

Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zakres usługi Serwis Pogwarancyjny na okres zgodny z datą na kontrakcie w zależności od opcji którą wybrał Klient (zwanej dalej „Serwisem Extra”).

Organizatorem Serwisu Extra jest Sony Europe Limited spółka założona i istniejąca zgodnie z prawem Anglii i Wali, wpisana do rejestru spółek dla Anglii i Wali pod numerem rejestrowym 02422874, z siedzibą przy c/o Legal Department, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, Wielka Brytania, działająca jako Sony Europe Limited (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce, numer spółki 000037489, z siedzibą w Warszawie (00-876), przy ul. Ogrodowej 58, zwana dalej „Sony”

## INFORMACJE OGÓLNE

### 1. DEFINICJE

Ikreóór w niniejszym Regulaminie moza jest o:

- „ACS” – należę przez to rozumieć Autoryzowane Centrum Serwisowe Sony,
- „Produkcje” – należę przez to rozumieć sprzęt elektroniczny powszechnego użycia marki Sony objęty Serwisem Extra,
- „Kliente” – należę przez to rozumieć osobę fizyczną, która zakupiła Produkt dla celów niezwiązanych bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą czy zawodową i poprzez Zakup Umowy przystąpiła do korzystania z Serwisu Extra na warunkach określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie,
- „Umowie” – należę przez to rozumieć umowę o świadczenie usług w ramach Serwisu Extra, zawartą pomiędzy Klientem i Sony, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin,
- „Okresie Obowiązywania” – należę przez to rozumieć okres, kiedy Klientowi, który zakupił Produkt i zawarł Umowę oraz zapłacił Wynagrodzenie, przysługują uprawnienia w ramach Serwisu Extra; bieg Okresu Obowiązywania rozpoczyna się w dniu następującym po dniu, kiedy upłynęły 2 lata od daty zakupu Produktu przez Klienta i trwa do dnia, kiedy upłynie **trzy** lub **cztery** lub **pięć lat od daty zakupu** produktu przez Klienta, w zależności od opcji, którą opłacił Klient. Konec usługi Serwisu Extra określony jest w umowie która wraz z dowodem zakupu jest podstawą do korzystania z usługi. Zawarcie umowy Serwis Extra w przypadku promocji dotyczących gwarancji, organizowanych okazjonalnie przez Sony następuje zgodnie z określonym regulaminem promocji.
- „Wynagrodzeniu” – należę przez to rozumieć świadczenie pieniężne Klienta na rzecz Sony z tytułu nabycia uprawnień do korzystania z Serwisu Extra,
- „Karcie” – należę przez to rozumieć dokument wystawiony przez Sony potwierdzający nabycie przez Klienta uprawnień do korzystania z Serwisu Pogwarancyjnego, zawierający dane Klienta, dane Produktu, w stosunku, do którego Klient uprawniony jest do korzystania z Serwisu Extra oraz wskazanie Okresu Obowiązywania,
- „Usterce techniczne” – należę przez to rozumieć uszkodzenie Produktu, który był eksploatowany zgodnie z złączoną do niego instrukcją obsługi i w sposób odpowiadający normalnemu korzystaniu z wyrobów powszechnego użyciu powstałe w Okresie Obowiązywania z wyłączeniem przypadków wskazanych w punkcie 3.6 niniejszego Regulaminu.

