

PS.PACK2.12X.1

Version 2.0

2 años de PrimeSupportPro para AV Media. (Lunes a Viernes, 9:00-18:00 CET) horario de servicio en varios idiomas, reparación estándar, logística incluida. Actualizaciones de software no incluidas.

Octubre 2016

Este documento te proporciona información acerca de tu contrato PrimeSupportPro con nosotros. Léelo atentamente. Para activar los Servicios de asistencia, debes registrar tu contrato o proporcionar una prueba de compra antes de poder disfrutar de los mismos.

EL CONTRATO

Te ofreceremos Servicios de asistencia para los Productos cubiertos como se indica en el Programa de servicios, así como en los Términos y condiciones estándar descritos en este documento.

PERIODO DE SERVICIO

El Período de Servicio de este Acuerdo es por 2 años con respecto a la unidad y se inicia en la fecha de inicio como se define en los Términos y Condiciones, o, en el caso de una extensión de la renovación de la prestación de Servicios de Apoyo, se inicia en la fecha del pago de los cargos.

PRODUCTOS CUBIERTOS

Este Contrato cubre los productos adquiridos que se indican en el Tipo de contrato/ID de contrato que se te proporcionó con los productos.

EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

No cubrimos las tarjetas opcionales, las lámparas, los accesorios y los artículos consumibles, ni proporcionamos servicios de mantenimiento preventivo o limpieza, ya que estos serán responsabilidad del usuario, a menos que se indique lo contrario en el Programa de servicios.

PROGRAMA DE SERVICIOS

Características	Servicios proporcionados
Servicio de asistencia telefónica PrimeSupport	Los servicios de asistencia telefónica están disponibles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas (horario de Europa Central), excepto festivos nacionales.
	Gracias a nuestro equipo multilingüe (inglés, francés, alemán, italiano y español) estarás en contacto directo con especialistas de producto, que te asesorarán y prestarán sus servicios como primer punto de contacto para consultas de servicio y asistencia.
	Cuando los servicios de asistencia telefónica no puedan realizar el diagnóstico, se transferirá el problema a un especialista.

Características	Servicios proporcionados
Reparación estándar	Cuando los servicios de asistencia telefónica no puedan resolver el problema, recogeremos la unidad defectuosa para su reparación. Intentaremos recoger la unidad defectuosa en un plazo de dos días laborables a partir del momento de transferencia a un especialista, repararemos la unidad y te la devolveremos. <i>*Nos reservamos el derecho a sustituir los artículos cuya reparación no sea viable económicamente por modelos restaurados de especificaciones parecidas.</i>
Logística cubierta	Nuestro centro de reparación inspeccionará la unidad. Si vemos que la unidad sufre daños accidentales o no se encuentra ningún fallo, se te cobrarán el gasto de envío y la mano de obra.
	Las unidades se pueden recoger y devolver en cualquiera de las áreas continentales de los países de la UE, Noruega y Suiza. Para el resto de áreas, ponte en contacto con el servicio de asistencia telefónica para obtener asistencia.
	Independientemente de la vía de reparación elegida por el servicio de asistencia telefónica, todas las piezas y la mano de obra estarán cubiertas por este contrato, sujeto a los términos y condiciones estándar. <i>*Algunas zonas geográficas fuera de la UE pueden causar retrasos en el envío, lo que se traduce en una prolongación del tiempo de resolución.</i>
Software	Las actualizaciones no se incluyen de serie, a menos que el producto requiera una actualización de versión o una actualización menor para solucionar el problema. La supervisión y diagnóstico remotos tampoco se proporcionan de serie.

Este Programa de servicios incorpora los Términos y condiciones estándar de Sony para la provisión de PrimeSupport**Pro**, que se encuentran publicados en la página web. Asegúrate de leer estos Términos y condiciones, ya que el registro en PrimeSupport**Pro** implica la aceptación de los Términos y condiciones estándar de Sony para la provisión de PrimeSupport**Pro** y el contenido de este Programa de servicios.

