

### Antecedentes

#### 1.1 Definiciones

Las siguientes palabras tienen los significados que se indican a continuación:

'Producto' significa cualquiera de los productos relacionados al final de este documento.

'Plan de Servicio de Reparaciones' significa el servicio detallado en este documento para el Producto.

'Sinistro' significa un suceso repentino e imprevisto, como resultado de una avería mecánica o eléctrica.

'Nosotros', 'Nuestro' o 'Nos' (pronombre) significan "Sony Spain", una división de "Sony Europe Limited", una empresa registrada en Inglaterra y Gales. Oficina registrada: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Reino Unido. Número de la compañía registrada: 2422874.

'Usted' significa la persona que ha comprado un Producto y que dispone de este Plan de Servicio de Reparaciones.

#### 1.2 Todos los períodos de cobertura citados INCLUYEN el período de garantía del fabricante.

### 2. Servicios proporcionados

**2.1 Nosotros nos hacemos cargo del coste de las reparaciones del Producto** debidas a una avería mecánica o eléctrica, incluyendo las piezas de recambio y el coste de la mano de obra, desde la fecha de compra del Producto hasta (incluida) la fecha de expiración de este Plan de Servicio de Reparaciones incluido en el contrato adjunto.

**2.2 Nosotros siempre repararemos el Producto, sujeto a todos los términos,** condiciones y exclusiones de su Plan de Servicio de Reparaciones, a menos que:

- a) nosotros no podamos obtener las piezas de recambio para repararlo; o
- b) nosotros podamos reemplazar el Producto por un coste inferior al de la reparación.

**2.3 Nosotros solamente reemplazaremos el Producto si así lo acordamos con usted** antes de llevar a cabo la reparación. Si el Producto es reemplazado, la porción de tiempo restante vigente de su Plan de Servicio de Reparaciones se aplicará al Producto reemplazado.

**2.4 Si nosotros no reparamos el Producto, lo reemplazaremos** con un equipo de las mismas o similares características.

**2.5 Nosotros no seremos responsables por cualquier costo en que usted** pueda incurrir mientras tengamos en nuestro poder su producto original.

### 3. Lo que no se proporciona

#### 3.1 Este Plan de Servicio de Reparaciones no cubre:

a) el mantenimiento periódico y la reparación o el reemplazo de piezas o partes por desgaste natural;

b) consumibles (componentes que lógicamente requieren un reemplazo periódico durante el tiempo de vida de un producto, tales como baterías no recargables, cartuchos de impresión, agujas o púas, bombillas, etc.);

c) daños o defectos causados por el uso, funcionamiento, o bien un trato del Producto en desacuerdo con el uso normal a nivel personal o doméstico; y

d) daños o cambios en el Producto como resultado de:

- I. mal uso, incluyendo un trato que resulte en daños físicos, cosméticos o en la superficie, o cambios en el Producto, o daños en pantallas de cristal líquido, mala instalación o mal uso del Producto en forma distinta a su finalidad normal, o por no respetar nuestras instrucciones con respecto a instalación o uso; falta del mantenimiento indicado en nuestras instrucciones; instalación o uso del Producto incumpliendo las normativas técnicas o de seguridad del país donde está instalado o utilizado;

II. infecciones por virus, o uso del Producto con un software no proporcionado con el Producto, o por una instalación incorrecta del software;

III. la condición o defectos en sistemas con los que se utiliza el Producto o a los que está incorporado, distintos a otros productos Sony designados a ser usados con el Producto;

IV. uso del Producto con accesorios, equipos periféricos y otros productos de un tipo, condición y estándares diferentes a los prescritos por nosotros;

V. reparación o intento de reparación por personas que no son miembros de Sony o de la Red de

Servicio Autorizada ("Miembros ASN - Authorised Service Network");

VI. ajustes o adaptaciones sin nuestro previo consentimiento por escrito, incluyendo: incremento de las funciones del Producto por encima de las características o funciones descritas en el manual de instrucciones, o modificaciones en el Producto para adaptarlo a estándares técnicos o de seguridad en países distintos a aquellos para los cuales el Producto fue específicamente diseñado y fabricado;

VII. negligencia; y

VIII. siniestro, fuego, líquidos, productos químicos, otras sustancias, inundación, vibraciones, calor excesivo, mala ventilación, sobretensión, exceso de voltaje o conexión o suministro eléctrico incorrecto, radiación, descargas electrostáticas incluyendo rayo, otras fuerzas o impactos externos.

