

### Informazioni generali

#### 1.1 Definizioni

I seguenti termini avranno i significati di seguito rispettivamente indicati:

"Prodotto/i" significa il modello di TV da Lei acquistato unitamente al presente Piano di Servizio di Riparazione.

"Piano di Servizio di Riparazione" significa il servizio descritto nel presente documento per il Prodotto.

"Noi", "Nostro/i" o "Ci" significa Sony Europe Limited – Sede Secondaria Italiana, Soggetta a Direzione e Coordinamento di Sony Europe Limited (di seguito anche "Sony"), quale soggetto designato a fornire le prestazioni di cui al presente documento.

"Lei" o "Sua/o" significa la persona che ha acquistato il Prodotto ed è in possesso del presente Piano di Servizio di Riparazione.

**1.2 Tutti i periodi di copertura riportati INCLUDONO** il periodo di garanzia del produttore.

#### 2. Cosa è incluso

**2.1 Sosterremo le spese di riparazione del Prodotto**, inclusi i costi per componenti e manodopera in seguito a guasti e Incidenti meccanici o elettrici, a decorrere dalla data di acquisto del Prodotto fino alla data di scadenza del presente Piano di Servizio di Riparazione (inclusa), e cioè per 5 (cinque) anni dalla data di acquisto del Prodotto da parte Sua.

**2.2 Provvederemo a riparare sempre il Prodotto sulla base dei termini**, condizioni ed esclusioni del Piano di Servizio di Riparazione, a meno che:

- Noi non fossimo in grado di ottenere i ricambi necessari per la riparazione; ovvero
- il costo della sostituzione fosse inferiore a quello della riparazione.

**2.3 Il Prodotto verrà sostituito solo se** cioè sia stato da Noi espressamente consentito prima di effettuare la riparazione. Se il Prodotto viene sostituito, il periodo di validità residuo del Piano di Servizio di Riparazione si applicherà al Prodotto consegnato in sostituzione.

**2.4 Se il Prodotto non fosse riparabile, verrà sostituito** con un apparecchio con specifiche identiche o simili.

**2.5 Noi non saremo responsabili degli eventuali costi da Lei sostenuti** per lo smaltimento del Suo Prodotto originale.

#### 3. Cosa non è incluso

**3.1 Il presente Piano di Servizio di Riparazione non copre:**

- a) a manutenzione periodica e la riparazione o la sostituzione di componenti dovuta a logorio o usura;
- b) i materiali di consumo (i componenti per i quali è normalmente prevista la sostituzione periodica durante la vita di un Prodotto, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le batterie non ricaricabili, le cartucce di stampa, stilo, lampadine, ecc.);
- c) i danni e i difetti causati dall'uso, funzionamento o trattamento del Prodotto in modo non conforme agli standard d'uso personale o domestico; e
- d) i danni o le modifiche al Prodotto risultanti da:

i. uso improprio, inclusi: trattamento che causi danni o modifiche fisiche, estetiche o alle superfici del Prodotto oppure danni ai display a cristalli liquidi; installazione o uso del Prodotto in modo non conforme al suo scopo normale o alle istruzioni per l'installazione o l'uso; manutenzione del Prodotto in modo non conforme secondo le nostre istruzioni per la corretta manutenzione; installazione o uso del Prodotto in modo non conforme alle prescrizioni o agli standard tecnici o di sicurezza in vigore nel paese in cui il Prodotto viene installato o utilizzato;

ii. infezioni da virus o uso del Prodotto con software non fornito unitamente al Prodotto o installato in modo errato;

iii. condizioni o difetti nei sistemi con cui il Prodotto viene utilizzato o in cui viene incorporato, ad eccezione dei prodotti SONY progettati per essere utilizzati con il Prodotto;

iv. uso del Prodotto con accessori, apparecchiature periferiche o altri prodotti di tipologia, condizione e standard diversi da quelli da Noi prescritti per il Prodotto;

v. riparazioni o tentativi di riparazione effettuati da soggetti che non siano Sony o non facenti parte della rete di Centri Assistenza Autorizzati SONY ("Membri/CAT");

vi. regolazioni o adattamenti apportati senza il Nostro preventivo consenso scritto, inclusi: aggiornamento del

Prodotto secondo specifiche o funzionalità diverse da quelle indicate nel manuale di istruzioni del Prodotto ovvero modifiche al Prodotto ai fini della conformità agli standard tecnici o di sicurezza nazionali o locali di paesi diversi da quelli per cui il Prodotto è stato specificamente progettato o realizzato;

vii. negligenza; e

viii. esposizione al fuoco, sostanze chimiche, altre sostanze, inondazioni, contatto con liquidi, vibrazioni, surriscaldamenti, aerazione impropria, sovraccarichi di corrente, alimentazione in eccesso o errata, voltaggio scorretto, radiazioni, scariche elettrostatiche inclusi fulmini, altri elementi o cause esterne.