### 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Serwis Extra umożliwi Klientowi, który nabył określony Produkt objęty Serwisem Extra nabycie za Wynagrodzeniem prawa do bezpłatnego korzystania z usług serwisowych ACS w stosunku do zakupionego Produktu na warunkach i zasadach określonych w Umowie oraz stanowiącym jej integralną część Regulaminie w Okresie Obowiązywania.
- Nabycie przez Klienta uprawnień wskazanych w punkcie 2.1 powyżej następuje poprzez zawarcie Umowy w placówce handlowej i zapłatę przez Klienta przewidzianego w Umowie Wynagrodzenia na rzecz Sony. Klient przed zawarciem Umowy powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, stanowiącego integralną część Umowy, który zostanie udostępniony we wszystkich placówkach handlowych, gdzie prowadzona jest sprzedaż Produktów. Umowa powinna być zawarta nie później, niż przed upływem 360 dni od daty zakupu produktu. Umowa przewiduje objęcie określonych w niej Produktów Serwisem Extra na czas odpowiadający Okresowi Obowiązywania. Umowa wygasa z upływem Okresu Obowiązywania.
- Zapłata Wynagrodzenia następuje poprzez dokonanie płatności w punkcie sprzedaży.
- Po zawarciu Umowy oraz po potwierdzeniu dokonania zapłaty Wynagrodzenia, o której mowa w punkcie 2.3 powyżej, Klient otrzyma umowę Serwisu Extra.
- Lista Produktów objętych Serwisem Extra oraz kwoty Wynagrodzenia za korzystanie z Serwisu Extra dla poszczególnych Produktów, dostępne są w placówkach handlowych, w których Klient może nabyć Produkty oraz na stronie [www.sony.pl/serwisextra](http://www.sony.pl/serwisextra)

### 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU EXTRA

- Klient w celu skorzystania z Serwisu Extra powinien:
  - Dostarczyć uszkodzony produkt do Punktu Serwisowego Sony wraz z Kartą Serwisu Extra i fiskalnym dowodem zakupu lub fakturą VAT. Dowód zakupu powinien bezwzględnie zawierać informacje o dacie zakupu, modelu Produktu i nazwie sprzedawcy (sklepu). Ze względu na niską trwałość paragonów fiskalnych, zaleca się wykonanie kserokopii
  - skontaktować się z Działem Obsługi Klienta Sony pod numerem telefonu 801 382 462 w celu uzyskania informacji odnośnie realizacji Serwisu Extra lub
  - zarejestrować produkt na stronie [www.sony.pl](http://www.sony.pl) w celu oddania go do naprawy w systemie Door to Door. Przy oddaniu produktu do serwisu Klient powinien posiadać Kartę Serwisu Extra i fiskalny dowód zakupu lub fakturę VAT. Dowód zakupu powinien zawierać informację o dacie dokonania zakupu Produktu, modelu oraz nazwie sprzedawcy bądź nazwie sklepu, w którym Produkt został zakupiony (ze względu na niską jakość paragonów fiskalnych, Sony zaleca wykonanie ich kserokopii).
  - Naprawa za granicą W przypadku uznania, iż usunięcie usterki technicznej za granicą nie jest możliwe z powodu braku ekonomicznego uzasadnienia dokonywania naprawy, posiadacz Karty Serwisu Extra przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Produkt, nim zostanie mu zaproponowane jakiegokolwiek inne rozwiązanie serwisowe, musi zostać przesłany do Polski celem określenia opłacalności naprawy. Klient opłaca rachunek za wykonane naprawy, po czym przesyła do Sony oryginał rachunku wraz z kopią Karty Serwisu Extra. Na podstawie tego Klient otrzymuje zwrot kosztów. Sony zwróci Klientowi kwotę, którą obejmuje usługa gwarancyjna niniejszej Karty w złotych polskich, według kursu walut obowiązującego w dniu wystawienia rachunku. Rachunek musi zawierać następujące dane: model Produktu, numer seryjny, datę naprawy, opis usterki, zużyte części zamienne, cene usługi. Pod groźbą utraty prawa do zroczenia zwrotu kosztów, rachunek należy przedstawić Sony w nieprzekraczalnym terminie 6 tygodni od daty naprawy.
  - Serwis Extra obejmuje usuwanie Usterk Technicznych Produktu pod warunkiem, że są one wynikiem jego zgodnej z złączoną instrukcją obsługi i odpowiadającej normalnemu korzystaniu z Produktu eksploatacji i ujawnia się w Okresie Obowiązywania. W

