

Serwis Extra Serwis Extra Plus

Informacje Ogólne

1.1. Definicje

Poniższe wyrazy będą mieć następujące znaczenie:
Karta ma znaczenie przypisane w Punkcie 1.6;

„**Serwis Extra**” oznacza objęcie serwisem opisanym szczegółowo w Punkcie 2.1a) niniejszego dokumentu dotyczącego Produktu,

„**Serwis Extra Plus**” oznacza serwis opisany szczegółowo w Punkcie 2.1b) niniejszego dokumentu dotyczącego Produktu,

„**Zdarzenie Losowe**” oznacza nagłe i nieprzewidziane działanie, w wyniku którego doszło do uszkodzenia mechanicznego lub elektrycznego.

„**Cena**” oznacza płatność dokonaną przez Klienta na rzecz Sony z tytułu, odpowiednio, Serwisu Extra lub Serwisu Extra Plus.

„**Produkt:**” oznacza produkt Sony wymieniony w Certyfikacie Klienta.

„**Sony**” oznacza Sony Europe B.V. (spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce. Siedziba: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Wielka Brytania Numer rejestrowy: 71682147.

Klient/klient oznacza osobę, która nabyła Produkt i korzysta, odpowiednio, z Serwisu Extra lub Serwisu Extra Plus.

1.2. Wszystkie okresy objęte Serwisem

OBEJMUJĄ okres gwarancji producenta.

1.3a) Oferta Serwis Extra dostępna jest

uczestniczącym sklepom w Polsce. W celu wykupienia Serwisu Extra, Klient musi zapłacić Cenę w momencie kupna Produktu lub w ciągu 360 dni po jego zakupie. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień, Serwis Extra zawsze rozpoczyna się w dniu zakupu Produktu, nawet jeżeli Serwis Extra zostanie wykupiony później.

1.3b) Oferta Serwis Extra Plus dostępna jest

uczestniczącym sklepom w Polsce. W celu wykupienia Serwisu Extra Plus, Klient musi zapłacić Cenę w momencie kupna Produktu lub, z zastrzeżeniem Punktu 2.1b), w ciągu 360 dni po jego zakupie. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień, Serwis Extra Plus zawsze rozpoczyna się w dniu zakupu Produktu, nawet jeżeli Serwis Extra Plus zostanie wykupiony później.

1.4. W przypadku zakupu Produktu oraz Serwisu

Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) i zapłaceniu Ceny w momencie zakupu Produktu w uczestniczącym sklepie, dealer wypełni formularz rejestracji Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) w imieniu Klienta, wpisując dane na temat Produktu w oparciu o dowód zakupu Produktu oraz dane Klienta.

1.5. W przypadku wykupienia Serwisu Extra (lub,

odpowiednio, Serwisu Extra Plus) po dokonaniu zakupu Produktu i zapłaceniu Ceny w ciągu 360 dni po zakupie Produktu w uczestniczącym sklepie Klient: (i) powinien zarejestrować się zgodnie z instrukcjami i dokonać aktywacji Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus), zgodnie z opisem na opakowaniu wykupionego Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus); lub (ii) zostanie poproszony o wypełnienie formularza rejestracyjnego w momencie zamówienia Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus); lub (iii) zostanie poproszony przez Sony w drodze kontaktu telefonicznego o numer seryjny Produktu oraz o wypełnienie formularza rejestracji. We wszystkich przypadkach wymienionych w punktach (i) – (iii) powyżej, formularz rejestracji należy wypełnić najpóźniej w ciągu 360 dni od zakupu Produktu oraz zachować do weryfikacji dowód zakupu Produktu.

1.6. W ramach Serwisu Extra (lub, odpowiednio,

Serwisu Extra Plus) nie będą przyjmowane żadne reklamacje, jeżeli Klient nie dokonał rejestracji Produktu oraz Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus). Po upływie 360 dni od zakupu Produktu, Klient nie będzie mógł dokonać rejestracji i aktywacji Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) dla Produktu. Po otrzymaniu wypełnionego formularza rejestracyjnego Serwisu Extra (lub, odpowiednio,

Serwisu Extra Plus) i pod warunkiem, że Klient zapłacił Cenę, otrzyma on (w sklepie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) dokument zawierający szczegółowe informacje na temat Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) („Karta”). Karta wraz z niniejszym regulaminem stanowi umowę Klienta z Sony. Jeżeli Klient będzie chciał złożyć reklamację, musi podać informacje zawarte w Karcie oraz być przygotowanym do okazania dowodu zakupu Produktu.