**3.2 Ci riserviamo il diritto di rifiutare di riparare e/o** sostituire il Prodotto qualora Lei non disponesse della prova di acquisto originale del Prodotto.

#### 4. Esclusioni e limitazioni

Ad eccezione di quanto sopra indicato, Noi non prestiamo alcun tipo di garanzia (espressa, implicita, di legge o di altro tipo) sulla qualità, le prestazioni, la precisione, l'affidabilità, l'idoneità per uno scopo particolare o di altro tipo del Prodotto. Se tale esclusione non è ammessa in tutto o in parte dalla normativa applicabile, le nostre garanzie vengono escluse o limitate nella misura massima consentita dalla normativa applicabile. Qualsiasi garanzia che non possa essere completamente esclusa sarà limitata (nella misura consentita dalla normativa applicabile) alla durata del presente Piano di Servizio di Riparazione.

Ai sensi del presente Piano di Servizio di Riparazione, il nostro unico obbligo è la riparazione o la sostituzione dei Prodotti in base ai presenti termini e condizioni. Noi non saremo responsabili per alcuna perdita o danno derivanti dai Prodotti, dai servizi, dal presente Piano di Servizio di Riparazione o altro, incluse: perdite economiche o intangibili; prezzo pagato per l'acquisto del Prodotto; perdite di profitti, ricavi, dati, godimento o uso del Prodotto o dei prodotti associati; perdite o danni indiretti, incidentali o consequenziali. Ciò si applica indipendentemente se la perdita o il danno siano relativi a:

- Imperfetto o mancato funzionamento o del Prodotto o dei prodotti associati causato da difetto o indisponibilità mentre si trova presso di Noi o presso un Membro CAT, che causa un disservizio, dispendio di tempo o interruzione aziendale
- imprecisione dei dati in uscita dal Prodotto o dai prodotti associati
- danneggiamento o perdita dei programmi software o dei supporti di archiviazione dati rimovibili, o
- infezioni da virus o altre cause.

Ciò si applica a perdite e danni qualificati come tali in base a qualsivoglia costruzione giuridica, inclusi la negligenza e altri illeciti, l'inadempimento contrattuale, le garanzie espresse o implicite, e la responsabilità oggettiva (anche qualora Noi o il Membro CAT sia stato avvisato circa la possibilità di tali danni). Ove la normativa applicabile vieti o limiti tali esclusioni di responsabilità, la nostra responsabilità viene esclusa o limitata nella misura massima consentita dalla normativa applicabile. Ad esempio, alcuni paesi vietano l'esclusione o la limitazione per danni risultanti da colpa, colpa grave, dolo e atti simili. La nostra responsabilità ai sensi del presente Piano di Servizio di Riparazione non potrà in alcun caso superare l'importo pagato per il Prodotto, ma se la normativa applicabile consente maggiori limitazioni di responsabilità, si applicheranno tali maggiori limitazioni.

#### 5. Diritti di legge

Ai clienti spettano per legge diritti ai sensi delle normative nazionali relative alla vendita di beni di consumo. Il presente Piano di Servizio di Riparazione non incide sui diritti a Lei spettanti per legge né sui diritti che non possono essere esclusi o limitati, né sui diritti nei confronti del soggetto da cui è stato acquistato il Prodotto. Lei potrà far valere qualunque Suo diritto a Sua sola discrezione.

#### 6. Diritti di terzi

Il presente Piano di Servizio di Riparazione è unicamente a beneficio Suo e di chiunque altro da Noi consentito con il Suo assenso, e a nessun altro.

#### 7. Informazioni aggiuntive

Il Suo Piano di Servizio di Riparazione è fornito attraverso la rete dei centri assistenza autorizzati SONY in Italia.

