

PSP.PXWLFS.P2

Version 3.0

+2 Anno estensione PrimeSupportElite. Comprende: avanzate ore dial-up tecnico dal lunedì al Venerdì (09:00 -21: 00) di sostegno. Tra cui riparazione rapida e la logistica.

febbraio 2017

Il presente documento contiene i dettagli del contratto PrimeSupportElite che l'utente ha stipulato con noi. Si prega di leggerlo attentamente. Per attivare e ricevere i servizi di assistenza, l'utente deve registrare il contratto o fornire una prova d'acquisto.

IL CONTRATTO

Forniremo all'utente i servizi di assistenza per i prodotti supportati come specificato nel Programma dei servizi e nei Termini e condizioni standard illustrati nel presente documento.

PERIODO DI SERVIZIO

Il periodo di servizio del presente contratto è di 2 anni a partire dalla data di inizio riportata nei Termini e condizioni della garanzia.

PRODOTTI SUPPORTATI

Il presente contratto copre i prodotti acquistati dall'utente, come definito nei Termini e condizioni della garanzia.

ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

Il servizio di riparazione non copre schede opzionali, lampade, accessori e articoli di consumo, né servizi di pulizia o altri servizi di manutenzione preventiva; questi restano a carico dell'utente, salvo diversa indicazione nel Programma dei servizi.

PROGRAMMA DEI SERVIZI

Caratteristiche	Servizi forniti
Supporto Tecnico Avanzato	<p>Lunedì – venerdì: 09:00 – 21:00 (CET), escluse festività locali</p> <p>Una linea Telefonica completamente dedicata al supporto contratti, in grado di offrire assistenza per tutti i tipi di problemi con i prodotti supportati. Le richieste sono gestite attraverso il nostro Sistema di Gestione chiamate.</p>

Caratteristiche	Servizi forniti
Riparazione Rapida	<p>Qualora il problema non possa essere risolto dall'Helpdesk, provvederemo a ritirare l'unità guasta per la riparazione.</p> <p>Il nostro obiettivo è ritirare l'unità guasta entro due giorni lavorativi, ripararla e restituirla al cliente entro 7 giorni lavorativi.</p> <p>Parti di ricambio essenziali sono incluse nella riparazione; parti non essenziali sono incluse nella riparazione, ma potrebbero non essere presenti in stock e per questo la consegna potrebbe prevedere tempi più lunghi. Ci riserviamo il diritto di sostituire gli articoli la cui riparazione non sarebbe economicamente conveniente con un modello rigenerato di specifiche simili.</p> <p><u>Esclude:</u> Mirini, spese di manodopera in loco e parti di manutenzione preventiva non sono incluse.</p>
Spedizione inclusa	<p>Il nostro centro di riparazione ispezionerà l'unità. Se dal controllo emerge che il danno all'unità è accidentale o che non vi sono guasti, all'utente saranno addebitate le spese di spedizione e manodopera.</p> <p>Le unità possono essere ritirate e rispedito presso qualunque indirizzo all'interno delle zone di Unione europea, Norvegia e Svizzera. Per tutte le altre aree, contattare l'helpdesk per ricevere ulteriore assistenza.</p> <p>Indipendentemente dalla decisione adottata dall'helpdesk in merito alla riparazione, tutte le parti di ricambio e la manodopera saranno assicurati conformemente ai termini e alle condizioni standard del presente contratto. Per alcune aree geografiche al di fuori dell'Unione europea potrebbero essere riscontrati ritardi nella spedizione, con una conseguente dilatazione dei tempi di completamento dell'operazione.</p>
Software	<p>Gli aggiornamenti e le nuove versioni non sono inclusi, a meno che il prodotto non richieda un aggiornamento di versione o una piccola modifica per risolvere il problema. Non sono inclusi inoltre il servizio di diagnosi e il servizio di monitoraggio da remoto.</p>

Il presente Programma dei servizi include i Termini e condizioni standard di Sony per la fornitura del servizio PrimeSupport**Elite**. Invitiamo l'utente a leggere tali Termini e condizioni, pubblicati sul sito Web, in quanto la registrazione per i servizi PrimeSupport**Elite** costituisce l'accettazione dei termini e delle condizioni standard di Sony per la fornitura di PrimeSupport**Elite**, nonché dei contenuti del presente Programma dei servizi.

