

### Pozadina

#### 1.1 Definicije

Značenje reči/naziva:

'Ugovor' ima značenje opisano pod tačkom 1.6.

'Produžena garancija' označava garanciju na proizvod koja se odnosi na stavke opisane pod tačkom 2.1

'Cena' označava iznos koji ste platili za ovu Produženu garanciju. U izuzetnim situacijama za vreme trajanja određene marketinške kampanje ova Produžena garancija može biti ponuđena kao besplatna.

'Proizvod' označava Sony proizvod naveden u Vašem ugovoru.

'Mi' ili "naše" označava PREDSTAVNIŠTVO SONY EUROPE B.V. BEOGRAD. Registrovano sedište: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Velika Britanija. Registracioni broj kompanije: 71682147.

"Vi" označava osobu koja je kupila proizvod te je vlasnik ovog plana servisnih popravki.

**1.2 Svi navedeni periodi pokrivenosti UKLJUČUJU** i period definisan redovnom garancijom proizvođača.

**1.3 Produžena garancija je dostupna** u određenim prodavnicama na području Srbije i Crne Gore. Za kupovinu Produžene garancije potrebno je izdvojiti određena novčana sredstva u trenutku kupovine Proizvoda ili tokom prvih 360 dana od kupovine Proizvoda. U skladu sa niže spomenutim uslovima, Produžena garancija uvek pokriva vremenski period računajući od datuma kupovine Proizvoda bez obzira što je sama Produžena garancija kupljena naknadno.

**1.4 Ukoliko istovremeno kupujete Proizvod i Produženu garanciju, te ukoliko plaćate Cenu za vreme kupovine Proizvoda,** prodajno osoblje će izvršiti registraciju Produžene garancije u Vaše ime za Vaš Proizvod na osnovu dokaza o kupovini Proizvoda i Vaših ličnih podataka.

**1.5 Ukoliko ste Produženu garanciju kupili nakon kupovine Proizvoda** i platili Cenu tokom prvih 360 dana od kupovine Proizvoda u istoj poslovnicu obvezujete se da:

- sledite uputstva za registraciju i aktivaciju Produžene garancije kako je navedeno na dokumentaciji koja čini sastavni deo kupljenog paketa Produžene garancije; ili
  - pružite potrebne informacije kako bi se izvršila registracija u trenutku naručivanja Produžene garancije; ili
  - prihvatite telefonski poziv ukoliko Vas kontaktiramo u svrhu prikupljanja informacija o Vašem Proizvodu, serijskim broju i ostalim detaljima potrebnim za uspešnu registraciju.
- U svakoj od gore navedenih stavki od i) do iii), registracija se mora izvršiti najkasnije 360 dana od kupovine Proizvoda. Dokaz o kupovini (račun) potrebno je čuvati svo vreme trajanja Produžene garancije.

**1.6 Nikakva pritužba neće biti uvažena pod ovom Produženom garancijom ukoliko Vaš Proizvod i Vaša Produžena garancija nisu registrovani. Nakon isteka 360 dana od kupovine Proizvoda, više nećete biti u mogućnosti da registrujete i aktivirate Produženu garanciju za Vaš Proizvod.** Nakon što je uspešno izvršena registracija i predočen dokaz o kupovini proizvoda, primićete dokument sa detaljima Produžene garancije ("Ugovor") na prodajnom mestu ili putem emaila. Dokument Ugovor zajedno sa ovim Odredbama i uslovima čini ugovor sklopljen sa nama. U slučaju bilo kakvih potraživanja potrebno je pozvati se na detalje naznačene na Ugovoru kao i predočiti dokaz o kupovini Vašeg Proizvoda.

### 2. Što je uključeno

#### 2.1 Produžena garancija

**Mi ćemo snositi cenu popravke proizvoda,** uključujući naknade za delove i rad usled mehaničkog ili električnog kvara od datuma kupovine proizvoda do (i uključujući) datuma isteka ove Produžene garancije, a kako je navedeno na Vašem Ugovoru. Produžena garancija će biti automatski poništena ukoliko uputite zahtev znajući da je lažan (Stavka 6.1).

**2.2 Uvek ćemo, shodno odredbama, uslovima i isključenjima Vaše Produžene garancije,** popraviti proizvod, osim ako:

- ne možemo osigurati rezervne delove za popravak; ili

b) možemo zameniti proizvod po ceni koja je niža od cene popravke.

**2.3 Proizvod ćemo zameniti samo ako mi (Sony)** tako zaključimo pre obavljanja popravke. Ako se proizvod zameni, preostali deo trajanja Produžene garancije primenice se na isporučeni proizvod. Vi se obvezujete da registrujete isporučeni proizvod kako bi se Produžena garancija prenela na taj proizvod kontaktirajući nas preko kontakata navedenih pod tačkom 11. ovih Odredbi i uslova, a kako biste nam pružili detalje iz Vašeg postojećeg Ugovora kao i naziv modela i serijski broj isporučenog proizvoda. Nakon toga ćete primiti novi Ugovor koji se odnosi na isporučeni Proizvod.

