

TERMINI E CONDIZIONI STANDARD SONY PER LA FORNITURA DI PrimeSupport

1. Definizioni

Nel presente Contratto, eccetto dove espressamente e diversamente specificato, le seguenti espressioni hanno i significati illustrati di seguito:

"Spese aggiuntive" indica le spese a carico dell'Utente ai sensi del presente Contratto, che non fanno parte delle Spese (come ad esempio le spese applicabili nell'ambito del Programma dei servizi per il ritardo nella restituzione di un'unità in prestito, laddove applicabile);

"Contratto" si intende: i termini e le condizioni standard presenti in questo documento, l'elenco dei servizi forniti ed ogni altro termine specificatamente accettato dalla Nostra azienda per iscritto

"Spese" indica qualsiasi spesa a carico dell'Utente per la fornitura dei Servizi di assistenza come specificato nella Fattura o nel Programma dei servizi, oltre a tutte le imposte e i dazi corrispondenti in base alle tariffe applicabili;

"Dealer" o rivenditore ha il significato specificato alla sezione (i) della definizione di Utente.

"Data di scadenza" indica la data anteriore tra la data di scadenza del Periodo del servizio o quella di rescissione ai sensi della clausola 10; **"Fattura"** indica la fattura intestata all'Utente per i Prodotti supportati acquistati;

"Versione di manutenzione" indica la correzione di una limitazione minore del software, che comporta un inconveniente relativamente piccolo per l'Utente e non impedisce all'Utente di utilizzare i Prodotti supportati

"Aggiornamento funzionalità secondario" indica un miglioramento del funzionamento o delle prestazioni del software che fornisce funzionalità aggiuntive limitate.

"Aggiornamento funzionalità principale" indica una modifica sostanziale al software che implica un notevole miglioramento delle specifiche del prodotto (prestazioni, caratteristiche e funzionamento).

"Contatto nominato" indica il rappresentante che l'Utente designa come suo contatto al momento della Registrazione o che successivamente l'Utente ci comunicherà, di volta in volta;

"Registrazione" indica il processo mediante il quale l'Utente ci fornisce i dati necessari per fornirgli i Servizi di assistenza, il processo in base al quale l'Utente ci fornisce i dati sarà specificato nelle informazioni che gli forniremo;

"Elenco dei servizi forniti" si intende: l'elenco dei servizi validi per i prodotti per i quali forniamo assistenza tecnica. I servizi sono forniti dalla

Nostra azienda agli utenti. In alternativa l'utente può accedere visitando il sito Web ed inserendo le informazioni relative al codice del modello; **"Periodo di servizio"** si intende: il periodo di validità del servizio come indicato nell'elenco dei servizi forniti.

"Data di inizio" indica la data dell'acquisto iniziale dei Prodotti supportati da parte del cliente finale;

"Prodotti per i quali forniamo assistenza tecnica" si intende: i prodotti indicati nell'elenco dei servizi forniti o specificati dall'utente al momento della registrazione

"Servizi di assistenza tecnica" si intende: i servizi descritti in dettaglio nell'elenco dei servizi forniti.

"Aggiornamenti" indica le Versioni di manutenzione, gli Aggiornamenti funzionalità secondari e gli Aggiornamenti funzionalità principali;

"Noi/nostro/Sony" indica Sony Europe B.V. o qualsiasi filiale di Sony Europe B.V. riportata sulla fattura;

"Sito Web" indica il sito Web da Noi gestito all'indirizzo www.pro.sony.eu/primsupport o altri siti Web che comunicheremo all'Utente di volta in volta;

"Giorno lavorativo" indica il periodo di tempo compreso tra le ore 09:00 e le ore 18:00 CET (Central European Time) da lunedì a venerdì compresi, escluse le festività nazionali e locali, o come altrimenti definito nel Programma dei servizi;

"Utente" si intende: il rivenditore che ha acquistato tramite la nostra azienda i prodotti per i quali forniamo assistenza tecnica e che ne ha completato la registrazione

in tutti i casi non facenti parte del primo punto (i) la persona (che agisca nell'ambito di un'attività professionale) che legalmente possieda i prodotti e i cui dati sono stati forniti in fase di registrazione delle apparecchiature.

2. Spese

2.1 In considerazione del pagamento delle Spese (laddove applicabile), o nel caso in cui non siano dovute Spese, in considerazione del completamento della Registrazione, forniremo i Servizi di assistenza relativi ai Prodotti supportati.

2.2 Nel caso in cui siano applicati degli addebiti, i termini di pagamento degli stessi saranno indicati in dettaglio nella fattura o nell'elenco dei servizi forniti.

