

Garantie étendue

Garantie étendue avec Couverture pour le Cas Fortuit

Contexte

1.1 Définitions

Les termes suivants ont les significations suivantes :

« **Certificat** » a le sens défini à la Clause 1.6.

« **Garantie étendue** » désigne la couverture de garantie détaillée à la Clause 2.1 a) du présent document pour le Produit, qui peut être achetée directement auprès de Sony et qui s'ajoute à la garantie fournie par le vendeur dans le cadre du contrat de vente concerné et aux prétentions légales (voir Clause 5 ci-dessous).

« **Garantie étendue avec Couverture pour le Cas Fortuit** » désigne la couverture de garantie détaillée à la Clause 2.1 b) du présent document pour le Produit, qui peut être achetée directement auprès de Sony et qui s'ajoute à la garantie fournie par le vendeur dans le cadre du contrat de vente concerné et aux prétentions légales (voir Clause 5 ci-dessous).

« **Cas Fortuit** » désigne un acte physique soudain et imprévu résultant en une panne mécanique ou électronique.

« **Prix** » désigne le paiement fait à nous par vous en vue de cette Garantie Etendue ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit.

« **Produit** » désigne le produit Sony décrit dans votre Certificat.

« **Nous** »/ « **nous** », « **Notre** »/ « **notre** » ou « **Nos** »/ « **nos** » désigne "Sony Belgium", branche de "Sony Europe B.V.", société de droit anglais et gallois ayant son siège social sis : The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Royaume-Uni. Numéro d'enregistrement de la société: 71682147. « **Vous** »/ « **vous** » désigne la personne qui a acquis un Produit et bénéficie de cette Garantie Etendue ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit.

1.2 Toutes les périodes de couverture indiquées INCLUENT la période de garantie du fabricant.

1.3 a) L'offre de Garantie Etendue est disponible

dans les commerces participants. Pour acquérir la Garantie Etendue, vous devez payer le Prix applicable au moment de l'achat du Produit ou dans les 360 jours à partir de l'achat du Produit. Sous réserve des dispositions ci-dessous, la couverture de la Garantie Etendue commence toujours au moment de l'achat du Produit, même si la Garantie Etendue a été acquise plus tard.

1.3 b) L'offre de Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit est disponible

dans les commerces participants. Pour acquérir la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit, vous devez payer le Prix applicable au moment de l'achat du Produit ou dans les 360 jours à partir de l'achat du Produit, sous réserve de la Clause 2.1 b). Sous réserve des dispositions ci-dessous, la couverture de la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit commence toujours au moment de l'achat du Produit, même si la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit a été acquise plus tard.

1.4 Si vous achetez le Produit et la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) et payez le Prix au moment de l'achat du Produit dans un commerce participant, le vendeur procédera à l'enregistrement de la Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) pour vous avec les références du Produit, la preuve d'achat du Produit et vos coordonnées.

1.5 Si vous achetez le Produit et la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) et payez le Prix au moment de l'achat du Produit dans un commerce participant, vous serez

i) prié de suivre les instructions pour enregistrer et activer la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) comme indiqué sur la boîte achetée contenant la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ; ou

ii) prié de fournir des informations pour finaliser l'enregistrement au moment où vous commandez la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ; ou

iii) contacté par nous ultérieurement par téléphone afin de fournir votre numéro de série pour le Produit et finaliser l'enregistrement.

Dans tous les cas prévus sous i) - iii) ci-dessus, l'enregistrement doit être finalisé au plus tard dans les 360 jours qui suivent l'achat du Produit et vous devrez conserver la preuve d'achat du Produit.

1.6 Aucune prétention ne sera admise en rapport avec cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) tant que votre Produit et votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) n'ont pas été enregistrés. Une fois la période de 360 jours après l'achat du Produit écoulée, vous ne serez plus en mesure d'enregistrer et activer la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) de votre Produit. A la réception de votre enregistrement concernant la Garantie Etendue (ou la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) et à condition que vous ayez payé le Prix, vous obtiendrez un document détaillant les conditions de votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) (le « **Certificat** »), soit dans le commerce, soit par e-mail. Ce Certificat formera, avec les présentes conditions générales, le contrat vous liant à nous. Si vous faites valoir une prétention sur cette base, vous devrez indiquer les références contenues dans le Certificat et être en mesure de présenter la preuve d'achat du Produit.