2. Oferta obejmuje

2.1.a) Serwis Extra

Sony ponosi koszty naprawy Produktu, w tym koszty części i robocizny po wystąpieniu uszkodzenia elektrycznego, od dnia zakupu Produktu do daty wygaśnięcia Serwisu Extra (włącznie) wymienionej w Certyfikacie Klienta.”

2.1.b) Serwis Extra Plus

Sony ponosi koszty naprawy Produktu, w tym koszty części i robocizny po wystąpieniu uszkodzenia mechanicznego lub elektrycznego lub Zdarzenia Losowego, od dnia zakupu Produktu do daty wygaśnięcia Serwisu Extra Plus (włącznie) wymienionej w Certyfikacie Klienta.

Jeżeli Serwis Extra Plus wykupiony został po zakupie Produktu, ochrona przed Zdarzeniami Losowymi wejdzie w życie dopiero 30 dni po dniu wykupienia Serwisu Extra Plus.

2.2. Na warunkach niniejszego regulaminu, z

zastrzeżeniem warunków i wyłączeń dotyczących Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) Sony zawsze dokona naprawy Produktu, chyba że:

- Sony nie będzie w stanie uzyskać części zamiennych niezbędnych do przeprowadzenia naprawy Produktu; lub
- koszt wymiany Produktu na nowy jest niższy od kosztu naprawy.

2.3. Sony dokona wymiany Produktu wyłącznie w

przypadku, gdy zostało to uzgodnione przed dokonaniem naprawy. W przypadku wymiany Produktu, zostanie on objęty Serwisem Extra (lub, odpowiednio, Serwisem Extra Plus) do końca jego okresu obowiązywania. Klient powinien zarejestrować wymieniony produkt w ramach Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) kontaktując się z Sony zgodnie z Punktem 11 i podając informacje na temat Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) a także numer seryjny nowego modelu. Klient otrzyma wówczas nową Kartę dla wymienionego Produktu.

2.4. Jeżeli Sony nie dokona naprawy Produktu,

wymieni go na taki sam lub podobny sprzęt (który jest pod względem funkcjonalnym co najmniej równorzędny z zastępowanym Produktem).

2.5. Dla uniknięcia wątpliwości, niniejszy Serwis

Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus) nie wygasa automatycznie w momencie złożenia reklamacji, ale będzie obowiązywać przez pełny okres wskazany w Punkcie 2.1a) (lub, odpowiednio, w Punkcie 2.1 b)) lub dłużej, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy.

3. Nie wchodzi w zakres

3.1. Serwis Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus) nie obejmuje:

- okresowej konserwacji;
- akcesoriów i materiałów eksploatacyjnych (komponentów, które wymagają regularnej wymiany w okresie użyteczności produktu, np. baterie jednorazowe, wkłady z tonerem, rysiki, żarówki itp.);
- uszkodzeń spowodowanych korzystaniem z Produktu w celu innym, aniżeli do użytku osobistego lub domowego; oraz
- uszkodzeniem lub zmianami Produktu wynikającymi z:
 - niewłaściwego użytkowania, w tym, m.in.: obsługa, która spowodowała uszkodzenia fizyczne, kosmetyczne lub powierzchniowe, zmiany w Produkcie lub uszkodzenie wyświetlaczy ciekłokrystalicznych; wykorzystywanie Produktu do celów innych, niż został przeznaczony lub

użytkowania w sposób niezgodny z instrukcją obsługi wydaną do Produktu; zainstalowanie lub użytkowanie Produktu w sposób niezgodny z warunkami technicznymi i przepisami bezpieczeństwa obowiązującymi w kraju, w którym Produkt był zainstalowany lub wykorzystywany;

ii. zarażenia wirusem komputerowym lub użytkowania Produktu z oprogramowaniem innym, niż dostarczone z Produktem lub oprogramowaniem nieprawidłowo zainstalowanym;

iii. stanu lub wady systemów, z którymi Produkt jest wykorzystywany lub w których został wbudowany, z wyjątkiem innych produktów Sony zaprojektowanych do wykorzystywania wraz z Produktem;

iv. uszkodzeń spowodowanych wykorzystywaniem Produktu wraz z akcesoriami, urządzeniami peryferyjnymi i innymi, podobnymi produktami, które nie odpowiadają warunkom i standardom postawionym przez Sony;

v. uszkodzeń powstałych w wyniku napraw, lub podejmowania prób napraw przez osoby niebędące członkami Autoryzowanej Sieci Serwisowej Sony („członkowie ASN”);