- ramach Serwisu Extra i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie i Umowie Sony zobowiązuje się w Okresie Obowiązywania do poniesienia kosztów napraw Produktu, w których stwierdzono Usterki Techniczne, w tym także kosztów zakupu części zamiennych i robocizny.
- W ramach usługi świadczony w zakresie Serwisu Extra i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie i Umowie Sony zobowiązuje się naprawić Produkt, 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.
- Sony będzie dokładał wszelkich starań celem dokonania naprawy Produktu w możliwie najkrótszym terminie. W przypadkach, gdy Sony uzna, że naprawa Produktu nie jest możliwa w szczególności w sytuacjach opisanych w punkcie 3.3. lit. a)–b) powyżej Produkt może zostać wymieniony na taki:
  - sam model lub na model o takich samych lub lepszych parametrach technicznych. Pierwotny Produkt przejdzie wówczas na własność Sony. W przypadku wymiany klient otrzyma odpowiednio zmienioną Kartę Serwisu Extra na pozostałe okresy ważności, lecz nie krótszy niż standardowy okres gwarancji na dany produkt, a termin ważności gwarancji liczony będzie od daty zakupu produktu. Odpowiednia informacja o wymianie zostanie odnotowana przez pracownika serwisu na Karcie Serwisu Extra.
  - Sony zastrzega sobie prawo odmowy naprawy /lub wymiany Produktu w przypadku, gdy Klient, zgłaszając Produkt do naprawy nie przedstawi oryginalnego dowodu zakupu Produktu.
- Świadczenia wynikające z uprawnień w ramach Serwisu Extra, nie będą miały zastosowania w następujących przypadkach:
  - uszkodzeń o charakterze estetycznym, które nie mają negatywnego wpływu na normalne funkcjonowanie Produktu, jak np.: porysowania, zadrapania, uszkodzenia powłoki lakierniczej itp.,
  - wszelkiego rodzaju uszkodzeń, będących następstwem działania czynników zewnętrznych, w tym uszkodzeń o charakterze mechanicznym
  - wywołanych nimi wad Produktu,
  - uszkodzeń będących w szczególności wynikiem (i) niewłaściwego użytkowania, w tym m.in.: obsługi, która spowodowała uszkodzenia fizyczne, kosmetyczne lub powierzchniowe, zmiany w Produkcje lub uszkodzenie wyświetlacza ciekłokrystalicznych (ii) wykorzystywania Produktu do celów innych, niż został on przeznaczony lub użytkowania w sposób niezgodny z instrukcją obsługi wydaną do Produktu (iii) braku zainstalowania lub użytkowania Produktu zgodnie z jego przeznaczeniem lub w zgodzie z wytycznymi przedstawionymi w instrukcji obsługi Produktu w zakresie jego instalacji i użytkowania oraz z warunkami technicznymi i przepisami bezpieczeństwa obowiązującymi w kraju, w którym Produkt był wykorzystywany (iiii) braku konserwacji produktu w zgodnie z wytycznymi przedstawionymi w instrukcji obsługi Produktu w zakresie jego prawidłowej konserwacji. (iiii) instalacji lub użytkowania Produktu w sposób niezgodny z przepisami prawa lub normami dotyczącymi spraw technicznych lub bezpieczeństwa, obowiązującymi w kraju jego zainstalowania lub użytkowania,
  - uszkodzeń powstałych w wyniku dokonania zmian konstrukcyjnych bądź jakichkolwiek innych przeróbek w Produkcje, bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody Sony, nawet w przypadku, gdy doszło do tego celem dostosowania Produktu do krajowych lub lokalnych norm i przepisów technicznych obowiązujących w kraju innym, niż ten, dla którego Produkt został pierwotnie zaprojektowany i wyprodukowany, e. uszkodzeń powstałych wskutek zaniedbań i zamierzonego działania Klienta,
  - uszkodzeń powstałych w wyniku napraw lub konserwacji wykonanych przez osoby niebędące przedstawicielami Sony uprawnionymi do prowadzenia napraw i konserwacji Produktów, a także przez jakikolwiek zakład usługowy nieposiadający do tego uprawnień w postaci autoryzacji udzielonej przez Sony,
  - uszkodzeń będących wynikiem uszkodzeń systemu, w którym Produkt został zbudowany lub był eksploatowany,
  - uszkodzeń w wyniku wypadków, zdarzeń naturalnych, pożarów, przecięć w sieci zasilającej, wyładowań atmosferycznych, zalania cieczą i chemiczalniami, niewłaściwej wentylacji, skoków napięcia, nadmiernych lub nieetywnych wartości zasilania lub napięcia wejściowego, promieniowania, wyładowań elektrostatycznych w tym piorunów, mrozu, innych zjawisk atmosferycznych, wibracji lub z jakiegokolwiek innego powodu będącego poza możliwością nadzoru Sony,
  - okresowych konserwacji Produktu oraz innych czynności wymienionych w instrukcji obsługi Produktu, jako czynności eksploatacyjne należące do normalnej obsługi, a także wymiany części wskutek ich normalnego, zgodnego z warunkami normalnej eksploatacji zużycia,
  - czyszczenia głośników wizyjnych, toru prowadzenia taśmy oraz bloków optycznych i czujników laserowych, czyszczenia matrycy i matówek, k. żarzenia wirusem komputerowym lub użytkowania Produktu z oprogramowaniem innym, niż dostarczone z Produktem lub oprogramowaniem nieprawnie nabytym lub zainstalowanym,
  - wymiany części, które używają się w trakcie intensywnej eksploatacji w sposób naturalny (takich jak np. kartridże drukarskie, lampy, żarówki, migawki, igły, rysiki itp.),
  - nieprawidłowego działania Produktu w związku ze zbyt słabym lub nieprawidłowym sygnałem antenowym lub ograniczeniami łącza internetowego.
- Ponadto poza przypadkami wskazanymi w punkcie 3.6 powyżej świadczenia wynikające z uprawnień w ramach Serwisu Extra, nie będą miały zastosowania w następujących przypadkach:
  - w przypadku użytkowania Produktu w celach zawodowych, zarobkowych lub w celach związanych z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą;
  - w przypadku zmiany, zamazania, usunięcia bądź przeróbki typu i numeru seryjnego Produktu.
- W ramach Serwisu Extra Sony nie pokrywa kosztów transportu z miejsca, w którym znajduje się uszkodzony Produkt, do miejsca, w którym został przyjęty do naprawy. Sony nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wszelkiego rodzaju ryzyka bezpośrednio lub pośrednio związanych z transportem Produktu z miejsca, w którym znajduje się uszkodzony Produkt, do miejsca, w którym został przyjęty do naprawy.