Tutte le comunicazioni dovranno essere inviate via e-mail all'indirizzo primesupport@eu.sony.com

TERMINI E CONDIZIONI STANDARD SONY PER LA FORNITURA DI PrimeSupportElite

1. **Definizioni**

Nel presente Contratto, eccetto dove espressamente e diversamente specificato, le seguenti espressioni hanno i significati illustrati di seguito:

"Spese aggiuntive" indica le spese a carico dell'Utente ai sensi del presente Contratto, che non fanno parte delle Spese (come ad esempio le spese applicabili nell'ambito del Programma dei servizi per il ritardo nella restituzione di un'unità in prestito, laddove applicabile);

"Contratto" indica i presenti Termini e condizioni standard, il Programma dei servizi e qualsiasi altro termine specificamente da Noi accettato per iscritto;

"Spese" indica qualsiasi spesa a carico dell'Utente per la fornitura dei Servizi di assistenza come specificato nella Fattura o nel Programma dei servizi, oltre a tutte le imposte e i dazi corrispondenti in base alle tariffe applicabili;

"Dealer" o rivenditore ha il significato specificato alla sezione (i) della definizione di Utente.

"Data di scadenza" indica la data anteriore tra la data di scadenza del Periodo del servizio o quella di rescissione ai sensi della clausola 10;

"Fattura" indica la fattura intestata all'Utente per i Prodotti supportati acquistati;

"Versione di manutenzione" indica la correzione di una limitazione minore del software, che comporta un inconveniente relativamente piccolo per l'Utente e non impedisce all'Utente di utilizzare i Prodotti supportati

"Aggiornamento funzionalità secondario" indica un miglioramento del funzionamento o delle prestazioni del software che fornisce funzionalità aggiuntive limitate.

"Aggiornamento funzionalità principale" indica una modifica sostanziale al software che implica un notevole miglioramento delle specifiche del prodotto (prestazioni, caratteristiche e funzionamento).

"Contatto nominato" indica il rappresentante che l'Utente designa come suo contatto al momento della Registrazione o che successivamente

l'Utente ci comunicherà, di volta in volta;

"Registrazione" indica il processo mediante il quale l'Utente ci fornisce i dati necessari per fornirgli i Servizi di assistenza, il processo in base al quale l'Utente ci fornisce i dati sarà specificato nelle informazioni che gli forniremo;

"Programma dei servizi" indica il Programma dei servizi applicabili ai Prodotti supportati che forniamo all'Utente, o a cui l'Utente accede tramite il Sito Web utilizzando il Tipo di contratto.

"Periodo del servizio" indica il periodo indicato nel Programma dei servizi

"Data di inizio" indica la data dell'acquisto iniziale dei Prodotti supportati da parte del cliente finale;

"Prodotti supportati" indica i prodotti come descritto nel Programma dei servizi o come diversamente indicato dall'Utente in fase di registrazione;

"Servizi di assistenza" indica i servizi come descritto nel Programma dei servizi;

"Aggiornamenti" indica le Versioni di manutenzione, gli Aggiornamenti funzionalità secondari e gli Aggiornamenti funzionalità principali;

"Noi/nostro/Sony" indica Sony Europe Limited o qualsiasi filiale di Sony Europe riportata sulla fattura;

"Sito Web" indica il sito Web da Noi gestito all'indirizzo

www.pro.sony.eu/primesupport o altri siti Web che comunicheremo all'Utente di volta in volta;

"Giorno lavorativo" indica il periodo di tempo compreso tra le ore 09:00 e le ore 18:00 CET (Central European Time) da lunedì a venerdì compresi, escluse le festività nazionali e locali, o come altrimenti definito nel Programma dei servizi;

"Utente"

(i)

nel caso in cui il Programma dei servizi stabilisca che i presenti Termini e condizioni si applicano a un Contratto con un Dealer, "Utente" indica il dealer che ha acquistato i Prodotti supportati da Sony e che ha

completato la Registrazione dei Prodotti supportati ("Dealer"); o

- (ii) in tutti casi non previsti dalla sezione (i) la persona con un diritto di possesso dei Prodotti supportati i cui dettagli sono stati forniti al momento della Registrazione dei Prodotti supportati.

2 Spese

2.1 In considerazione del pagamento delle Spese (laddove applicabile), o nel caso in cui non siano dovute Spese, in considerazione del completamento della Registrazione, forniremo i Servizi di assistenza relativi ai Prodotti supportati.