vi. poprawek lub adaptacji bez uprzedniej, pisemnej zgody Sony, obejmujących, bez ograniczeń: aktualizację Produktu niezgodnie ze specyfikacjami czy funkcjami opisanymi w instrukcji użytkownika; lub modyfikacje Produktu w celu dostosowania go do krajowych lub lokalnych norm i przepisów technicznych lub bezpieczeństwa obowiązujących w kraju innym, niż ten, dla którego Produkt został pierwotnie zaprojektowany i wyprodukowany;

vii. zanieczyszczenia (włącznie w przypadku Serwisu Extra; w celu uniknięcia wątpliwości **Serwis Extra Plus obejmuje zanieczyszczenia**); oraz

viii. zdarzeń losowych (włącznie w przypadku Serwisu Extra, celu uniknięcia wątpliwości **Serwis Extra Plus obejmuje zdarzenia losowe**); pożarów, zalania cieczą i substancjami chemicznymi, innymi substancjami, wibracjami, wysokiej temperatury, nieprawidłowej wentylacji, skoków napięcia, nadmiernych lub nietypowych wartości zasilania lub napięcia wejściowego, promieniowania, wyładowań elektrostatycznych w tym piorunów, i innych zjawisk wpływów zewnętrznzych.

3.2. Sony zastrzega sobie prawo odmowy naprawy i/lub wymiany Produktu w przypadku, gdy Klient nie posiada dowodu zakupu Produktu oraz oryginalnej Karty Produktu, a jego Serwisu Ekstra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) nie można znaleźć w internetowej bazie danych Sony.

4. Wyłączenia i ograniczenia

Niniejszy Serwis Extra (lub, odpowiednio Serwis Extra Plus) nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza prawa Klienta przysługujące mu w ramach gwarancji ustawowej. Jedynym obowiązkiem Sony w ramach Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) jest naprawa lub wymiana Produktu na warunkach niniejszego regulaminu. Serwis Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus) nie obejmuje jakichkolwiek strat czy szkód związanych z produktami, serwisem, niniejszym Serwisem Extra (lub, odpowiednio, Serwisem Extra Plus) czy w inny sposób, obejmujących straty niematerialne czy ekonomiczne – Ceny zapłaconej za Produkt – utraty korzyści, przychodów, danych, możliwości korzystania z Produktu czy innych, związanych z nim produktów, czy też szkody uboczne lub pośrednie. Powyższe ma zastosowanie niezależnie od tego, czy taka strata lub szkoda dotyczy:

3.2. Sony zastrzega sobie prawo odmowy

naprawy i/lub wymiany Produktu w przypadku, gdy Klient nie posiada dowodu zakupu Produktu oraz oryginalnej Karty Produktu, a jego Serwisu Ekstra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) nie można znaleźć w internetowej bazie danych Sony.

4. Wyłączenia i ograniczenia

Niniejszy Serwis Extra (lub, odpowiednio Serwis Extra Plus) nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza prawa Klienta przysługujące mu w ramach gwarancji ustawowej. Jedynym obowiązkiem Sony w ramach Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) jest naprawa lub wymiana Produktu na warunkach niniejszego regulaminu. Serwis Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus) nie obejmuje jakichkolwiek strat czy szkód związanych z produktami, serwisem, niniejszym Serwisem Extra (lub, odpowiednio, Serwisem Extra Plus) czy w inny sposób, obejmujących straty niematerialne czy ekonomiczne – Ceny zapłaconej za Produkt – utraty korzyści, przychodów, danych, możliwości korzystania z Produktu czy innych, związanych z nim produktów, czy też szkody uboczne lub pośrednie. Powyższe ma zastosowanie niezależnie od tego, czy taka strata lub szkoda dotyczy:

- uszkodzenia lub braku działania Produktu lub powiązanych z nim produktów w wyniku wad lub braku dostępności u Sony czy członka ASN, które spowodowało niesprawność, niemożność z korzystania przez użytkownika czy też zakłócenia w działalności;
- nieprawidłowej pracy Produktu lub powiązanych z nim produktów;
- uszkodzenia lub utraty oprogramowania lub nośników danych; lub
- zarażenia wirusem lub innych przyczyn.