**3.2 Nos reservamos el derecho de rehusar la reparación o el reemplazo del Producto si usted** no tiene su prueba original de compra del Producto.

#### 4. Exclusiones y limitaciones

Excepto en lo que está establecido más arriba, nosotros no damos garantías (expres, implícita, estatutaria, o de otros tipos) con respecto a la calidad, funcionamiento, precisión, fiabilidad o aptitud del Producto, para un propósito especial distinto u otros destinos. Si esta exclusión no está permitida o totalmente permitida por una ley aplicable, nosotros excluimos nuestras garantías o las limitamos a solamente la autorización máxima permitida por la ley aplicable. Cualquier garantía que no pueda ser totalmente excluida, estará limitada (tanto como permita la ley aplicable) a la duración de este Plan de Servicio de Reparaciones.

Nuestra única obligación bajo este Plan de Servicio de Reparaciones, es reparar o reemplazar productos sujetos a estos términos y condiciones. Nosotros no somos responsables por cualquier pérdida o daño relativos a productos, servicio, a este Plan de Servicio de Reparaciones u otras circunstancias, incluyendo - pérdidas económicas o intangibles - el precio pagado por el Producto - pérdida de beneficios, ingresos, datos, disfrute o uso del Producto o cualquier producto asociado - pérdida o daño indirecto, incidental o consiguiente. Esto se aplica si esta pérdida o daño se refiere a:

- impedimento de funcionamiento o no funcionamiento del Producto o productos asociados, motivado por defectos, o por no estar utilizables mientras están en nuestras instalaciones o las de un miembro ASN, lo cual causó un período de inactividad, pérdida de tiempo del usuario o interrupción del negocio
- fallos de salida desde el Producto o productos asociados
- daños o pérdidas de los programas de software o en medios extraíbles de almacenamiento de datos, o
- infecciones por virus y otras causas.

Esto aplica a pérdidas y daños bajo cualquier teoría legal, incluyendo negligencia y otros perjuicios, contravención de contrato, garantía expés o implícita, y responsabilidad absoluta (incluso cuando nosotros o un miembro ASN hayamos sido advertidos de la posibilidad de tales daños). Cuando una ley aplicable prohíbe o limita estas exclusiones de responsabilidad, nosotros la excluimos, o bien limitamos nuestra responsabilidad a tan solo el máximo alcance permitido por la ley aplicable. Por ejemplo, algunos países prohíben la exclusión o limitación de daños resultantes de negligencia, alta negligencia, mal uso deliberado, falsedad y actos similares. Nuestra responsabilidad bajo este Plan de Servicio de Reparaciones no excede en ningún caso el precio pagado por el Producto, pero si la ley aplicable solamente permite limitaciones de responsabilidad más altas, se aplican las limitaciones más altas.

#### 5. Derechos estatutarios

Los consumidores tienen derechos legales (estatutarios) bajo leyes nacionales aplicables, relativas a la venta de productos al consumidor. Este Plan de Servicio de Reparaciones no afecta los derechos estatutarios que usted pueda tener, ni aquellos derechos que no pueden ser excluidos o limitados, ni los derechos contra la persona a la que usted compró el Producto. Usted puede hacer valer a su propio criterio todos los derechos que tenga.

#### 6. Derechos de terceras partes

Este Plan de Servicio de Reparaciones es para su beneficio y para cualquier otra persona que hayamos admitido con su consentimiento. No se proporcionarán estos beneficios a nadie más.

#### 7. Información adicional

Su Plan de Servicio de Reparaciones está proporcionado y administrado por Sony Europe Limited, Sucursal en España (NIF W8261659J) (nosotros). Oficina central - Avda. Diagonal, 633, 08028 Barcelona.

#### 8. Servicio de datos

**8.1 Importante información sobre Servicio de Datos: Sus datos** serán mantenidos y utilizados por nosotros y por compañías seleccionadas actuando en nuestro nombre, para administrar su Plan de Servicio de Reparaciones. Nosotros podemos facilitar sus datos a cualquier regulador pertinente o a un mediador de conflictos. Nosotros también podemos utilizar sus datos para propósitos de formación o de pruebas. Nosotros podemos revelar su información a nuestros proveedores y agentes de servicio para estos propósitos. Oficial responsable del Servicio de Datos en: Sony Europe Limited, Sucursal en España Avda. Diagonal, 633, 08028 Barcelona.