2.2 Quando le Spese sono applicabili, i termini di pagamento delle Spese corrisponderanno a quanto specificato nella Fattura.

2.3 L'Utente si impegna a pagare eventuali Spese aggiuntive entro 30 giorni dalla data della fattura in questione.

2.4 Se qualsiasi somma a Noi dovuta, in base al presente Contratto, non è pagata entro 7 giorni dalla data di scadenza, (fatti salvi gli altri nostri diritti e rimedi), ci riserviamo il diritto di addebitare gli interessi su tale somma, su base giornaliera, dalla data di scadenza del pagamento fino alla data dell'effettivo pagamento, (entrambe le date incluse) al tasso minore tra l'8% e il tasso di interesse massimo predefinito consentito dalla normativa locale.

3 Contratto. Registrazione e Periodo del servizio

3.1 Il presente Contratto entra in vigore dopo il completamento della Registrazione. Onde evitare dubbi, il presente Contratto sarà quindi vincolante per entrambe le parti solo dopo il completamento della Registrazione.

3.2 Considereremo la Registrazione completata dall'Utente come l'accettazione da parte dell'Utente della fornitura di Servizi di assistenza in conformità alle condizioni del presente Contratto.

3.3 Il Periodo del servizio decorre dalla Data di inizio e continua per il Periodo del servizio, a meno che il presente

Contratto non venga rescisso anticipatamente secondo quanto indicato nella clausola 10 di seguito.

3.4 Se l'Utente è un Dealer:

3.4.1 L'Utente è il solo responsabile degli eventuali obblighi e responsabilità derivanti da qualsiasi contratto di assistenza concordato tra l'Utente e l'utente finale dei Prodotti supportati. L'Utente deve assicurarsi che il cliente finale venga chiaramente informato in merito a questo aspetto in tutte le comunicazioni (sia verbali che scritte) mantenute con il cliente finale.

3.4.2 Quando l'Utente fornisce qualsiasi servizio al cliente finale dei Servizi supportati non lo fornisce per conto di Sony, e quindi non deve direttamente o implicitamente affermare di non avere alcuna responsabilità come se offrisse servizi per nostro conto.

3.5 Qualsiasi persona che non è parte del presente Contratto non può applicare i termini di questo Contratto (eccetto nella misura in cui ciò non possa essere escluso ai sensi della legge applicabile).

4 Servizi di assistenza forniti Per tutta la durata del presente Contratto, forniremo all'Utente i seguenti servizi:

4.1 Servizi di manutenzione

4.1.1 Fatte salve le esclusioni elencate dettagliatamente nella clausola 5 riportata di seguito, forniremo all'Utente i Servizi di assistenza.

4.1.2 Nel caso in cui l'Utente richieda qualsiasi servizio inerente ai Prodotti supportati in aggiunta ai Servizi di assistenza, questo sarà fornito a nostra discrezione in base ai termini che dovranno essere concordati per iscritto tra l'Utente e Sony di volta in volta.

4.2 Aggiornamenti delle versioni e variazioni

(applicabile in base al Programma dei servizi o come diversamente indicato sul Sito Web applicabile al modello del Prodotto supportato)

4.2.1 Ove previsto dal Programma dei servizi o come diversamente indicato sul Sito Web applicabile al modello del Prodotto supportato, potremo di volta in volta fornire all'Utente Versioni di manutenzione, Aggiornamenti funzionalità secondari e

Aggiornamenti funzionalità principali sviluppati a nostre spese. 4.2.2 I diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale di qualsiasi natura relativi a tutti gli Aggiornamenti e a tutte le versioni corrette di essi o i miglioramenti appartengono a Sony e tutti gli Aggiornamenti forniti verranno concessi in licenza all'Utente in conformità con i termini forniti all'Utente con tali Aggiornamenti.

5 Esclusioni

Le seguenti esclusioni si applicano alla fornitura dei Servizi di assistenza:

- 5.1 Salvo quanto diversamente specificato nel Programma dei servizi o diversamente indicato sul Sito Web come applicabile al Tipo di prodotto supportato, i Servizi di assistenza escludono espressamente qualsiasi riparazione o sostituzione di materiali di consumo, accessori o supporti, come ad esempio dischetti, nastri magnetici, batterie, hard disk, penne, carta, nastri per stampante, toner, testine video, testine termiche, telecomandi, cavi, e lampade;
- 5.2 Non forniremo Servizi di assistenza in relazione ai danni o a malfunzionamento dei Prodotti supportati che, a nostro ragionevole giudizio, derivino da una qualsiasi delle seguenti condizioni di funzionamento: abuso, uso improprio, negligenza, incidente, modifica non ufficiale, mancata osservanza da parte dell'utente della procedura descritta nel manuale operativo; mancata osservanza dei programmi o delle procedure di pulizia consigliate; tentativi di riparazione da parte di personale non qualificato; utilizzo dei Prodotti supportati senza rispettare le specifiche ambientali ed elettriche pubblicate; usura.
- 5.3 Non forniremo Servizi di assistenza nel caso in cui l'Utente consenta o autorizzi chiunque diverso da Sony a fornire i servizi che sono equivalenti ai Servizi di assistenza, in merito ai Prodotti supportati.
- 5.4 Non saremo responsabili della manutenzione, della precisione e del corretto funzionamento dei Prodotti supportati nei casi in cui l'Utente non installi il software fornito come parte dei Prodotti supportati e/o eventuali Aggiornamenti da Noi forniti all'Utente

in base alle condizioni del presente Contratto;

5.5 Eventuali ulteriori esclusioni sono elencate nel Programma dei servizi od ove diversamente indicato sul Sito Web come applicabile al Tipo di Prodotto Supportato.

6. Obblighi dell'Utente

Finché il presente Contratto rimarrà in vigore, l'Utente si impegna a:

- 6.1 Garantire che né l'Utente né, nel caso in cui l'Utente sia un Dealer, alcun utente finale eseguirà copie, altererà o modificherà i Prodotti supportati in alcun modo;
- 6.2 Nel caso in cui forniamo i Servizi di assistenza presso la sede dell'Utente, quest'ultimo si impegna a mettere a disposizione tutte le strutture e i servizi ragionevolmente necessari per consentirci di fornire i Servizi di assistenza, compresi i mezzi di telecomunicazione che sono ragionevolmente necessari per realizzare test e diagnostica;
- 6.3 Garantire la salute e la sicurezza del nostro personale, gli agenti e i subappaltatori che operano presso la sede dell'Utente e, nel caso in cui l'Utente sia un Dealer, garantire la salute e la sicurezza del cliente finale dei Prodotti supportati.
- 6.4 Se l'Utente è un Dealer deve eseguire tutte le analisi dei guasti iniziali come descritto nel Programma dei servizi e in eventuali Note e Condizioni speciali prima di contattare l'assistenza telefonica
- 6.5 Se l'Utente è un Dealer, in modo da permetterci di garantire il rispetto dei termini del presente Contratto, e in particolare per confermare che il Contratto è utilizzato solo in combinazione con i Prodotti supportati, l'Utente deve tenere registrazioni dettagliate e complete di tutti i servizi di assistenza forniti dall'Utente all'utente finale del Prodotto supportato. In qualsiasi momento, in seguito a richiesta ragionevole da parte di Sony, l'Utente deve mettere a nostra disposizione tali registrazioni per consentirci di verificare il rispetto da parte dell'Utente dei termini del presente Contratto

7. Subappalto dei Servizi di assistenza Possiamo subappaltare tutti o parte dei Servizi di assistenza a terzi che, secondo il nostro ragionevole giudizio, sono opportunamente qualificati per fornirli.

8. Vicende al di fuori del nostro ragionevole controllo

Faremo fronte alle nostre responsabilità ai sensi del presente Contratto, a meno che tale adempimento non venga impedito o ritardato da circostanze al di fuori del nostro ragionevole controllo.

9. Limitazione della responsabilità

9.1 Non saremo responsabili nei confronti dell'Utente:

9.1.1 Per qualsiasi perdita di profitti, entrate, affari o risparmi previsti;

9.1.2 Per qualsiasi perdita o danno, che non sia ragionevolmente prevedibile come una violazione da parte nostra di qualsiasi termine del presente Contratto;

9.1.3 Per eventuali costi derivanti da danni, distruzione o danneggiamento di dati.

9.2 Eccezione fatta per la responsabilità per morte o lesioni personali causate dalla nostra negligenza, la nostra responsabilità complessiva nei confronti dell'Utente derivante dal presente Contratto sarà limitata al valore dei prodotti supportati.

9.3. Tutte le limitazioni stabilite nella presente clausola 9 si applicano solo nella misura in cui la legge lo consenta e nulla di quanto contenuto nel presente Contratto esclude o limita la responsabilità per: morte o lesioni personali causate dalla nostra negligenza; o per falsa dichiarazione fraudolenta.

