

Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zakres oferty promocyjnej Serwisu Extra Plus na okres zgodny z datą na kontrakcie oraz naprawy usterek produktów będących efektem zdarzeń losowych przez okres zgodny z datą na kontrakcie (zwanej dalej „Serwisem Extra Plus”).

Organizatorem Serwisu Extra jest Sony Europe Limited spółka założona i inspekcja zgodnie z prawem Anglii i Wali, wpisana do rejestru spółek dla Anglii i Wali pod numerem firmowym 03422874, z siedzibą przy 1, Esplanade, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, Wielka Brytania, działająca jako Sony Europe Limited (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce, numer spółki 0000377489, z siedzibą w Warszawie (00-876), przy ul. Ogrodowej 58, zwana dalej „Sony”.

#### INFORMACJE OGÓLNE 1. DEFINICJE

lekróć w niniejszym Regulaminie mowa jest o:

- a. „ACS” – należy przez to rozumieć Autoryzowane Centrum Serwisowe Sony,  
b. „Produkcie” – należy przez to rozumieć sprzęt elektroniczny powszechnego użytku marki Sony objęty Serwisem Extra Plus, „Klientem” – należy przez to rozumieć osobę fizyczną, która zakupiła Produkt dla celów niezwiązanych bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą czy zawodową i poprzez zawarcie Umowy przystąpiła do korzystania z Serwisu Extra na warunkach określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie,  
d. „Umowie” – należy przez to rozumieć umowę o świadczenie usług w ramach Serwisu Extra, zawierającą pomiędzy Klientem i Sony, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin,  
e. „Zdarzeniu Losowym” – należy przez to rozumieć nagłe, nieprzewidziane i niezależne od działania Klienta zdarzenie, do którego doszło w Okresie Obowiązania, obejmującym czas od daty zakupu Produktu do dnia, kiedy upływa termin trzech lat od daty zakupu Produktu będącym efektem działania czynników zewnętrznych, które spowodowały powstanie Usługi Technicznej Produktu,  
i. „Okresie Obowiązania” – należy przez to rozumieć okres, kiedy Klientowi, który zakupił Produkt i zawarł Umowę oraz zapłacił Wynagrodzenie, przysługują uprawnienia w ramach Serwisu Extra Plus; bieg Okresu Obowiązania w stosunku do realizacji usług w zakresie Produktów, których Usługi Techniczne są efektem okoliczności innych niż Zdarzenia Losowe rozpoczyna się w dniu, kiedy upłynęły 2 lata od daty zakupu Produktu przez Klienta i trwa do dnia zgodnym z datą na kontrakcie Bieg Okresu Obowiązania w stosunku do realizacji usług w zakresie Produktów, których Usługi Techniczne są efektem Zdarzeń Losowych obejmuje okres począwszy od daty zakupu Produktu do upływu terminu zgodnym z datą na kontrakcie,  
g. „Wynagrodzenie” – należy przez to rozumieć świadczenie pieniężne Klienta na rzecz Sony z tytułu nabycia uprawnień do korzystania z Serwisu Extra Plus,  
h. „Karcie” – należy przez to rozumieć dokument wystawiony przez Sony potwierdzający nabycie przez Klienta uprawnień do korzystania z Serwisu Extra, zawierający dane Klienta oraz dane Produktu, w stosunku, do którego Klient uprawniony jest do korzystania z Serwisu Extra oraz wskazanie Okresu Obowiązania,  
i. „Usłerce Techniczne” – należy przez to rozumieć uszkodzenie Produktu powstałe w Okresie Obowiązania Umowy. Usługi Techniczne które nie są efektem Zdarzeń Losowych opisane są w punkcie 3.6 Usługi Techniczne które są efektem Zdarzeń Losowych opisane są w punkcie 3.7.

2.1. Serwis Extra umożliwia Klientowi, który nabył określony Produkt objęty Serwisem Extra nabycie za Wynagrodzeniem prawa do bezpłatnego korzystania z usług ACS w stosunku do zakupionego Produktu na warunkach i zasadach określonych w Umowie oraz stanowiącym jej integralną część Regulaminie w Okresie Obowiązania. Nabycie prawa do korzystania z Serwisu Extra następuje na Okres Obowiązania, który w przypadku Serwisu Extra obejmuje Usługi Techniczne Produktów będące następstwem okoliczności innych niż Zdarzenia Losowe rozpoczyna swój bieg w dniu następującym po dniu, kiedy upłynęły 2 lata od daty zakupu Produktu przez Klienta i trwa do dnia, zgodnie z datą na kontrakcie, natomiast w przypadku Serwisu Extra obejmującego Usługi Techniczne Produktów będące rezultatem Zdarzeń Losowych rozpoczyna swój bieg w dniu zakupu Produktu i kończy się zgodnie z datą na kontrakcie.