## 4. ZASTRZEŻENIA

- Zakres świadczeń ze strony Sony w zakresie realizacji Serwisu Extra obejmuje jedynie świadczenia wyraźnie określone w niniejszym regulaminie i Umowie.
- Zakres odpowiedzialności Sony z tytułu Umowy w ramach Serwisu Extra obejmuje wyłącznie koszty naprawy lub wymiany Produktu, w którym stwierdzono Usterkę Techniczną. Sony nie ponosi odpowiedzialności wobec Klientów w innym zakresie niż wynika to z Umowy i Regulaminu, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące efektem zaniedbań czy zamierzonego działania Klientów.
- Sony nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty czy szkody (oraż ich skutki) poniesione przez Klienta w Okresie Obowiązywania w związku z brakiem możliwości korzystania z Produktu z powodu Usterki Technicznej bez względu na przyczynę powstania Usterki Technicznej, nawet, jeśli przyczyną tych szkód i strat jest sposób wykonania naprawy.
- Zakres odpowiedzialności Sony z tytułu szkód wynikających pośrednio lub bezpośrednio z niewłaściwej naprawy ogranicza się

- wyłącznie do pokrycia kosztów naprawy Produktu przez Sony i nie obejmuje zwrotu kosztów uszkodzonych nośników (m.in. kaset, taśm magnetofonowych, płyt CD, DVD, Blu-ray, kart pamięci, dysków twardej), korzystając z Serwisu Extra Klient przyjmuje do wiadomości i zrzeka się prawa do dochodzenia roszczeń o innego rodzaju odszkodowanie, bez względu na przyczynę szkody, w tym szczególności o odszkodowanie z tytułu utraty wszelkich nośników w szczególności kaset, taśm magnetofonowych, filmów, płyt CD, DVD, Blu-ray, kart pamięci i dysków twardej.
- 4.5. W sposób wyraźny postanawia się, że Serwisem Extra nie są objęte dodatkowo dostarczone lub osobno zakupione części i wyposażenie Produktów, jak np.: baterie, przewody, słuchawki, nagrane nośniki (m.in. kasyety, taśmy magnetofonowe, płyty CD, DVD, MD, Blu-ray, karty pamięci, dyski twarde, kasyety wideo).
- 4.6. W celu uniknięcia wątpliwości postanawia się, iż Serwis Extra nie obejmuje nadajników zdalnego sterowania oraz zasilaczy słuchawek do kamer wideo i przenośnych odtwarzaczy DVD, Blu-ray, MD, dostarczonych wraz z Produktem.