**8.2 Al comprar su Garantía** usted ha aceptado el ser contactado por Sony por correo, e-mail o por teléfono, para asuntos relacionados con su Garantía. Usted no será contactado por Sony para ningún propósito de marketing, a menos de que lo haya acordado explícitamente con nosotros. Para ello, por favor, regístrese en My Sony ([www.sony.es/mysony](http://www.sony.es/mysony)). Como miembro de My Sony, usted será el primero en saber sobre nuevos y apasionantes productos de Sony. Además, recibirá las últimas novedades, información sobre productos especiales y mucho más.

**8.3 Para ayudar a mantener sus datos actualizados, nosotros podemos usar** información que recibamos de nuestros asociados. Usted puede pedirnos una copia de sus datos para comprobarlos y corregir cualquier incorrección si fuera el caso. Para mejorar nuestro servicio, podemos controlar o grabar nuestras comunicaciones con usted.

#### 9. Transferencia de su Plan

Usted puede transferir su Plan de Servicio de Reparaciones a un nuevo propietario del Producto. Su Plan de Servicio de Reparaciones no puede ser transferido a otro equipo o producto.

#### 10. Como hacer una reclamación o contactarnos

a) Llame al Centro de Información a Cliente (CIC):

(+34) 902 402 102

b) Escriba a -

Sony Europe Limited, Sucursal en España Avda. Diagonal, 633, 08028 Barcelona.

c) E-mail a través de la página web [www.sony.es](http://www.sony.es), clique en 'Información sobre garantía' en la página de Asistencia.

Nuestro Centro de Información a Cliente (CIC) le proporcionará todas las instrucciones y la asistencia adecuada para hacer reclamaciones bajo su Plan de Servicio de Reparaciones.

#### 11. Telefonar a Sony Europe Limited, Sucursal en España.

Sus llamadas telefónicas pueden ser grabadas para controlar y mejorar la calidad del servicio prestado.

### Antecedentes

#### 1.1 Definiciones

Las siguientes palabras tienen los significados que se indican a continuación:

'Producto' significa cualquiera de los productos relacionados al final de este documento.

'Plan de Servicio de Reparaciones' significa el servicio detallado en este documento para el Producto.

'Siniestro' significa un suceso repentino e imprevisto, como resultado de una avería mecánica o eléctrica. 'Nosotros', 'Nuestro' o 'Nos' (pronombre) significan "Sony Spain", una división de "Sony Europe Limited", una empresa registrada en Inglaterra y Gales. Oficina registrada: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Reino Unido. Número de la compañía registrada: 2422874

'Usted' significa la persona que ha comprado un Producto y que dispone de este Plan de Servicio de Reparaciones.

#### 1.2 Todos los períodos de cobertura citados INCLUYEN el período de garantía del fabricante.

### 2. Servicios proporcionados

**2.1 Nosotros nos hacemos cargo del coste de las reparaciones del Producto** debidas a una avería o siniestro mecánicos-o eléctricos, incluyendo las piezas de recambio y el coste de la mano de obra, desde la fecha de compra del Producto hasta (incluida) la fecha de expiración de este Plan de Servicio de Reparaciones incluido en el contrato adjunto.

En el caso que este Plan de Servicio de Reparaciones haya sido adquirido con posterioridad a la fecha de compra del Producto, la cobertura de siniestro será efectiva 30 días después de la fecha de compra del Plan de Servicio de Reparaciones.

**2.2 Nosotros siempre repararemos el Producto, sujeto a todos los términos,** condiciones y exclusiones de su Plan de Servicio de Reparaciones, a menos que:

- a) nosotros no podamos obtener las piezas de recambio para repararlo; o
- b) nosotros podamos reemplazar el Producto por un coste inferior al de la reparación.

**2.3 Nosotros solamente reemplazaremos el Producto si así lo acordamos con usted** antes de llevar a cabo la reparación. Si el Producto es reemplazado, la porción de tiempo restante vigente de su Plan de Servicio de Reparaciones se aplicará al Producto reemplazado.

**2.4 Si nosotros no reparamos el Producto, lo reemplazaremos** con un equipo de las mismas o similares características.

**2.5 Nosotros no seremos responsables por cualquier costo en que usted pueda incurrir** mientras tengamos en nuestro poder su producto original.

