

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES DE SONY POUR LA FOURNITURE DE PrimeSupport

1. Définitions

Dans le cadre du présent contrat, sauf stipulation contraire, les expressions suivantes ont la signification indiquée ci- après:

« **Frais supplémentaires** » désigne tous les frais dont vous êtes redevable aux termes du présent contrat ne faisant pas partie des frais (par exemple, taxes applicables au titre de la liste des services disponibles en cas de retour tardif de l'unité de prêt, le cas échéant)

« **Contrat** » désigne les présentes Conditions générales, le programme d'exploitation des services et toute autre condition que nous avons expressément acceptées par écrit.

« **Frais** » désigne tous les frais dont vous êtes redevable pour la fourniture des services d'assistance indiqués sur la facture ou la liste des services disponibles, ainsi que les autres taxes et droits applicables au taux en vigueur ;

« **Distributeur** » a le sens qui est donné à ce terme à la section (i) de la définition du terme « vous ».

« **Date de fin** » signifie la première de la date d'expiration de la période de service ou de la date de résiliation conformément à la clause 10 ;

« **Facture** » désigne la facture qui vous est transmise pour les produits pris en charge ;

« **Version de maintenance** » : correction des limitations mineures du logiciel qui sont relativement peu contraignantes pour vous et qui ne vous empêchent pas d'utiliser les produits pris en charge

« **Mise à jour mineure** » : amélioration du fonctionnement ou des performances du logiciel mettant à disposition une fonctionnalité supplémentaire limitée.

« **Mise à niveau majeure** » : modification substantielle du logiciel se traduisant par une amélioration majeure des caractéristiques du produit (performances, fonctionnalités et fonctionnement).

« **Contact désigné** » désigne le représentant que vous avez désigné comme contact lors de l'inscription ou dont vous nous avez communiqué ultérieurement les coordonnées

« **Inscription** » signifie que vous nous avez communiqué les informations dont nous avons besoin pour vous fournir les services d'assistance. La marche à suivre à cet effet est indiquée dans les informations que nous vous avons communiquées ;

« **Programme d'exploitation des services** » désigne le programme des services applicables aux Produits pris en charge tels que nous vous les fournissons, ou auxquels vous accédez via le Site

Web en utilisant les détails du code modèle des produits pris en charge;

« **Période de service** » désigne la période indiquée dans le programme des services.

« **Date de début** » désigne la date d'achat initial des produits pris en charge par le client utilisateur final ;

« **Produits pris en charge** » désigne les produits tels que détaillés dans le programme des services ou tels que vous avez détaillés au moment de l'enregistrement.

« **Services d'assistance** » désigne les services décrits dans le programme des services.

« **Mises à niveau** » désigne les versions de maintenance, les mises à jour mineures et les mises à niveau majeures ;

« **Nous** » désigne Sony Europe B.V. ou toute succursale de Sony Europe B.V. indiquée sur la facture ;

« **Site Internet** » désigne le site Web géré par nous à l'adresse suivante

www.pro.sony.eu/primesupport ou à toute autre adresse notifiée ultérieurement par nous ;

« **Jour ouvré** » signifie du lundi au vendredi de 09 h 00 à 18 h 00 heures Europe centrale (CET) sauf jours fériés ou tel que défini dans la liste des services disponibles ;

« **Vous** »

Désigne le revendeur qui nous a acheté les produits pris en charge et qui a terminé l'enregistrement des produits pris en charge («un revendeur»);

ou dans tous les cas non couverts par

(i) la personne (agissant dans le cadre d'une activité) avec un droit de possession des Produits pris en charge dont les détails ont été donnés lors de l'enregistrement des Produits pris en charge.

ou

(ii) dans tous les cas non pris en charge par (i) la personne (agissant au nom d'une entreprise) titulaire du droit de possession des produits pris en charge dont les coordonnées ont été fournies lors de l'inscription des produits pris en charge.

2. Frais

2.1 En contrepartie du paiement des frais (le cas échéant) ou, en l'absence de frais à payer, en contrepartie de l'inscription, nous nous engageons à fournir les services d'assistance pour les produits pris en charge.