2. Prestations fournies

2.1 a) Garantie Etendue

Nous supportons les frais de réparation du produit, y compris les pièces de rechange et le temps de travail suite à une panne mécanique ou électrique, dès la date de l'achat du Produit jusqu'à (et y compris) la date d'expiration de cette Garantie Etendue, telle qu'indiquée dans votre Certificat. Cependant, cette Garantie Etendue sera automatiquement annulée si vous faites valoir une prétention dont vous savez qu'elle est fautive, frauduleuse ou trompeuse (Clause 6.1).

2.1 b) Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit

Nous supportons les frais de réparation du produit, y compris les pièces de rechange et le temps de travail suite à une panne mécanique ou électrique, dès la date de l'achat du Produit jusqu'à (et y compris) la date d'expiration de cette Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit, telle qu'indiquée dans votre Certificat. Cependant, cette Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit sera automatiquement annulée si vous faites valoir une prétention dont vous savez qu'elle est fautive, frauduleuse ou trompeuse (Clause 6.1).

Si cette Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit a été acquise après la date de l'achat du produit, la couverture pour le Cas Fortuit prendra effet seulement 30 jours après la date de l'acquisition de la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit.

2.2 Sous réserve des termes, conditions et exclusions de votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit), nous réparerons toujours le Produit, à moins que :

a) nous ne soyons pas en mesure d'obtenir les pièces de rechange nécessaires à la réparation (voir Clause 2.4 ci-dessous) ; ou

b) nous puissions le remplacer à un coût inférieur à celui de la réparation.

2.3 Nous ne remplacerons le Produit que si nous

avons accepté de le faire avant de procéder à une réparation. Si le produit est remplacé, la part non expirée de la Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) couvrira le produit de remplacement. Vous devrez enregistrer le produit de remplacement avec votre Garantie Etendue (ou votre Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) en nous contactant à l'aide des coordonnées fournies à la Clause 11 et en donnant les références de votre Garantie Etendue (ou votre Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ainsi que le numéro de série du nouveau modèle. Nous vous fournirons alors un nouveau Certificat pour le Produit de remplacement.

2.4 Si nous ne réparons pas le Produit, nous le remplacerons par un équipement présentant les mêmes caractéristiques ou des caractéristiques similaires.

2.5 Afin de lever tout doute, cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ne se terminera pas automatiquement si vous faites valoir une prétention ; elle continuera d'être en force pour l'intégralité de la période prévue à la Clause 2.1 a) (ou 2.1 b), si c'est elle qui s'applique).

3. Prestations non incluses

3.1 Cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ne couvre pas :

a) l'entretien et la réparation périodique, ou le remplacement de pièces en raison de l'usure ;
b) les accessoires et pièces destinés à être consommés (les composants dont on attend qu'ils nécessitent un remplacement périodique durant la durée de vie d'un produit, tel que les batteries non rechargeables, les cartouches d'imprimante, les stylets, les ampoules etc.) ;
c) les dommages ou défauts causés par un usage, un manquement ou un traitement non conforme à un usage personnel ou domestique normal ; et
d) les dommages ou changements au produit résultant :

i. d'abus, y compris : les traitements causant des dommages physiques, cosmétiques ou de surface ou les changements apportés au Produit ou les dommages causés aux écrans à cristaux liquides ; une installation ou une utilisation du Produit non conforme à son usage normal ou non conforme à nos instructions concernant l'installation ou l'utilisation du Produit ; un entretien du Produit non conforme à nos instructions pour un entretien approprié ; l'installation ou l'utilisation du Produit d'une manière contraire aux lois ou normes techniques et de sécurité applicables dans le pays où il est installé ou utilisé.