### 3. Lo que no se proporciona

#### 3.1 Este Plan de Servicio de Reparaciones no cubre:

- a) el mantenimiento periódico y la reparación o el reemplazo de piezas o partes por desgaste natural;
- b) consumibles (componentes que lógicamente requieren un reemplazo periódico durante el tiempo de vida de un producto, tales como baterías no recargables, cartuchos de impresión, agujas o púas, bombillas, etc.);
- c) daños o defectos causados por el uso, funcionamiento, o bien un trato del Producto en desacuerdo con el uso normal a nivel personal o doméstico; y
- d) daños o cambios en el Producto como resultado de:
  - I. mal uso, incluyendo un trato que resulte en daños físicos, cosméticos o en la superficie, o cambios en el Producto, o daños en pantallas de cristal líquido, mala instalación o mal uso del Producto en forma distinta a su finalidad normal, o por no respetar nuestras instrucciones con respecto a instalación o uso; falta del mantenimiento indicado en nuestras instrucciones; instalación o uso del Producto incumpliendo las normativas técnicas o de seguridad del país donde está instalado o utilizado;
  - II. infecciones por virus, o uso del Producto con un software no proporcionado con el Producto, o por una instalación incorrecta del software;
  - III. la condición o defectos en sistemas con los que se utiliza el Producto o a los que está incorporado, distintos a otros productos Sony designados a ser usados con el Producto;

IV. uso del Producto con accesorios, equipos periféricos y otros productos de un tipo, condición y estándares diferentes a los prescritos por nosotros;

V. reparación o intento de reparación por personas que no son miembros de Sony o de la Red de Servicio Autorizada ("Miembros ASN - Authorised Service Network");

VI. ajustes o adaptaciones sin nuestro previo consentimiento por escrito, incluyendo: incremento de las funciones del Producto por encima de las características o funciones descritas en el manual de instrucciones, o modificaciones en el Producto para adaptarlo a estándares técnicos o de seguridad en países distintos a aquellos para los cuales el Producto fue específicamente diseñado y fabricado;

VII. negligencia; y

VIII. fuego, líquidos, productos químicos, otras sustancias, inundación, vibraciones, calor excesivo, mala ventilación, sobretensión, exceso de voltaje o conexión o suministro eléctrico incorrecto, radiación, descargas electrostáticas incluyendo rayo, otras fuerzas o impactos externos.

**3.2 Nos reservamos el derecho de rehusar la reparación o el reemplazo del Producto** si usted no tiene su prueba original de compra del Producto.

#### 4. Exclusiones y limitaciones

Excepto en lo que está establecido más arriba, nosotros no damos garantías (expres, implícita, estatutaria, o de otros tipos) con respecto a la calidad, funcionamiento, precisión, fiabilidad o aptitud del Producto, para un propósito especial distinto u otros destinos. Si esta exclusión no está permitida o totalmente permitida por una ley aplicable, nosotros excluimos nuestras garantías o las limitamos a solamente la autorización máxima permitida por la ley aplicable. Cualquier garantía que no pueda ser totalmente excluida, estará limitada (tanto como permita la ley aplicable) a la duración de este Plan de Servicio de Reparaciones.

Nuestra única obligación bajo este Plan de Servicio de Reparaciones, es reparar o reemplazar productos sujetos a estos términos y condiciones. Nosotros no somos responsables por cualquier pérdida o daño relativos a productos, servicio, a este Plan de Servicio de Reparaciones u otras circunstancias, incluyendo - pérdidas económicas o intangibles - el precio pagado por el Producto - pérdida de beneficios, ingresos, datos, disfrute o uso del Producto o cualquier producto asociado - pérdida o daño indirecto, incidental o consiguiente. Esto se aplica si esta pérdida o daño se refiere a:

- impedimento de funcionamiento o no funcionamiento del Producto o productos asociados, motivado por defectos, o por no estar utilizables mientras están en nuestras instalaciones o las de un miembro ASN, lo cual causó un período de inactividad, pérdida de tiempo del usuario o interrupción del negocio
- fallos de salida desde el Producto o productos asociados
- daños o pérdidas de los programas de software o en medios extraíbles de almacenamiento de datos, o
- infecciones por virus y otras causas.