2.2 Lorsque des frais sont dus, les conditions de paiement des frais sont indiquées sur la facture ou sur le programme des services.

2.3 Les frais supplémentaires sont dus par vous dans les 30 jours suivant la date de la facture concernée.

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES DE SONY POUR LA FOURNITURE DE PrimeSupport

2.4 Si toute somme due à nous en vertu du présent contrat n'est pas payée sous 7 jours à compter de la date d'échéance (sans préjudice de nos autres droits et recours), nous nous réservons le droit de percevoir des intérêts sur cette somme calculés au jour le jour à partir de la date d'échéance du paiement jusqu'à la date du paiement effectif (les deux dates étant incluses) au taux maximum de 8 % ou autre taux inférieur maximum autorisé par la loi applicable.

3. Contrat, enregistrement et période de service

3.1 Le présent contrat et la prestation de services d'assistance ne s'appliquent que si vous recevez les services d'assistance dans le cadre d'une entreprise.

3.2 Pour que les services d'assistance soient délivrés, l'enregistrement doit être complété. Afin d'éviter toute ambiguïté, le présent contrat ne lie pas l'une ou l'autre des parties tant que l'enregistrement n'est pas terminé.

3.3 Nous traiterons l'enregistrement en tant que votre accord de la mise à disposition des services d'assistance sur les termes du présent contrat et la confirmation que vous recevez les services d'assistance dans le cadre d'une activité et n'agissez pas en tant que consommateur.

3.4 Sous réserve de la clause 3.1 ci-avant, la période de service commence à la date de début et se poursuit pendant la période de service sauf si le présent contrat est résilié avant son terme conformément aux dispositions de la clause 10 ci-dessous.

3.5 Dans le cas où vous êtes un Distributeur:

3.5.1 Vous assumez l'entière responsabilité des obligations et responsabilités découlant de tout contrat d'assistance entre vous et le client utilisateur final des produits pris en charge. Vous devez l'indiquer clairement dans toutes les communications que vous pouvez avoir avec le client utilisateur final (qu'elles soient verbales ou écrites).

3.5.2 Vous ne fournissez pas les services au client utilisateur final des services pris en charge au nom de Sony. Par conséquent, vous ne devez en aucun cas, directement ou indirectement, laisser penser que vous fournissez les services en notre nom.

3.6 Toute personne qui n'est pas partie au présent contrat ne peut demander l'exécution des conditions du présent contrat (sauf disposition contraire du droit applicable).

4. Services d'assistance mis à disposition

Pendant la durée du présent contrat, nous mettons à votre disposition les services suivants :

4.1 Services de maintenance

4.1.1 Sous réserve des exclusions détaillées dans la clause 5 ci-dessous, nous mettons à votre disposition les services d'assistance.

4.1.2 Dans le cas où vous auriez besoin d'autres services en sus des services d'assistance pour les produits pris en charge, nous sommes libres de vous fournir ces services aux conditions établies d'un commun accord écrits entre vous et nous.

4.2 Mise à jour et variations

4.2.1 Mises à jour et variations (le cas échéant selon le programme des services ou autrement référencé sur le site Web en ce qui concerne le numéro de modèle de votre produit pris en charge)

4.2.2 Lorsque cela est prévu dans la liste des services ou autrement référencé sur le site Web comme applicable au numéro de modèle de vos produits pris en charge, nous pouvons vous informer de temps à autre des versions de maintenance, des mises à jour mineures et des mises à niveau majeures. à nos frais.

4.2.3 Les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle de quelque nature que ce soit sur les mises à niveau et leurs versions corrigées ou améliorations nous appartiennent. Les mises à niveau qui vous sont fournies vous sont concédées sous licence aux conditions qui accompagnent ces mises à niveau.