## 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W przypadku zmiany przez Klienta adresu Karta zachowuje swą ważność po uprzednim powiadomieniu Sony o tym fakcie w formie pisemnej przesyłką poleconą na adres Sony. Zmiana adresu zamieszkania, w tym zmiana kraju zamieszkania, o ile Sony zostanie o takiej zmianie powiadomione pozostaje bez wpływu na nabycie przez Klienta uprawnień z tytułu Serwisu Extra.
- W przypadku zmiany właściciela Produktu, za uprzednią zgodą Sony wyrażoną na piśmie, istnieje możliwość przeniesienia uprawnień przysługujących Klientowi z tytułu Serwisu Extra na osobę trzecią – nowego właściciela Produktu – na czas pozostały do końca Okresu Obowiązywania. Nie istnieje możliwość przeniesienia uprawnień wynikających z Serwisu Extra na inny Produkt. Powyższe ograniczenie nie ma zastosowania wyłącznie w przypadku, kiedy w ramach Serwisu Extra nastąpiła wymiana Produktu.
- Karta traci natychmiast i nieodwołalnie swoją ważność w przypadku wykorzystania jej niezgodnie z przeznaczeniem oraz jej warunkami, bez prawa do jakiegokolwiek odszkodowania i zwrotu poniesionych kosztów.
- W celu skorzystania z uprawnień wynikających z Serwisu Extra, w każdym przypadku, konieczne jest okazanie przez Klienta Karty. W razie zagubienia lub utraty Karty, Klient może ubiegać się o wydanie mu duplikatu Karty, po wcześniejszym pisemnym powiadomieniu Sony o utracie lub zagubieniu Karty.
- Wszelkie reklamacje wynikające z Umowy Klient kierować na adres Sony.
- Umowa podlega prawu polskiemu.
- Wszelkie zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- Wszelkie spory wynikające z Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na siedzibę Sony.
- Przetwarzanie przez Sony danych osobowych Klientów we wszelkich innych celach niż jest to konieczne dla realizacji Umowy konieczne dla realizacji Umowy w szczególności w celach marketingowych związanych m.in. z informowaniem Klienta o nowych produktach Sony, przekazywaniem specjalnych informacji o produktach i promocjach organizowanych przez Sony, przekazywaniem danych Klientów przedstawicielom, agentom, kooperantom, współpracownikom i usługodawcom. Sony wymaga uzyskania pisemnej zgody Klienta. Przed wyrażeniem zgody Klient powinien zostać poinformowany o celu zbierania danych, a w szczególności o znanych mu w czasie udzielania informacji lub przewidywanych odbiorcach lub kategoriach odbiorców danych. Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych i prawo ich poprawiania. Administratorom danych osobowych Klientów jest Sony.
- W związku z realizacją Umowy oraz zgłaszaniem ewentualnych roszczeń z niej wynikających Klient może kontaktować się z Sony

a. telefonując do Działu Obsługi Klienta na nr 801 382 462 (w ramach kontroli i poprawy jakości oferowanych usług rozmowy telefoniczne mogą być rejestrowane),

b. wysyłając pismo na adres Sony wskazany w niniejszym Regulaminie,

c. wysyłając e-mail do Sony za pośrednictwem strony internetowej [www.sony.pl](http://www.sony.pl)

Dział Obsługi Klienta dostarczy Klientom pełnych informacji, zapewniając w rozsądnym zakresie pomoc przy zgłaszaniu roszczeń na mocy niniejszego Serwisu Extra.