2.2. Nabycie przez Klienta uprawnień wskazanych w punkcie 2.1 powyżej następuje poprzez zawarcie Umowy w placówce handlowej, w której Klienta nabywa Produkt 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, która zostanie udostępniona we wszystkich placówkach handlowych, gdzie prowadzona jest sprzedaż Produktów. Umowa powinna być zawarta nie później, niż przed upływem okresu 360 dni po dacie zakupu produktu, jednakże, jeżeli Klient zakupił pakiet Pełnej Opieki kilka dni po dacie zakupu telewizora Produktu ochrona przed następstwami niefortunnym zdarzeniem obowiązuje do dacie dostarczenia do Klienta pakietu Pełnej Opieki. Umowa przewiduje objęcie określonych w niej Produktów Serwisem Extra na czas odpowiadający Okresowi Obowiązania. Umowa wygasa z upływem Okresu Obowiązania.

2.3. Zapłata Wynagrodzenia następuje poprzez dokonanie płatności w punkcie sprzedaży. Lista punktów sprzedaży w których można dokonać zakupu Serwisu Extra Plus znajduje się na stronie [www.sony.pl](http://www.sony.pl).

2.4. Po zawarciu Umowy oraz po potwierdzeniu dokonania zapłaty Wynagrodzenia o której mowa w punkcie 2.3 powyżej, Sony przekazuje Klientowi Kartę w punkcie sprzedaży lub przesła na adres Klienta wskazany w Umowie.

2.5. Lista Produktów objętych Serwisem Extra oraz kwoty Wynagrodzenia za korzystanie z Serwisu Extra dla poszczególnych Produktów, dostępne są na stronie [www.sony.pl](http://www.sony.pl) oraz w placówkach handlowych, w których Klient może nabyć Produkty.

#### 3. WRAKUNIKORZYSTANIA Z SERWISU EXTRA

- 3.1. Klient w celu skorzystania z Serwisu Extra powinien:  
a) skontaktować się z Działem Obsługi Klienta Sony pod numerem telefonu 801 382 462 w celu uzyskania informacji odnośnie realizacji naprawy w ramach Serwisu Extra lub  
b) 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 porównań fiskalnych Sony zaleca wykonanie ich kserokopii).  
3.2. Serwis Extra obejmuje usuwanie usterek Technicznych Produktu pod warunkiem, że powstały one w czasie jego zgodnej z załączoną instrukcją obsługi i odpowiadającej normalnemu korzystaniu z Produktu eksploatacji i ujęcia się w Okresie Obowiązania obejmującym w przypadku Usługi Technicznych powstałych w wyniku okoliczności innych niż Zdarzenia Losowe czas od dnia, kiedy upłynęły 2 lata od daty zakupu Produktu przez Klienta i trwa do dnia, zgodnie z datą na kontrakcie, a w stosunku do realizacji usług w zakresie Produktów, których Usługi Techniczne są efektem Zdarzeń Losowych czas począwszy od daty zakupu Produktu do dnia zgodnej z datą na kontrakcie. W ramach Serwisu Extra i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie i Umowie Sony zobowiązuje się w Okresie Obowiązania do ponoszenia kosztów napraw Produktu, w których stwierdzono

Usługi Techniczne, w tym także kosztów zakupu części zamiennych i robocizny.

3.3. W ramach usługi świadczonej w zakresie Serwisu Extra i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie i Umowie Sony zobowiązuje się naprawić Produkt, chyba że:  
a) Sony nie będzie w stanie uzyskać części zamiennych niezbędnych do przeprowadzenia naprawy Produktu lub  
b) koszt wymiany Produktu na nowy jest niższy od kosztu naprawy.

3.4. Sony będzie dokładać 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 zbliżonych parametrach technicznych. Produkt posiadający Usługę Techniczną przejdzie wówczas na własność Sony. W przypadku wymiany Klient otrzyma odpowiednio zmienioną Kartę na czas obejmujący okres pozostały do końca Okresu Obowiązania.  
3.5. Wymiana Produktu możliwa jest wyłącznie w przypadku, gdy została uzgodniona przez Klienta z Sony. Sony zastrzega sobie prawo odmowy naprawy i/lub wymiany Produktu w przypadku, gdy Klient, zgłaszając Produkt do naprawy nie posiada ważnego dowodu zakupu Produktu.  
3.6. Świadczenia wynikające z uprawnień w ramach Serwisu Extra w stosunku do Produktów, których Usługi Techniczne nie są efektem Zdarzeń Losowych, nie będą miały zastosowania w następujących przypadkach:

- a) uszkodzeń o charakterze estetycznym, które nie mają negatywnego wpływu na normalne funkcjonowanie Produktu, jak np.: porzysowiana, zadrapania, uszkodzenia powłoki lakierniczej itp.,  
b) wszelkiego rodzaju uszkodzeń, będących następstwem działania czynników zewnętrznych, w tym uszkodzeń o charakterze mechanicznym i wywołanych nimi wad Produktu, c) uszkodzeń będących w szczególności wynikiem (i) niewłaściwego użytkowania, w tym m.in.: obsługi, która spowodowała uszkodzenia i/lub uszkodzenia Produktu lub powierzchniowe, zmniejszenie Przekroju i uszkodzenia wyświetlaczy ciekłokrystalicznych (ii) wykorzystania 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 (iii) braku konserwacji produktu w zgodzie z wytycznymi przedstawionymi w instrukcji obsługi Produktu w zakresie jego prawidłowej konserwacji; (iii) instalacji lub użytkowania Produktu w sposób niezgodny z przepisami prawa lub normami dotyczącymi spraw technicznych lub bezpieczeństwa, obowiązującymi w kraju jego zainstalowania lub użytkowania,  
d) uszkodzeń powstałych w wyniku dokonania zmian konstrukcyjnych bądź jakichkolwiek innych przeróbek w Produkcie, 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,  
f) uszkodzeń powstałych w wyniku napraw lub konserwacji wykonanych przez osoby nie będące przedstawicielami Sony uprawnionymi do prowadzenia napraw i konserwacji Produktów, a także przez jakikolwiek zakład usługowy nie posiadający do tego uprawnień w postaci autoryzacji udzielonej przez Sony,  
g) uszkodzeń będących wynikiem uszkodzeń systemu, w którym Produkt został zabudowany lub był eksploatowany,  
h) uszkodzeń w wyniku wypadków, zdarzeń naturalnych, pożarów, przepięć w sieci zasilającej, wyładowań atmosferycznych, zalania cieczą, uszkodzeń, niewłaściwej wentylacji, skoków napięcia, nadmiernych lub nietypowych wartości zasilania lub napięcia wejściowego, promieniowania, wyładowań elektrostatycznych w tym piorunów, mroźów, innych zjawisk atmosferycznych, wibracji lub z jakiegokolwiek innego powodu będącego poza możliwością nadzoru Sony,  
i) 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,  
j) czyszczenia głowic wizyjnych, toru prowadzenia taśmy oraz bloków optycznych i czynników laserowych, czyszczenia matrycy i matówek,  
k) zarażenia wirusem komputerowym lub użytkowania Produktu z oprogramowaniem innym, niż dostarczone z Produktem lub oprogramowaniem nieprawidłowo zainstalowanym,  
l) wymiany części, które zużywają się w trakcie intensywnej eksploatacji w sposób naturalny (takich jak np. kartridże drukarskie, lampy, żarówki, migawki, igły, rysiki itp.),  
m) nieprawidłowego działania Produktu w związku ze zbyt słabym lub nieprawidłowym sygnałem antenowym lub ograniczeniami łącza internetowego.

3.7. Świadczenia wynikające z uprawnień w ramach Serwisu Extra w stosunku do Produktów, których Usługi Techniczne są efektem Zdarzeń Losowych, nie będą miały zastosowania w następujących przypadkach:  
a) uszkodzeń o charakterze estetycznym, które nie mają negatywnego wpływu na normalne funkcjonowanie Produktu, jak np.: porzysowiana, zadrapania, uszkodzenia powłoki lakierniczej itp.,  
b) uszkodzeń będących wynikiem pożaru, zalania płynami, chemikaliami i innymi substancjami, skokami napięcia, przegrzaniem, nadmiernymi lub nietypowymi skokami napięcia wejściowego, promieniowaniem, wyładowaniami elektrostatycznymi w tym uderzeniami piorunów, wstrząsami sejsmicznymi i mroźem, c) uszkodzeń powstałych w wyniku dokonania zmian konstrukcyjnych bądź jakichkolwiek innych przeróbek w Produkcie, 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,  
d) uszkodzeń powstałych w wyniku napraw lub konserwacji wykonanych przez osoby nie będące przedstawicielami Sony uprawnionymi do prowadzenia napraw i konserwacji Produktów, a także przez jakikolwiek zakład usługowy nie posiadający do tego uprawnień w postaci autoryzacji udzielonej przez Sony,  
e) uszkodzeń będących wynikiem uszkodzeń systemu, w którym Produkt został zabudowany lub był eksploatowany,  
f) 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,  
g) czyszczenia głowic wizyjnych toru prowadzenia taśmy oraz bloków optycznych i czynników laserowych, czyszczenia matrycy i matówek,  
h) zarażenia wirusem komputerowym lub użytkowania Produktu z oprogramowaniem innym, niż dostarczone z Produktem lub oprogramowaniem nieprawidłowo zainstalowanym,  
i) wymiany części, które zużywają się w trakcie intensywnej eksploatacji w sposób naturalny (takich jak np. kartridże drukarskie, lampy, żarówki, migawki, igły, rysiki itp.)  
j) nieprawidłowego działania Produktu w związku ze zbyt słabym lub nieprawidłowym sygnałem antenowym lub ograniczeniami łącza internetowego.