5. Prawa ustawowe i inni dostawcy

Konsumenci mają prawa (ustawowe) wynikające z przepisów krajowych w sprawie sprzedaży produktów konsumenckich. Niniejszy Serwis Extra (lub,

Serwis Extra Serwis Extra Plus

odpowiednio, Serwis Extra Plus) nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw konsumenta wynikających z gwarancji ustawowej (reklamacji); prawa takie nie mogą być wyłączone ani ograniczone zgodnie z prawem, ani też praw wobec osoby, od której Klient zakupił Produkt (obejmujących prawo do zażądania zwrotu pieniędzy, naprawy czy wymiany Produktu, jeżeli nie odpowiada on opisowi lub nie nadaje się do użytku zgodnie z przeznaczeniem czy też nie był odpowiedniej jakości w momencie zakupu). Klient może wykonać wszystkie przysługujące mu prawa wedle własnego uznania. Klient powinien również pamiętać, że inni dostawcy świadczą dodatkowe usługi i że niektóre polisy ubezpieczenia mieszkania mogą obejmować ubezpieczenie Produktu.

6. Rezygnacja

Jeżeli Klient opłacił Serwis Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus), może on zrezygnować lub odwołać Serwis Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus) w okresie wskazanym w Punkcie 2.1a) (lub, odpowiednio, Punkcie 2.1 b)) i otrzymać zwrot pełnej Ceny lub jej części.

7. Prawa Osób Trzecich

Niniejszy Serwis Extra (lub, odpowiednio, Serwis Extra Plus) przeznaczony jest dla Klienta oraz innych osób, które Sony zatwierdziło za zgodą Klienta. Świadczenia nie przysługują żadnym innym osobom.

8. Informacje dodatkowe

Organizatorem Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) jest Premium Services Department Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, B-1930 Zaventem, Belgia.

9. Przetwarzanie danych

9.1. Ważne informacje na temat przetwarzania Danych:

Sony jest administratorem danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych. Dane osobowe Klienta będą przechowywane i wykorzystywane w celu zarządzania Serwisem Extra (lub, odpowiednio, Serwisem Extra Plus) przez Sony oraz wybrane spółki działające w imieniu Sony zgodnie z obowiązującymi przepisami. Sony może przekazać dane osobowe Klienta właściwym organom regulacyjnym lub sądowym. Dane osobowe Klienta są niezbędne w celu personalizacji Karty. Więcej informacji można uzyskać w Dziale Zarządzania Ryzykiem w Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, B-1930 Zaventem, Belgia.

9.2. Kupując i rejestrując niniejszy Serwis Extra (lub odpowiednio, Serwis Extra Plus) dla Produktu Klient wyraża zgodę na otrzymywanie informacji od Sony na temat Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) drogą pocztową, telefoniczną lub za pośrednictwem email.

Sony nie będzie kontaktować się z Klientem w celach marketingowych bez jego wyraźnej zgody. W takim przypadku, prosimy o zarejestrowanie się na stronie: www.sony.pl/mysony. Osoby zarejestrowane będą mieć dostęp do najnowszych informacji na temat nowych produktów Sony a także otrzymywać najnowsze wiadomości, informacje na temat produktów i wsparcia i wiele innych.

9.3. Klient może zażądać od Sony kopii swoich danych osobowych oraz ich korekty w przypadku wystąpienia błędów. W celu ulepszenia swoich usług Sony może monitorować kontakty z Klientem lub zapisywać informacje na ten temat.

10. Przeniesienie uprawnień w ramach Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) Klient może przenieść swoje uprawnienia z tytułu Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus) na nowego właściciela Produktu, powiadamiając Sony o takiej zmianie zgodnie z Punktem 11. Nie istnieje możliwość przeniesienia uprawnień wynikających z Serwisu Extra na inny Produkt.

11. Kontakt i reklamacje

Jeżeli produkt wymaga serwisu, należy skontaktować się ze sprzedawcą, który udzieli informacji lub porady w sprawie dokonania naprawy na warunkach Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus).

Alternatywnie: Klient może zadzwonić do Centrum Informacji Klienta albo wysłać email na adres podany na stronie: www.sony.eu (/ Select your country or region/ Pomoc/ Kontakt/ Kontakt z działem pomocy technicznej).

Nasz Dział Obsługi Klienta udzieli Klientowi pełnych instrukcji oraz pomocy w sprawie reklamacji w ramach Serwisu Extra (lub, odpowiednio, Serwisu Extra Plus).

Sony poniesie koszty logistyczne związane z Produktem przyjętym do naprawy czy wymiany. Naprawa lub wymiana Produktu może zająć maksymalnie do 30 dni.

12. Kontakt telefoniczny

Rozmowy telefoniczne z Klientami mogą być nagrywane w celu monitorowania i ulepszania jakości świadczonych usług.