2.3 L'Utente si impegna a pagare eventuali Spese aggiuntive entro 30 giorni dalla data della fattura in questione.

TERMINI E CONDIZIONI STANDARD SONY PER LA FORNITURA DI PrimeSupport

2.4 Se qualsiasi somma a Noi dovuta, in base al presente Contratto, non è pagata entro 7 giorni dalla data di scadenza, (fatti salvi gli altri nostri diritti e rimedi), ci riserviamo il diritto di addebitare gli interessi su tale somma, su base giornaliera, dalla data di scadenza del pagamento fino alla data dell'effettivo pagamento, (entrambe le date incluse) al tasso minore tra l'8% e il tasso di interesse massimo predefinito consentito dalla normativa locale.

3. Contratto, Registrazione e Periodo del servizio

3.1 Il presente contratto e la fornitura dei servizi di assistenza tecnica sono da ritenersi validi solo se questa viene richiesta e ricevuta nel corso di un'attività commerciale.

3.2 Affinché i servizi di assistenza tecnica possano essere forniti, i prodotti devono essere registrati. A scanso di equivoci, il presente accordo non è pertanto vincolante per nessuna delle due parti fino a quando la registrazione dei prodotti non sarà stata completata.

3.3 Tratteremo la registrazione effettuata dall'utente come conferma di accettazione del presente contratto che regola la fornitura dei servizi di assistenza tecnica e con la conferma che questi sono ricevuti nel corso di un'attività commerciale e che non si agisce, invece, in qualità di consumatore.

3.4 Il Periodo del servizio decorre dalla Data di inizio e continua per il Periodo del servizio, a meno che il presente Contratto non venga rescisso anticipatamente secondo quanto indicato nella clausola 10 di seguito.

3.5 Se l'Utente è un Dealer:

3.5.1 L'Utente è il solo responsabile degli eventuali obblighi e responsabilità derivanti da qualsiasi contratto di assistenza concordato tra l'Utente e l'utente finale dei Prodotti supportati. L'Utente deve assicurarsi che il cliente finale venga chiaramente informato in merito a questo aspetto in tutte le comunicazioni (sia verbali che scritte) mantenute con il cliente finale.

3.5.2 Quando l'Utente fornisce qualsiasi servizio al cliente finale dei Servizi supportati non lo fornisce per conto di Sony, e quindi non deve direttamente o implicitamente affermare di non avere alcuna responsabilità come se offrisse servizi per nostro conto.

3.6 Qualsiasi persona che non è parte del presente Contratto non può applicare i termini di questo Contratto (eccetto nella misura in cui ciò non possa essere escluso ai sensi della legge applicabile).

4. Servizi di assistenza

forniti Per tutta la durata del presente Contratto, forniremo all'Utente i seguenti servizi:

4.1 Servizi di manutenzione

4.1.1 Fatte salve le esclusioni elencate dettagliatamente nella clausola 5 riportata di seguito, forniremo all'Utente i Servizi di assistenza.

4.1.2 Nel caso in cui l'Utente richieda qualsiasi servizio inerente ai Prodotti supportati in aggiunta ai Servizi di assistenza, questo sarà fornito a nostra discrezione in base ai termini che dovranno essere concordati per iscritto tra l'Utente e Sony di volta in volta.

4.2 Aggiornamenti delle versioni e variazioni Aggiornamenti e varianti della versione (laddove applicabile in base al piano dei servizi o diversamente indicato nel sito Web in base al numero di modello dei prodotti supportati)

4.2.1 Laddove previsto nell'elenco dei servizi forniti o diversamente indicato nel sito Web in base al modello dei prodotti supportati, potremmo di volta in volta comunicare all'utente quando saranno gratuitamente disponibili nuove versioni di manutenzione e aggiornamenti di sistema sviluppati dalla Nostra azienda.

4.2.2 I diritti d'autore e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale di qualsiasi natura relativi a tutti gli Aggiornamenti e a tutte le versioni corrette di essi o i miglioramenti appartengono a Sony e tutti gli Aggiornamenti forniti verranno concessi in licenza all'Utente in conformità con i termini forniti all'Utente con tali Aggiornamenti.