Esto aplica a pérdidas y daños bajo cualquier teoría legal, incluyendo negligencia y otros perjuicios, contravención de contrato, garantía expres o implícita, y responsabilidad absoluta (incluso cuando nosotros o un miembro ASN hayamos sido advertidos de la posibilidad de tales daños). Cuando una ley aplicable prohíbe o limita estas exclusiones de responsabilidad, nosotros las excluimos, o bien limitamos nuestra responsabilidad a tan solo el máximo alcance permitido por la ley aplicable. Por ejemplo, algunos países prohíben la exclusión o limitación de daños resultantes de negligencia, alta negligencia, mal uso deliberado, falsedad y actos similares. Nuestra responsabilidad bajo este Plan de Servicio de Reparaciones no excede en ningún caso el precio pagado por el Producto, pero si la ley aplicable solamente permite limitaciones de responsabilidad más altas, se aplican las limitaciones más altas.

#### 5. Derechos estatutarios

Los consumidores tienen derechos legales (estatutarios) bajo leyes nacionales aplicables, relativas a la venta de productos al consumidor. Este Plan de Servicio de Reparaciones no afecta los derechos estatutarios que usted pueda tener, ni

aquellos derechos que no pueden ser excluidos o limitados, ni los derechos contra la persona a la que usted compró el Producto. Usted puede hacer valer a su propio criterio todos los derechos que tenga.

#### 6. Derechos de terceras partes

Este Plan de Servicio de Reparaciones es para su beneficio y para cualquier otra persona que hayamos admitido con su consentimiento. No se proporcionarán estos beneficios a nadie más.

#### 7. Información adicional

Su Plan de Servicio de Reparaciones está proporcionado y administrado por Sony Europe Limited, Sucursal en España (NIF W8261659J) (nosotros). Oficina central - Avda. Diagonal, 633, 08028 Barcelona.

#### 8. Servicio de datos

**8.1 Importante información sobre Servicio de Datos:** Sus datos serán mantenidos y utilizados por nosotros y por compañías seleccionadas actuando en nuestro nombre, para administrar su Plan de Servicio de Reparaciones. Nosotros podemos facilitar sus datos a cualquier regulador pertinente o a un mediador de conflictos. Nosotros también podemos utilizar sus datos para propósitos de formación o de pruebas. Nosotros podemos revelar su información a nuestros proveedores y agentes de servicio para estos propósitos. Oficial responsable del Servicio de Datos en: Sony Europe Limited, Sucursal en España Avda. Diagonal, 633, 08028 Barcelona.

**8.2 Al comprar su Cobertura Completa** usted ha aceptado el ser contactado por Sony por correo, e-mail o por teléfono, para asuntos relacionados con su Cobertura Completa.

Usted no será contactado por Sony para ningún propósito de marketing, a menos de que lo haya acordado explícitamente con nosotros. Para ello, por favor, regístrese en My Sony ([www.sony.es/mysony](http://www.sony.es/mysony)). Como miembro de My Sony, usted será el primero en saber sobre nuevos y apasionantes productos de Sony. Además, recibirá las últimas novedades, información sobre productos especiales y mucho más.

**8.3 Para ayudar a mantener sus datos actualizados, nosotros podemos usar** información que recibamos de nuestros asociados. Usted puede pedirnos una copia de sus datos para comprobarlos y corregir cualquier incorrección si fuera el caso. Para mejorar nuestro servicio, podemos controlar o grabar nuestras comunicaciones con usted.

#### 9. Transferencia de su Plan

Usted puede transferir su Plan de Servicio de Reparaciones a un nuevo propietario del Producto. Su Plan de Servicio de Reparaciones no puede ser transferido a otro equipo o producto.

#### 10. Como hacer una reclamación o contactarnos

- a) Llame al Centro de Información a Cliente (CIC): (+34) 902 402 102
- b) Escriba a - Sony Europe Limited, Sucursal en España Avda. Diagonal, 633, 08028 Barcelona.
- c) E-mail a través de la página web [www.sony.es](http://www.sony.es), clique en 'Información sobre garantía' en la página de Asistencia.

Nuestro Centro de Información a Cliente (CIC) le proporcionará todas las instrucciones y la asistencia adecuada para hacer reclamaciones bajo su Plan de Servicio de Reparaciones.

#### 11. Telefonar a Sony Europe Limited, Sucursal en España.

Sus llamadas telefónicas pueden ser grabadas para controlar y mejorar la calidad del servicio prestado