ii. de virus ou de l'utilisation du Produit avec des logiciels non fournis avec celui-ci ou incorrectement installés ;

iii. l'état ou de défauts de systèmes avec lesquels le Produit est utilisé ou dans lesquels il est incorporé, à l'exception d'autres produits Sony destinés à être utilisés avec le Produit ;

iv. de l'utilisation du Produit avec des accessoires, périphériques ou autres produits dont le type, l'état et les normes diffèrent de ceux prescrits par nous ;

v. de la réparation ou d'une tentative de réparation par des personnes qui ne sont pas des membres de Sony ou du Réseau de Service Autorisé (Authorised Service Network ; « **membres ASN** ») ;

vi. d'ajustements ou d'adaptations sans notre consentement écrit préalable, y compris, mais pas exclusivement : les améliorations au Produit au-delà des caractéristiques décrites dans le manuel d'utilisation ; ou les modifications au Produit afin de le rendre conforme aux normes locales techniques ou de sécurité dans des pays autres que ceux pour lesquels le Produit a spécifiquement été conçu et fabriqué.

vii. un comportement négligent (ceci concerne uniquement la Garantie Etendue ; afin de lever tout doute, la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit couvre également le comportement négligent) ; et

viii. un cas fortuit (ceci concerne uniquement la Garantie Etendue ; afin de lever tout doute, la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit couvre le cas fortuit), d'un feu, de liquides, de produits chimiques, d'autres substances, d'inondations, de vibrations, d'une chaleur excessive, d'une ventilation insuffisante, de surcharges, d'un excès ou d'une alimentation incorrecte en voltage d'entrée, de radiations, de décharges électrostatiques y compris la foudre, d'autres forces externes et impacts.

3.2 Nous nous réservons le droit de refuser de réparer et/ou remplacer le Produit si vous ne disposez plus de la preuve d'achat de votre Produit et de votre Certificat original pour le Produit, et votre Garantie Etendue (ou votre Garantie Etendue avec

Garantie étendue Garantie étendue avec Couverture pour le Cas Fortuit

Couverture pour le Cas Fortuit) ne peut pas être réparée dans nos banques de données en ligne.

4. Exclusions et limitations

A l'exception des points cités ci-dessus, nous excluons toute garantie (expresse, tacite, légale ou autre) quant à la qualité, la performance, la précision, la fiabilité, l'aptitude pour un certain usage ou autre, du Produit. Dans la mesure où cette exclusion n'est pas ou pas entièrement autorisée par le droit applicable, nous excluons ou limitons nos garanties au maximum permis par le droit applicable. Toute garantie qui ne peut pas être entièrement exclue est limitée (dans la mesure où le droit applicable le permet) à la durée de cette Garantie Etendue (ou cette Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit).

Notre seule obligation résultant de cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) est de réparer ou remplacer le Produit conformément à ces conditions générales. Nous ne répondons d'aucun dommage et d'aucune perte en lien avec des produits, un service, cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ou autre, y compris - les pertes économiques ou immatérielles - le Prix payé pour le Produit - la perte de gain, de revenus, de données, de jouissance ou d'usage du Produit ou de tout autre produit associé - les dommages indirects, incidents ou rétroactifs. Ceci s'applique aussi bien lorsque la perte ou le dommage sont liés à :

- une utilisation entravée ou impossible du Produit ou de produits associés en raison de défauts ou de son indisponibilité pendant qu'il se trouve chez nous ou un membre ASN, qui aurait causé une indisponibilité, une perte de durée d'usage ou une interruption de l'activité commerciale ;
- un rendu inexact par le Produit ou les produits associés ;
- des dommages causés à des logiciels ou des médias de stockage de données amovibles ou leur perte ; ou
- des virus et d'autres causes.

Cette limitation s'applique à toutes les pertes et dommages, indépendamment du fondement légal, y compris la responsabilité pour faute ou d'autres responsabilités délictuelles, contractuelles, les garanties expresses ou implicites et la responsabilité objective (même si nous ou un membre ASN avons été rendus attentifs à la possibilité de tels dommages). Si le droit applicable interdit ou limite ces exclusions de responsabilités, nous excluons ou limitons notre responsabilité au maximum permis par le droit applicable. Par exemple, certains pays interdisent l'exclusion ou la limitation de la responsabilité pour les dommages résultant d'une négligence, d'une négligence grave, d'un acte intentionnel, d'un dol ou d'autres actes similaires. Notre responsabilité sous cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ne dépassera en aucun cas le prix payé pour le produit, à moins que le droit applicable n'autorise que des limitations supérieures ; dans ce cas, ces limites s'appliqueront.