Se deberán enviar todas las comunicaciones por correo electrónico a primesupport@eu.sony.com

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE SONY PARA EL SUMINISTRO DE PrimeSupportPro

Definiciones

En el presente Acuerdo, a menos que se indique expresamente lo contrario, las siguientes expresiones tendrán los significados que se detallan a continuación:

«**Cargos adicionales**» hace referencia a cualquier cargo pagadero por el Usuario en virtud de los términos de este Acuerdo que no forme parte de los Cargos (como los cargos aplicables a la devolución tardía de una unidad en préstamo según el Programa de servicios, cuando sean aplicables);

«**Acuerdo**» hace referencia a estos Términos y condiciones estándar, el Programa de servicios y cualquier otro término específicamente aceptado por Nosotros por escrito;

«**Cargos**» hace referencia a cualquier cargo pagadero por el Usuario a cambio de la prestación de los Servicios de asistencia, tal y como se especifica en la Factura o el Programa de servicios, además de todos los impuestos y aranceles aplicables con la tasa aplicable correspondiente;

«**Proveedor**» tiene el significado proporcionado en la sección (i) de la definición de Usuario.

«**Fecha de finalización**» hace referencia a la fecha que tenga efecto en primer lugar entre la fecha de vencimiento del Periodo de servicio o la fecha de finalización, en virtud de la cláusula 10;

«**Factura**» hace referencia a la factura emitida al Usuario por la compra de los Productos cubiertos;

«**Versión de mantenimiento**» cualquier corrección que implique una leve limitación del software, que genere inconvenientes mínimos para el Usuario y que no le impida el uso de los Productos cubiertos;

«**Actualización de funciones mínima**» mejora en el funcionamiento o el rendimiento del software que proporciona una funcionalidad adicional limitada;

«**Actualización de funciones relevante**» cambio sustancial en el software que resulta en una mejora relevante de las especificaciones del producto (rendimiento, funciones y funcionamiento);

«**Contacto designado**» hace referencia al representante nombrado por el Usuario como contacto en el proceso de Registro o en posteriores notificaciones puntuales del Usuario;

«**Registro**» hace referencia al proceso mediante el que el Usuario nos proporciona los datos necesarios para ofrecerle los Servicios de asistencia. El modo en que esta provisión se lleva a cabo se establecerá en la información que pongamos en conocimiento del Usuario.

«**Programa de servicios**» hace referencia al Programa de servicios aplicable a los Productos cubiertos que proporcionamos al Usuario o a los que el Usuario accede a través de la Página web mediante el modelo de los productos cubierto;

«**Periodo de servicio**» hace referencia al periodo establecido en el Programa de servicios;

«**Fecha de inicio**» hace referencia a la fecha de la compra inicial de los Productos cubiertos por el usuario final;

«**Productos cubiertos**» hace referencia a los productos detallados en el Programa de servicios o detalles al momento del registro;

«**Servicios de asistencia**» hace referencia a los servicios detallados en el Programa de servicios;

«**Actualizaciones**» hace referencia a versiones de mantenimiento, actualizaciones de funciones mínimas y actualizaciones de funciones relevantes;

«**Página web**» hace referencia a la página web operada por Nosotros en www.pro.sony.eu/primesupport o cualquier otra dirección que notifiquemos al Usuario de forma puntual;

«**Día laborable**» hace referencia a cualquier día de lunes a viernes, ambos inclusive, de 09:00 a 18:00 h, hora de Europa Central (CET), sin incluir las fiestas locales y nacionales, o según se defina en el Programa de servicios; «**Usuario**»:

- (i) en el caso de que el Programa de servicios establezca que estos términos y condiciones se aplican a un Acuerdo de proveedor, «Usuario» hace referencia al proveedor que adquiere los Productos

cubiertos y que ha completado el Registro de los mismos («un Proveedor»); o

- (ii) en todos los eventos no cubiertos por (i), la persona con un derecho de posesión de los Productos cubiertos cuyos datos se hayan proporcionado en el Registro de los Productos cubiertos.

2. Cargos

2.1 En consideración del pago de los Cargos (cuando proceda) o, en el caso de que no existan Cargos aplicables, en consideración de la realización del Registro, proporcionaremos los Servicios de asistencia relacionados con los Productos cubiertos.

2.2 Cuando haya Cargos aplicables, los términos de pago de los mismos se detallarán en la Factura o Programa de servicios.