5. Exclusions

Les exclusions suivantes s'appliquent à la fourniture des services d'assistance :

5.1 Sauf indication contraire dans la liste des services ou autrement référencé sur le site Web comme applicable au numéro de modèle de vos produits pris en charge, les services d'assistance excluent toute réparation ou remplacement de consommables, accessoires ou media tels que, mais sans s'y limiter, les batteries, disques durs, stylos, papier, rubans pour imprimantes, toners, têtes vidéo, télécommandes à têtes thermiques, câbles et lampes;

5.2 Aucun service d'assistance n'est fourni lorsque les dommages ou dysfonctionnements des produits pris en charge sont, d'après nous, dus aux conditions d'utilisation suivantes : abus ; mauvaise utilisation ; négligence ; accident ; modification non officielle ; non-respect par l'utilisateur des procédures d'utilisation du manuel d'utilisation ; non-respect des consignes ou procédures de nettoyage ; tentatives de réparation par du personnel non qualifié ; utilisation des produits pris en charge hors du

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES DE SONY POUR LA FOURNITURE DE PrimeSupport

cadre des spécifications environnementales et électriques ; usure et vieillissement normaux.

5.3 Nous ne fournissons aucun service d'assistance lorsque vous autorisez ou permettez à quiconque d'autre que nous de fournir des services équivalents aux services d'assistance à l'égard des produits pris en charge.

5.4 Nous déclinons toute responsabilité concernant l'entretien, la précision ou le bon fonctionnement des produits pris en charge lorsque vous n'avez pas installé les logiciels fournis avec les produits pris en charge et/ou les mises à jour que nous vous avons fournies en application du présent contrat ;

5.5 Toute autre exclusion indiquée dans le programme des services ou sur le site Web comme étant applicable à votre type de modèle.

6. Vous obligations

Pendant toute la durée de validité du présent Contrat, vous vous engagez à :

6.1 Ne pas copier, changer ou modifier les produits pris en charge de quelque façon que ce soit (« vous » désignant l'utilisateur final si vous êtes un distributeur).

6.2 Lorsque nous nous rendons dans vos locaux afin d'effectuer les services d'assistance, mettre à disposition tous les équipements et services dont nous avons raisonnablement besoin pour effectuer les services d'assistance, y compris les moyens de télécommunications dont nous avons besoin à des fins de test et de diagnostic ;

6.3 Veiller à la santé et à la sécurité de nos personnels, agents et sous-traitants présents dans vos locaux et, lorsque vous êtes un distributeur, ceux de l'utilisateur final des produits pris en charge.

6.4 Si vous êtes un distributeur, vous devez procéder à tous les diagnostics d'erreur initiaux tels que décrits dans la liste des services disponibles et les notes et conditions particulières avant de nous contacter pour une assistance téléphonique.

6.5 Si vous êtes un distributeur, afin de nous permettre d'être en conformité avec les dispositions du présent contrat, et en particulier pour confirmer que le contrat est uniquement utilisé en association avec les produits pris en charge, vous devez conserver un historique complet de tous les services d'assistance fournis par vous à l'utilisateur final des produits pris en charge. Vous devez être en mesure de nous présenter à tout moment, suite à une demande raisonnable de notre part adressée à cet effet, ces historiques, afin de vérifier le respect par vous des dispositions du présent Contrat.

7. Sous-traitance des services d'assistance

Nous pouvons sous-traiter tout ou partie des services d'assistance aux tiers qui sont, selon nous, aptes à les fournir.

8. Evénements indépendants de notre volonté

Nous nous acquitterons des obligations qui nous incombent aux termes du présent contrat à moins d'en être empêchés ou retardés du fait de circonstances indépendantes de notre volonté.

9. Limitation de responsabilité

9.1 Nous déclinons toute responsabilité à votre égard dans les cas suivants :

9.1.1 En cas de perte de profits, de revenus, d'économies commerciales ou prévisionnelles

9.1.2 En cas de pertes ou de dommages raisonnablement imprévisibles résultant d'un manquement de notre part aux conditions du présent contrat ;

9.1.3 Pour les frais découlant de toute atteinte, perturbation ou corruption de données.

9.2 Sauf responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels résultant d'une faute de notre part, notre pleine et entière responsabilité à votre égard est limitée à la valeur des produits pris en charge.

9.3 Les limitations énoncées par la présente clause s'appliquent dans toute la mesure où la loi le permet ; les dispositions du présent contrat n'excluent pas et ne limitent pas notre responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels occasionnés par une faute de notre part ou en cas de déclaration frauduleuse.