9.4 Al termine del presente Contratto questa clausola 9 rimarrà pienamente in vigore.

10. Rescissione del presente Contratto

Possiamo rescindere immediatamente questo Contratto se:

10.1 L'Utente non paga le spese a noi dovute dopo che gli abbiamo fornito un preavviso scritto di 30 giorni attestante che tali spese non sono state pagate; o

10.2 L'Utente ha violato i propri impegni ai sensi del presente

Contratto e la violazione non può essere sanata; o

10.3 L'Utente ha violato i propri impegni ai sensi del presente Contratto e la violazione può essere sanata ma l'Utente non vi ha posto rimedio entro 30 giorni dal ricevimento del nostro preavviso scritto attestante la violazione e la procedura da adottare per porvi rimedio; o

10.4 Qualsiasi informazione fornita dall'Utente è falsa o fuorviante; o

10.5 L'Utente è oggetto di una procedura fallimentare o di insolvenza oppure se abbiamo motivo di credere che l'Utente non sia in grado di pagare i debiti.

10.6 Se l'Utente è un Dealer, possiamo rescindere il presente Contratto con preavviso scritto di 30 giorni se l'Utente ci restituisce un numero irragionevole (secondo la nostra ragionevole opinione) di Prodotti supportati, i quali in seguito a un'ispezione di Sony non risultano guasti.

11. Avvisi

Gli avvisi ai sensi del presente Contratto devono essere effettuati per iscritto. Nel caso dell'Utente, verranno inviati al suo Contatto nominato. Nel nostro caso all'indirizzo indicato nel Programma dei servizi, o a un qualsiasi altro indirizzo che comunicheremo all'Utente di volta in volta. Gli avvisi possono essere consegnati via e-mail, fax, a mano o tramite posta prioritaria con affrancatura prepagata.

12. Intero Contratto e Variazione

12.1 È nostra intenzione far sì che quanto concordato tra Sony e l'Utente in merito alla fornitura dei Servizi di assistenza sia contenuto in questo Contratto, nel Programma dei servizi, o diversamente indicato sul Sito Web nelle eventuali brochure e specifiche fornite all'Utente.

12.2 Possiamo modificare qualsiasi termine e condizione del presente Contratto fornendo all'Utente un preavviso scritto non inferiore a 30 giorni se e quando lo riteniamo necessario o appropriato al fine di:

12.2.1 Ottemperare ai requisiti legali, fiscali o normativi; o

12.2.2 Correggere errori, omissioni, inesattezze o ambiguità; o

12.2.3 Riflettere le modifiche all'ambito di applicazione e alla natura dei servizi che siamo in grado di fornire all'Utente in base alle nostre capacità e prassi e tenendo conto delle pratiche di mercato e della domanda complessiva dei clienti; o 12.2.4 Tenere conto di ogni riorganizzazione aziendale del gruppo di società di cui facciamo parte.

12.3 Nessun'altra modifica a questo Contratto ad eccezione di quelle elencate nella Clausola 12.2 di cui sopra verrà considerata valida a meno che non venga effettuata per iscritto e firmata da rappresentanti autorizzati per conto di Sony e dell'Utente.

13. Rinuncia

Qualora una delle parti non faccia valere qualsiasi diritto, che possa avere in base ai termini del presente Contratto, ciò non impedirà di far valere tale diritto o qualsiasi altro diritto ai sensi del presente Contratto in futuro.

14 Separabilità

14.1 Ciascuna sezione del presente Contratto viene applicata separatamente. Se qualsiasi sezione viene esclusa o non è valida, le altre sezioni continueranno ad essere applicate.

15. Legge applicabile e diritti legali

15.1 Il presente Contratto è disciplinato e interpretato in conformità alla legge inglese.

15.2 Il contenuto del presente Contratto non pregiudica i diritti legali, che l'Utente potrebbe avere ai sensi di qualsiasi normativa di tutela dei consumatori applicabile.

15.3 Il presente Contratto è valido nella versione in lingua inglese. La traduzione eventualmente fornita riveste carattere puramente informativo e non si deve fare affidamento sull'accuratezza della stessa. In caso di conflitto di significato tra la versione inglese del presente Contratto e l'eventuale traduzione dello stesso in qualsiasi lingua, prevarrà la versione in lingua inglese.