2.3 Los Cargos adicionales serán pagaderos por el Usuario dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura correspondiente.

2.4 Si cualquier suma pagadera en virtud de este Acuerdo no se hiciera efectiva en un plazo de 7 días a partir de la fecha de vencimiento, sin perjuicio de nuestros otros derechos y medidas, nos reservamos el derecho de aplicar intereses diarios a dicha suma a partir de la fecha de vencimiento del pago hasta la fecha en que este se haga efectivo (ambos días incluidos) no inferiores al 8% o equivalentes al máximo interés establecido y permitido por la legislación local.

3. Acuerdo, Registro y Periodo de servicio

3.1 A fin de que este Acuerdo se haga efectivo, deberá completarse el Registro. Este Acuerdo no es, por tanto, vinculante para ninguna de las partes hasta que se realice el Registro.

3.2 Trataremos el Registro que realice el Usuario como el acuerdo de provisión de los Servicios de asistencia según los términos de este Acuerdo.

3.3 Sujeto a la cláusula 3.1 anterior, el Periodo de servicio comenzará en la Fecha de inicio y continuará durante el Periodo de servicio a menos que este Acuerdo finalice con anterioridad, tal y como se especifica en la cláusula 10 detallada más adelante. 3.4 En caso de que el Usuario sea un Proveedor:

3.4.1 El Usuario es el único responsable ante cualquier obligación y responsabilidad que surja en relación con cualquier contrato de asistencia acordado entre el Usuario y el usuario final vinculado a los Productos cubiertos. El Usuario debe asegurarse de que esto queda aclarado en todas las comunicaciones que mantenga con el usuario final (ya sean verbales o por escrito).

3.4.2 Cualquier servicio que el Usuario proporcione al usuario final de los Servicios de asistencia no lo proporcionará en nombre de Sony y, por tanto, no debe considerarse como proveedor de servicios en nombre de Sony ni directa ni implícitamente.

3.5 Cualquier persona que no forme parte de este Acuerdo no podrá aplicar ninguno de los términos de este Acuerdo (excepto en la medida en que no pueda excluirse legalmente).

4. Servicios de asistencia

suministrados Durante la continuación de este Acuerdo, proporcionaremos al Usuario los siguientes servicios:

4.1 Servicios de mantenimiento

4.1.1 Proporcionaremos al Usuario los Servicios de asistencia sujetos a las exclusiones que se detallan en la cláusula 5. 4.1.2 En el caso de que el Usuario necesite cualquier servicio vinculado a los Productos cubiertos distinto a los Servicios de asistencia, este se proporcionará a nuestra discreción según los términos que acordemos por escrito con el Usuario de forma puntual.

4.2 Actualizaciones de versión y variaciones (según el Programa de servicios o como se estipule en la Página web y sea aplicable al modelo de los productos cubiertos.

4.2.1 Según el Programa de servicios o como se estipule en la Página web y sea aplicable al modelo de los productos cubiertos, es posible que de forma puntual proporcionemos al Usuario información sobre Versiones

de mantenimiento, Actualizaciones de funciones mínimas y Actualizaciones de funciones relevantes que desarrollamos y que correrán de nuestra cuenta.

4.2.2 Los derechos de autor y el resto de derechos de propiedad intelectual, independientemente de su naturaleza, de las Actualizaciones y de todas las versiones corregidas o mejoras serán de nuestra propiedad. Cualquier Actualización proporcionada al Usuario estará sometida a los términos que se le proporcionen junto a dichas Actualizaciones.

5 Exclusiones

Las siguientes exclusiones se aplican al suministro de los Servicios de asistencia:

5.1 A menos que se indique lo contrario en el Programa de servicios o en la Página web según el al modelo de los Productos Cubiertos, los Servicios de asistencia excluyen específicamente cualquier reparación o sustitución de consumibles, accesorios o medios como disquetes, cintas magnéticas, baterías, discos duros, lápices, papel, cintas de impresión, tóner, cabezales de vídeo, mandos a distancia de cabezales térmicos, cables y lámparas; 5.2 No proporcionaremos Servicios de asistencia en relación con daños o mal funcionamiento de los Productos cubiertos que en nuestra opinión razonable sean el resultado de una de las siguientes operaciones: abuso, uso indebido, negligencia, accidente, modificación no oficial, incumplimiento por parte del Usuario de los procedimientos de uso detallados en el manual de uso, incumplimiento por parte del Usuario de los programas o procedimientos de limpieza recomendados, intento de reparación por parte de personal no cualificado, incumplimiento de los requisitos eléctricos y ambientales de los Productos cubiertos y desgaste 5.3 No proporcionaremos los Servicios de asistencia en caso de que el Usuario permita o autorice la provisión de servicios de asistencia vinculados

a los Productos cubiertos a cualquier individuo distinto de Nosotros.

5.4 No nos haremos responsables del mantenimiento, la precisión ni el buen funcionamiento de los Productos cubiertos para los que el Usuario no haya instalado el software suministrado como parte de los Productos cubiertos o cualquier Actualización que hayamos suministrado al Usuario en virtud de los términos de este Acuerdo;

5.5 Las exclusiones adicionales se indican en el Programa de Servicios o en la Página web según el modelo de los Productos cubiertos.

6. Obligaciones del Usuario

Durante la vigencia de este Acuerdo, el Usuario deberá:

6.1 asegurarse de que ni el Usuario ni, en el caso de que el Usuario sea Proveedor, el usuario final de los Productos cubiertos copia, altera o modifica los Productos cubiertos de ningún modo;

6.2 proporcionarnos, cuando asistamos a las instalaciones del Usuario para realizar los Servicios de asistencia, todas las facilidades y servicios razonables necesarios para que podamos realizar los Servicios de asistencia, incluidas las instalaciones de telecomunicaciones necesarias para realizar operaciones de prueba y diagnóstico; 6.3 garantizar la salud y la seguridad de nuestro personal, nuestros agentes y nuestros subcontratistas mientras estos se encuentren en las instalaciones del Usuario y, en caso de que se trate de un Proveedor, en las del usuario final de los Productos cubiertos;

6.4 si se trata de un Proveedor, deberá realizar todos los diagnósticos de error iniciales detallados en el Programa de servicios, así como incluir Notas o Condiciones especiales antes de contactar con Nosotros para recibir asistencia telefónica especializada; 6.5 si se trata de un proveedor, para permitirnos garantizar el cumplimiento de los términos de este Acuerdo y, en particular, para confirmar que el Acuerdo se utiliza únicamente en conjunción con los Productos cubiertos, el Usuario deberá mantener un registro completo de todas las actividades de asistencia que

haya llevado a cabo para el usuario final del Producto cubierto; En cualquier momento podremos solicitar, en la medida de lo razonable, dicho registro para que podamos auditar el cumplimiento de los términos de este Acuerdo.

7. Subcontratación de los Servicios de asistencia

Podremos subcontratar todos o parte de los Servicios de asistencia a cualquier tercero que, en nuestra opinión, esté adecuadamente cualificado para ofrecerlos.

8. Supuestos ajenos a nuestro control

razonable. Cumpliremos con nuestras responsabilidades en virtud de este Acuerdo siempre que no se vean interrumpidas o retrasadas por circunstancias ajenas a nuestro control razonable.

9. Limitación de responsabilidad

9.1 No nos haremos responsables frente al

Usuario:

9.1.1 de ninguna pérdida de beneficios, ingresos ahorros previstos o de negocio;

9.1.2 de ninguna pérdida o daño que no pueda considerarse razonablemente consecuencia de nuestro incumplimiento de algún término de este Acuerdo; 9.1.3 de los costes derivados del daño, la interrupción o la corrupción de los datos.

9.2 A excepción de la responsabilidad causada por la muerte o los daños personales causados por nuestra negligencia, la totalidad de nuestra responsabilidad frente al Usuario en virtud de este Acuerdo estará limitada al valor de los Productos cubiertos

9.3 Todas las limitaciones establecidas en la presente cláusula 9 se aplican solo en la medida en que la ley lo permita y nada de lo contenido en este Acuerdo excluye o limita la responsabilidad por muerte o daños personales causados por nuestra negligencia o por tergiversación fraudulenta. 9.4 Cuando termine el periodo de vigencia de este Acuerdo, la cláusula 9 mantendrá plena vigencia.