3.8. Ponadto poza przypadkami wskazanymi w punkcie 3.6 powyżej świadczenia wynikające z uprawnień w ramach Serwisu Extra, nie będą miały zastosowania w następujących przypadkach:

- a) w przypadku użytkownika Produktu w celach zawodowych, zarobkowych lub w celach związanych z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą;  
b) w przypadku zmiany, zamiana, usunięcia bądź przeróbki typu i numeru seryjnego Produktu.  
3.9. 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

4.1. Zakres świadczeń ze strony Sony w zakresie realizacji Serwisu Extra obejmuje jedynie świadczenia wyraźnie określone w niniejszym Regulaminie i Umowie.

4.2. Zakres odpowiedzialności Sony z tytułu Umowy w ramach Serwisu Extra obejmuje wyłącznie koszty naprawy lub wymiany uszkodzonego Produktu w Usłudze Technicznej. Usługa Techniczna 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.

4.3. Sony nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty (oraż ich skutki) poniesione przez Klienta w Okresie Obowiązania w związku z brakiem możliwości korzystania z Produktu z powodu Usługi Technicznej bez względu na przyczynę powstania Usługi Technicznej, nawet, jeśli przyczyną tych szkód i strat jest sposób wykonania naprawy.

4.4. Zakres odpowiedzialności Sony z tytułu szkód wynikających bezpośrednio z przesyłania lub nieskładania Produktu przez Sony i nie obejmuje zwrotu kosztów uszkodzonych nośników (m.in. kaset, taśm magnetofonowych, płyt CD, DVD, Blu-ray, kart pamięci, dysków twardech). 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 szkody odosobnione, z tytułu dostarczenia przez Sony wszelkich nośników w szczególności kaset, taśm magnetofonowych, filmów, płyt CD, DVD, Blu-ray, kart pamięci i dysków twardech.

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, słuchawki, nagłośnienie, magnetofony, płyty CD, DVD, MD, Blu-ray, karty pamięci, dyski twarde, kasyety wideo).

#### 5. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

5.1. 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 nie wyłącza Klienta z możliwości skorzystania z Umowy zgodnie z tą Kartą, o wszelkich innych zmianach pisemnym powiadomieniu pozostała, bez wpływu na nabyte przez Klienta uprawnienia z tytułu Serwisu Extra.

5.2. W przypadku zmiany właściciela Produktu, za przednią zgodą Sony wyrażoną na piśmie, istnieje możliwość przeniesienia uprawnień przysługujących Klientowi z tytułu Serwisu Extra na nowego właściciela Produktu. Wniosek o to, nie ma zastosowania wyłącznie w przypadku, kiedy w ramach Serwisu Extra nastąpiła wymiana Produktu.

5.3. Karta może być wystawiona wyłącznie na fabrycznie nowy Produkt.  
5.4. Karta traci natychmiast i nieodwołalnie swą ważność w przypadku wykorzystania jej niezgodnie z przeznaczeniem oraz jej warunkami, bez prawa do jakiegokolwiek odszkodowania i zwrotu poniesionych kosztów.

5.5. 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.  
5.6. Wszelkie reklamacje wynikające z Umowy Klient kierować na adres Sony.

5.7. Umowa podlega prawu polskiemu.  
5.8. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

5.9. Wszelkie spory wynikające z Umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na siedzibę Sony.

5.10. 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. Wzajemnym wyrażeniem zgody Klient powinien zostać poinformowany o celu zbierania danych, a w szczególności o znanych mu w czasie udzielania informacji lub przekazywania danych lub kategoriach odbiorców danych. Klientowi w każdym czasie przysługują prawo dostępu do jego danych osobowych i prawo ich poprawiania. Administrator danych osobowych Klientów jest Sony.  
5.11. 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.