9.4 Lorsque le présent contrat prend fin, la présente clause 9 conserve sa pleine force obligatoire.

10. Résiliation du contrat

Nous pouvons mettre immédiatement fin au présent contrat dans les cas suivants :

10.1 Vous ne payez pas les frais que vous nous devez 30 jours après avoir été mis en demeure de le faire par écrit ; ou

10.2 Vous ne respectez pas les obligations qui vous incombent aux termes du présent contrat et ne pouvez pas mettre fin à votre manquement ; ou

10.3 Vous ne respectez pas les obligations qui vous incombent aux termes du présent contrat et ne mettez pas fin au manquement que vous avez commis dans les 30 jours de la mise à demeure qui vous a été adressée vous indiquant le manquement considéré ainsi que les mesures à prendre pour y mettre fin ; ou

10.4 Vous avez transmis des informations fausses ou trompeuses ; ou

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES DE SONY POUR LA FOURNITURE DE PrimeSupport

10.5 Vous faites l'objet d'une procédure de faillite ou d'insolvabilité ou nous avons des raisons de penser que vous n'êtes plus en mesure de régler vos dettes.

10.6 Si vous êtes un distributeur, nous pouvons résilier le présent contrat sur simple préavis écrit de 30 jours si vous nous renvoyez un nombre déraisonnable de produits pris en charge qui s'avèrent ne pas être défectueux après avoir été inspectés par Sony.

11. Avis

Tout avis transmis dans le cadre du présent contrat doit l'être par écrit. Pour ce qui vous concerne, les avis doivent être envoyés à votre contact désigné, et pour ce qui nous concerne, les avis doivent être envoyés à l'adresse indiquée dans la liste des services disponibles ou à toute autre adresse notifiée ultérieurement par nous à vous. Les avis peuvent être envoyés par messagerie électronique, télécopieur, remis en main propre ou acheminés par voie postale, en port payé au tarif rapide.

12. Intégralité du contrat et modifications

12.1.1 Notre intention est que tout ce que vous acceptiez avec nous en ce qui concerne la provision des services d'assistance se trouve dans le présent contrat, le programme des services, ou autrement référencé sur le Site Web et les brochures et spécifications que vous nous fournissez.

12.1.2 Nous pouvons modifier l'un des termes et conditions du présent Contrat en donnant au moins 30 jours écrits à Vous (ou en publiant un avis sur le Site) si et quand cela est nécessaire ou approprié pour le faire dans l'ordre:

12.1.3 Respecter les exigences légales, fiscales ou réglementaires ; ou

12.1.4 Rectifier les erreurs, omissions, inexactitudes ou ambiguïtés ; ou

12.1.5 Tenir compte des altérations relatives à la portée et à la nature des services que nous sommes en mesure de vous fournir conformément à nos capacités et à nos activités et compte tenu des pratiques du marché et des demandes générales de la clientèle ; ou

12.1.6 Tenir compte de toute réorganisation commerciale au sein du groupe de sociétés dont nous faisons partie.

12.3 Les modifications apportées au présent contrat autres que celles énumérées dans la clause.

12.2 Nous pouvons modifier l'un des termes et conditions de ce contrat en vous ne donnant pas moins de moins 30 jours écrits (ou en publiant un

avis sur le site Web) si et quand nécessaire ou approprié de le faire dans l'ordre:

13. Renonciation

la partie concernée de demander l'exécution de ce droit ou des autres droits qu'elle tient du présent contrat ultérieurement.

14. Divisibilité

14.1 Chaque section du présent contrat est autonome. Si une section est déclarée nulle ou inopposable, les autres sections conservent leur force obligatoire.

15. Droit applicable et droits légaux

15.1 Le présent contrat est régi par le droit anglais et interprété conformément à celui-ci.

15.2 Le contenu du présent contrat n'affecte pas les droits légaux obligatoires qui vous sont conférés par les lois sur la protection du consommateur applicables.

15.3 Seule la version en anglais du présent contrat fait foi. Toute traduction n'est fournie qu'à titre purement informatif et nul ne saurait se prévaloir du caractère fidèle de ces traductions. En cas d'incompatibilité entre la version anglaise du présent. Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas demander l'exécution d'un droit qu'elle tient du présent contrat ne saurait empêcher.