10. Finalización de este Acuerdo

Podremos poner fin a este Acuerdo de forma inmediata si:

10.1 el Usuario no paga ningún cargo que nos adeude después de que le hayamos notificado por escrito con 30 días de antelación de los pagos pendientes; o 10.2 el Usuario incumple el compromiso establecido en virtud de este Acuerdo y dicho incumplimiento no puede remediarse; o

10.3 el Usuario incumple el compromiso establecido en virtud de este Acuerdo y dicho incumplimiento puede remediarse pero el Usuario no lo ha hecho ni ha llevado a cabo a los pasos necesarios para remediarlo después de que le hayamos notificado el incumplimiento por escrito con 30 días de antelación y haya transcurrido dicho plazo; o

10.4 cualquier información que el Usuario nos proporcione es falsa o engañosa; o 10.5 el Usuario está sujeto a procedimientos de declaración de insolvencia/quiebra o si tenemos razón para creer que el Usuario no podrá pagar sus deudas.

10.6 Si se trata de un Proveedor, podremos finalizar este Acuerdo tras los 30 días de la notificación por escrito si devuelve un número no razonable (según nuestra opinión razonable) de Productos cubiertos que, según la inspección de Sony, no resulten defectuosos.

11. Avisos

Cualquier aviso que se realice en virtud de este contrato deberá ser por escrito. En el caso del Usuario, las notificaciones se enviarán al Contacto designado y, en nuestro caso, a la dirección proporcionada en el Programa de servicios o a cualquier otra dirección que notifiquemos al Usuario de manera puntual. Las notificaciones podrán enviarse por correo electrónico, fax, en mano o por vía postal.

12. Totalidad del Acuerdo y Variaciones

12.1 Procuramos que todo lo que el Usuario acuerde con Nosotros respecto al suministro de Servicios de asistencia esté contenido en este Acuerdo, en el Programa de servicios o en la Página web y en cualquier folleto o

especificaciones que proporcionemos al Usuario.

12.2 Podremos modificar cualquiera de los términos y condiciones de este Acuerdo notificando por escrito (o publicando un aviso en el sitio web), con no menos de 30 días de antelación, al Usuario siempre y cuando sea necesario o apropiado para:

- 12.2.1 cumplir con algún requisito legal, fiscal o normativo; o**
- 12.2.2 subsanar errores, omisiones, imprecisiones o ambigüedades; o 12.2.3 reflejar las alteraciones producidas en el alcance y la naturaleza de los servicios que podemos proporcionar al Usuario de acuerdo con nuestras capacidades y rutinas, teniendo en cuenta la práctica de mercado y la demanda del cliente en general; o 12.2.4 tener en cuenta cualquier reorganización empresarial dentro del grupo de empresas de las que formamos parte.**

12.3 Aparte de los enumerados en la cláusula 12.2, no será aplicable ningún otro cambio al presente Acuerdo a menos que este se realice por escrito y lo firmen los representantes autorizados, en nuestro nombre y en el del Usuario.

13. Renuncia

Aunque alguna de las partes no hiciera valer algún derecho que tuviera en virtud de los términos de este Acuerdo, podrá hacer valer este o cualquier otro derecho contenido en este Acuerdo en subsiguientes ocasiones.

14 Divisibilidad

14.1 Cada sección de este Acuerdo se aplica por separado. Si alguna sección no está permitida o no puede tener efecto, el resto de secciones continuará aplicándose.

15. Legislación vigente y Derechos estatutarios

15.1 Este Acuerdo se regirá y será interpretado según la legislación inglesa.

15.2 El contenido de este Acuerdo no afectará a ningún derecho estatutario obligatorio que el Usuario pueda tener en virtud de alguna ley de protección del consumidor aplicable.

15.3 Este Acuerdo se aplicará en inglés. Cualquier traducción que se proporcione tendrá fines únicamente informativos y no deberá confiarse en su exactitud. Si existiera algún conflicto entre el significado de la versión inglesa del Acuerdo y su traducción a cualquier otro idioma, prevalecerá la versión inglesa.