5. Esclusioni

Le seguenti esclusioni si applicano alla fornitura dei Servizi di assistenza:

5.1 Salvo diversa indicazione nello Schedule of Services o altrimenti indicato nel sito Web in base al numero di modello dei Prodotti supportati, Servizi di assistenza esclude specificatamente qualsiasi riparazione o sostituzione di materiali di consumo, accessori o supporti come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, batterie, dischi rigidi, penne, carta, nastri per stampanti, toner, testine video, telecomandi per testine termiche, cavi e lampade;

5.2 Non forniremo Servizi di assistenza in relazione ai danni o a malfunzionamento dei Prodotti supportati che, a nostro ragionevole giudizio, derivino da una qualsiasi delle seguenti condizioni di funzionamento: abuso, uso improprio, negligenza, incidente, modifica non ufficiale, mancata osservanza da parte dell'utente della procedura descritta nel manuale operativo; mancata osservanza dei programmi o delle

TERMINI E CONDIZIONI STANDARD SONY PER LA FORNITURA DI PrimeSupport

procedure di pulizia consigliate; tentativi di riparazione da parte di personale non qualificato; utilizzo dei Prodotti supportati senza rispettare le specifiche ambientali ed elettriche pubblicate; usura.

5.3 Non forniremo Servizi di assistenza nel caso in cui l'Utente consenta o autorizzi chiunque diverso da Sony a fornire i servizi che sono equivalenti ai Servizi di assistenza, in merito ai Prodotti supportati.

5.4 Non saremo responsabili della manutenzione, della precisione e del corretto funzionamento dei Prodotti supportati nei casi in cui l'Utente non installi il software fornito come parte dei Prodotti supportati e/o eventuali Aggiornamenti da Noi forniti all'Utente in base alle condizioni del presente Contratto;

5.5 Eventuali ulteriori eccezioni riportate nell'elenco dei servizi forniti o diversamente menzionate nel sito Web sono da ritenersi valide in base al modello del prodotto per il quale viene fornita assistenza tecnica.

6. Obblighi dell'Utente

Finché il presente Contratto rimarrà in vigore, l'Utente si impegna a:

6.1 Garantire che né l'Utente né, nel caso in cui l'Utente sia un Dealer, alcun utente finale eseguirà copie, altererà o modificherà i Prodotti supportati in alcun modo;

6.2 Nel caso in cui forniamo i Servizi di assistenza presso la sede dell'Utente, quest'ultimo si impegna a mettere a disposizione tutte le strutture e i servizi ragionevolmente necessari per consentirci di fornire i Servizi di assistenza, compresi i mezzi di telecomunicazione che sono ragionevolmente necessari per realizzare test e diagnostica;

6.3 Garantire la salute e la sicurezza del nostro personale, gli agenti e i subappaltatori che operano presso la sede dell'Utente e, nel caso in cui l'Utente sia un Dealer, garantire la salute e la sicurezza del cliente finale dei Prodotti supportati.

6.4 Se l'Utente è un Dealer deve eseguire tutte le analisi dei guasti iniziali come descritto nel Programma dei servizi e in eventuali Note e Condizioni speciali prima di contattare l'assistenza telefonica

6.5 Se l'Utente è un Dealer, in modo da permetterci di garantire il rispetto dei termini del presente Contratto, e in particolare per confermare che il Contratto è utilizzato solo in combinazione con i Prodotti supportati, l'Utente deve tenere registrazioni dettagliate e complete di tutti i servizi di assistenza forniti dall'Utente all'utente finale del Prodotto supportato. In

qualsiasi momento, in seguito a richiesta ragionevole da parte di Sony, l'Utente deve mettere a nostra disposizione tali registrazioni per consentirci di verificare il rispetto da parte dell'Utente dei termini del presente Contratto

7. Subappalto dei Servizi di assistenza

Possiamo subappaltare tutti o parte dei Servizi di assistenza a terzi che, secondo il nostro ragionevole giudizio, sono opportunamente qualificati per fornirli.

8. Vicende al di fuori del nostro ragionevole controllo

Faremo fronte alle nostre responsabilità ai sensi del presente Contratto, a meno che tale adempimento non venga impedito o ritardato da circostanze al di fuori del nostro ragionevole controllo.

9. Limitazione della responsabilità

9.1 Non saremo responsabili nei confronti dell'Utente:

9.1.1 Per qualsiasi perdita di profitti, entrate, affari o risparmi previsti;

9.1.2 Per qualsiasi perdita o danno, che non sia ragionevolmente prevedibile come una violazione da parte nostra di qualsiasi termine del presente Contratto;

9.1.3 Per eventuali costi derivanti da danni, distruzione o danneggiamento di dati.

9.2 Eccezion fatta per la responsabilità per morte o lesioni personali causate dalla nostra negligenza, la nostra responsabilità complessiva nei confronti dell'Utente derivante dal presente Contratto sarà limitata al valore dei prodotti supportati.