#### 8. Trattamento dei dati

##### 8.1 Importanti informazioni sul trattamento dei dati:

I Suoi dati saranno conservati e utilizzati da Noi o da società del gruppo SONY e/o da società selezionate operanti per Nostro conto ai fini delle prestazioni di cui al Piano di Servizio di Riparazione. Noi potremo comunicare i Suoi dati a qualsiasi mediatore o conciliatore nella risoluzione di controversie. I Suoi dati potrebbero essere da Noi anche utilizzati per motivi di formazione o test. A tal fine, potremo rivelare le Sue informazioni ai Nostri fornitori di servizi e agenti. Titolare del trattamento dei dati è:

Sony Europe Limited,  
The Heights, Brooklands, Weybridge,  
Surrey, KT13 0XW  
Regno Unito  
Società Registrata in Inghilterra e Galles, con numero di iscrizione 02422874  
Partita IVA GB 636 1100 80

a cui potrete rivolgervi per ulteriore assistenza o per osservazioni inviando una e-mail al seguente indirizzo [privacy@eu.sony.com](mailto:privacy@eu.sony.com)

Rappresentante nel territorio dello Stato italiano è: Sony Europe Limited – Sede Secondaria Italiana

Via G. Galilei 40  
20092 Cinisello Balsamo (Mi), Italy  
che Lei può contattare al nostro Customer Information Center nazionale tel.: +39 199 151146, fax: +39 02 61838479  
Email: [servizio.consumatori@eu.sony.com](mailto:servizio.consumatori@eu.sony.com)  
nella persona del Direttore Sistemi Informativi pro-tempore.

**8.2 Sottoscrivendo il presente Contratto di Estensione di Garanzia per il Suo TV BRAVIA**, Lei accetta di essere contattato una sola volta da Sony tramite posta, e-mail o telefono per ragioni relative alla presente Estensione di Garanzia TV BRAVIA.

Non sarà contattato da Sony per altri scopi di marketing, a meno che non sia da Lei data esplicita autorizzazione a tal fine. In tal caso, La preghiamo di registrarsi a My Sony collegandosi al sito internet [www.sony.it](http://www.sony.it). In qualità di utente registrato. Con la registrazione sarà il primo a scoprire i nuovi ed entusiasmanti prodotti SONY. Inoltre, riceverà le ultime notizie, importanti informazioni sui prodotti, assistenza e molto altro ancora.

**8.3 Per mantenere aggiornati i Suoi dati, potremo integrarli con** informazioni ricevute dai nostri partner. Lei ha il diritto di richiederci una copia dei Suoi dati personali e di correggere le eventuali imprecisioni. Per migliorare il nostro servizio, le Sue comunicazioni con Noi potrebbero essere monitorate o registrate.

#### 9. Trasferimento del Piano di Servizio di Riparazione

Lei può trasferire il Suo Piano di Servizio di Riparazione a un nuovo proprietario del Prodotto. Il Suo Piano di Servizio di Riparazione non può essere trasferito a qualsivoglia altro Prodotto diverso da quello per cui è stato fornito.

#### 10. Come Contattarci:

a) Telefonicamente chiamando il Servizio Assistenza Clienti al n.: 199.151.145 (numero telefonico operativo dalle ore 09:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì orario continuato (al costo di 10 centesimi al minuto da telefonia fissa, senza scatto alla risposta)

b) Per iscritto inviando la comunicazione a: Sony Europe Limited – Sede Secondaria Italiana Via G. Galilei 40 20092 Cinisello Balsamo (Mi), Italy

c) Per e-mail ai seguenti indirizzi posta elettronica: [http://support.sony-europe.com/contacts/email/email.aspx?site=odw\\_it\\_IT](http://support.sony-europe.com/contacts/email/email.aspx?site=odw_it_IT) oppure [servizio.consumatori@eu.sony.com](mailto:servizio.consumatori@eu.sony.com) Il nostro Servizio Assistenza Clienti fornirà tutte le istruzioni e assistenza necessarie per formulare qualsivoglia denuncia in relazione al Piano di Servizio di Riparazione.

#### 11. Chiamate Telefoniche.

La Sua chiamata potrebbe essere registrata al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio fornito.