5. Préentions légales et autres fournisseurs

Les consommateurs ont des préentions légales selon les lois nationales relatives à la vente de produits de consommation. Cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) n'affecte pas les préentions légales dont vous bénéficiez ni les droits qui ne peuvent pas être exclus ou limités de par la loi ; ceci s'applique également aux droits que vous avez envers la personne auprès de laquelle vous avez acquis le Produit (y compris le droit au remboursement du prix, la réparation ou le remplacement si votre Produit ne correspondait pas aux qualités décrites, était impropre à l'usage prévu ou était de qualité insuffisante lorsqu'il vous a été vendu). Vous êtes entièrement libre de faire usage des droits qui vous sont accordés. Vous devez également être attentif au fait que des garanties supplémentaires peuvent être disponibles d'autres fournisseurs, et que certaines polices d'assurance ménage peuvent couvrir votre Produit.

6. Suppression de la couverture

6.1 Cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) sera automatiquement annulée si vous faites valoir une prétention dont vous savez qu'elle est fautive, frauduleuse ou trompeuse.

6.2 Si vous avez payé pour cette Garantie Etendue (ou cette Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit), il se peut que vous disposiez du droit de résilier ou d'annuler la Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) pendant la période prévue à la Clause 2.1 a) (ou la Clause 2.1 b), si c'est elle qui s'applique), et d'obtenir le remboursement intégral ou partiel du Prix. Pour des détails, veuillez contacter votre fournisseur ou nous contacter en utilisant les coordonnées fournies à la Clause 11.

7. Droits des tiers

Cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ne bénéficie qu'à vous et à toute personne à laquelle nous en avons offert le bénéfice avec votre consentement. Aucun autre tiers ne peut en tirer des droits.

8. Informations supplémentaires

Votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) est fournie et administrée par Premium Services Department chez Sony Belgium, branche de Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, B-1930 Zaventem, Belgique.

9. Traitement des données

9.1 Information importante concernant le traitement des données :

Nous sommes le maître du fichier selon la législation applicable en matière de protection des données. Vos coordonnées seront détenues et utilisées par nous et des entreprises choisies agissant à notre compte conformément au droit applicable dans le but de traiter votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit). Nous pouvons communiquer vos données à tout organe réglementaire ou autorité de règlement des conflits. Pour de plus amples informations, veuillez contacter notre Information Risk Management Department chez Sony Belgium, branche de Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, B-1930 Zaventem, Belgique.

9.2 En achetant et en enregistrant cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) pour votre produit, vous avez accepté que nous puissions vous contacter par courrier, e-mail ou téléphone concernant votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit).

Vous ne serez pas contacté par Sony à d'autres fins de marketing, à moins de n'y avoir explicitement consenti. Dans ce cas, veuillez vous enregistrer sur : www.sony.ch/mysony. En tant que membre, vous serez le premier à être averti des excitantes nouveautés de Sony. Vous recevrez également les dernières nouvelles, des informations et un support produits spéciaux ainsi que bien d'autres avantages.

9.3 Afin de tenir à jour vos coordonnées, nous pouvons utiliser des informations fournies par nos partenaires. Vous pouvez obtenir une copie de vos coordonnées et nous demander de corriger toute erreur.

10. Transfert de votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit)

Vous pouvez transférer votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) à un nouveau propriétaire du produit en nous indiquant les détails du transfert en nous servant des coordonnées fournies à la Clause 11. Votre Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ne peut pas être transférée à un autre produit.

11. Comment faire valoir une prétention ou nous contacter

Si votre produit nécessite un service, veuillez contacter votre fournisseur, qui pourra vous expliquer comment obtenir une réparation conformément aux

termes de la Garantie Etendue (ou de la Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit) ou s'en charger lui-même.

Alternativement : Vous pouvez appeler notre Centre d'Information Clientèle (Customer Information Centre) ou nous envoyer un e-mail à l'aide des coordonnées fournies sur notre site Internet : www.sony.eu (/ Choisissez votre pays ou région/ Assistance/ Contactez-Nous/ Contact pour l'assistance).

Notre Département Service Clientèle (Customer Service Department) vous fournira toutes les instructions et un soutien approprié pour faire valoir des prétentions issues de cette Garantie Etendue (ou Garantie Etendue avec Couverture pour le Cas Fortuit).

12. Nous téléphoner

Vos appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de contrôler et d'améliorer la qualité des services fournis.