9.3. Tutte le limitazioni stabilite nella presente clausola 9 si applicano solo nella misura in cui la legge lo consenta e nulla di quanto contenuto nel presente Contratto esclude o limita la responsabilità per: morte o lesioni personali causate dalla nostra negligenza; o per falsa dichiarazione fraudolenta.

9.4 Al termine del presente Contratto questa clausola 9 rimarrà pienamente in vigore.

10. Rescissione del presente Contratto

Possiamo rescindere immediatamente questo Contratto se:

10.1 L'Utente non paga le spese a noi dovute dopo che gli abbiamo fornito un preavviso scritto di 30 giorni attestante che tali spese non sono state pagate; o

10.2 L'Utente ha violato i propri impegni ai sensi del presente Contratto e la violazione non può essere sanata; o

10.3 L'Utente ha violato i propri impegni ai sensi del presente Contratto e la violazione può essere

TERMINI E CONDIZIONI STANDARD SONY PER LA FORNITURA DI PrimeSupport

sanata ma l'Utente non vi ha posto rimedio entro 30 giorni dal ricevimento del nostro preavviso scritto attestante la violazione e la procedura da adottare per porvi rimedio; o

10.4 Qualsiasi informazione fornita dall'Utente è falsa o fuorviante; o

10.5 L'Utente è oggetto di una procedura fallimentare o di insolvenza oppure se abbiamo motivo di credere che l'Utente non sia in grado di pagare i debiti.

10.6 Se l'Utente è un Dealer, possiamo rescindere il presente Contratto con preavviso scritto di 30 giorni se l'Utente ci restituisce un numero irragionevole (secondo la nostra ragionevole opinione) di Prodotti supportati, i quali in seguito a un'ispezione di Sony non risultano guasti.

11. Avvisi

Gli avvisi ai sensi del presente Contratto devono essere effettuati per iscritto. Nel caso dell'Utente, verranno inviati al suo Contatto nominato. Nel nostro caso all'indirizzo indicato nel Programma dei servizi, o a un qualsiasi altro indirizzo che comunicheremo all'Utente di volta in volta. Gli avvisi possono essere consegnati via e-mail, fax, a mano o tramite posta prioritaria con affrancatura prepagata.

12. Intero Contratto e Variazione

12.1 Ci proponiamo che tutto ciò che è stato accordato con l'utente in merito alla fornitura dei servizi di assistenza tecnica sia contenuto nel presente contratto, nell'elenco dei servizi forniti o altrimenti riportato nel sito Web e in qualsiasi brochure ed informazioni specifiche da noi fornite.

12.2 Potremmo modificare i termini e le condizioni del presente contratto dando non meno di 30 giorni di preavviso scritto all'utente (o pubblicandone comunicazione sul sito web) se e quando sarà ritenuto necessario o appropriato al fine di:

12.2.2 Correggere errori, omissioni, inesattezze o ambiguità; o

12.2.3 Riflettere le modifiche all'ambito di applicazione e alla natura dei servizi che siamo in grado di fornire all'Utente in base alle nostre capacità e prassi e tenendo conto delle pratiche di mercato e della domanda complessiva dei clienti; o **12.2.4** Tenere conto di ogni riorganizzazione aziendale del gruppo di società di cui facciamo parte.

12.3 Nessun'altra modifica a questo Contratto ad eccezione di quelle elencate nella Clausola 12.2 di cui sopra verrà considerata valida a meno che non venga effettuata per iscritto e firmata da

rappresentanti autorizzati per conto di Sony e dell'Utente.

13. Rinuncia

Qualora una delle parti non faccia valere qualsiasi diritto, che possa avere in base ai termini del presente Contratto, ciò non impedirà di far valere tale diritto o qualsiasi altro diritto ai sensi del presente Contratto in futuro.

14 Separabilità

14.1 Ciascuna sezione del presente Contratto viene applicata separatamente. Se qualsiasi sezione viene esclusa o non è valida, le altre sezioni continueranno ad essere applicate.

15. Legge applicabile e diritti legali

15.1 Il presente Contratto è disciplinato e interpretato in conformità alla legge inglese.

15.2 Il contenuto del presente Contratto non pregiudica i diritti legali, che l'Utente potrebbe avere ai sensi di qualsiasi normativa di tutela dei consumatori applicabile.

15.3 Il presente Contratto è valido nella versione in lingua inglese. La traduzione eventualmente fornita riveste carattere puramente informativo e non si deve fare affidamento sull'accuratezza della stessa. In caso di conflitto di significato tra la versione inglese del presente Contratto e l'eventuale traduzione dello stesso in qualsiasi lingua, prevarrà la versione in lingua inglese.