**2.4 Ako ne popravimo proizvod, zamenićemo ga** opremom istih ili sličnih karakteristika.

**2.5 U svrhu izbegavanja nedoumica, ova Produžena garancija** neće biti odmah poništena prilikom podnošenja zahteva, već će se smatrati važećim za čitavo vreme trajanja kako je to definisano u tački 2.1.

### 3. Šta nije uključeno

**3.1 Ova Produžena garancija ne pokriva sledeće:**

- periodično održavanje i popravak ili zamenu delova usled trošenja;
- dodatni pribor i potrošne delove (komponente za koje se očekuje periodična zamena tokom radnog veka proizvoda, kao što su nepunjive baterije, toneri sa mastilom, igle, sijalice, itd.);
- oštećenja usled upotrebe ili tretiranja proizvoda na način koji se ne može smatrati normalnom ličnom upotrebom ili upotrebom u domaćinstvu; i
- oštećenja ili izmene proizvoda kao rezultat: i. nepravilne upotrebe, uključujući: tretmane koji rezultiraju fizičkim, kozmetičkim ili površinskim oštećenjem ili promenama proizvoda ili oštećenjem ekrana sa tekućim kristalima; nepravilno postavljanje ili nepravilnu upotrebu proizvoda u normalne svrhe ili u skladu sa našim uputstvom o postavljanju ili upotrebi; nemogućnost održavanja proizvoda u skladu sa našim uputstvom o pravilnom održavanju; postavljanje ili upotrebu proizvoda na način koji nije u skladu sa tehničkim ili sigurnosnim zakonima ili standardima u zemlji u kojoj je proizvod stavljen na tržište ili u kojoj se koristi;
- . zaraze virusom ili upotrebe proizvoda sa softverom koji nije isporučen uz proizvod ili nepravilno instaliranim softverom;
- . ili ili nepravilnosti u sistemima sa kojima se proizvod koristi, osim drugih Sony proizvoda koji su dizajnirani za upotrebu sa ovim proizvodima;
- . upotrebe proizvoda sa priborom, perifernim uređajima i drugim proizvodima čiju vrstu, stanje i standard nismo odobrili;
- . popravke ili pokušaja popravke od strane lica koja nisu Sony ili članovi mreže ovlašćenih servisa ("članovi ASN-a");
- . podešavanja ili adaptacija bez našeg prethodnog pismenog pristanka, uključujući: nadogradnju proizvoda izvan tehničkih specifikacija ili karakteristika opisanih u uputstvu za upotrebu; ili pravke proizvoda kako bi isti bio usklađen sa nacionalnim ili lokalnim tehničkim ili sigurnosnim standardima u zemljama za koje proizvod nije posebno dizajniran i proizveden.
- . mara; i
- . goda, vatre, tečnosti, hemikalija, drugih supstanci, poplave, vibracija, prekomerne tople, nepravilne ventilacije, naponskih pražnjenja, prekomernog ili netačnog napajanja ili ulaznog napona, zračenja, elektrostatičkih pražnjenja, uključujući munje, te drugih spoljnih faktora i udarača.

**3.2 Zadržavamo pravo na odbijanje popravke i/ili** zamene proizvoda ako nemate izvorni dokaz o kupovini (račun) Vašeg Proizvoda i original Ugovor o Produženoj garanciji za Vaš Proizvod, te ukoliko podaci o Vašem proizvodu i Produženoj garanciji nisu dostupni u našoj bazi podataka.

### 4. Isključenja i ograničenja

Osim kako je navedeno iznad, ne pružamo nikakve garancije (izričite, implicirane, zakonske ili druge) vezane za kvalitet, efikasnost, tačnost, pouzdanost, prikladnost za određenu svrhu ili druge karakteristike. Ako ovo isključenje nije dozvoljeno ili nije u potpunosti dozvoljeno važećim zakonom, isključujemo ili ograničavamo svoju garanciju samo do maksimalnog opsega dozvoljenog važećim zakonom. Svaka

garancija koje se ne može u potpunosti isključiti ograničice se (do mere do koje se dozvoljeno važećim zakonom) za vreme trajanja ove Produžene garancije.

Naša jedina obveza za vreme trajanja Produžene garancije je popravka ili zamena Proizvoda prema ovim odredbama i uslovima. Nismo odgovorni ni za kakve gubitke ili štete povezane sa proizvodima, servisom, ovom Produženom garancijom ili nečim drugim, uključujući - ekonomske ili nematerijalne gubitke - cenu koja je plaćena za Proizvod - gubitak profita, prihoda, podataka, uživanje ili upotrebu Proizvoda ili bilo kojih povezanih proizvoda - nedirektnu, slučajnu ili posledičnu štetu ili gubitak. To se primenjuje bez obzira da li su gubitak ili šteta povezani sa:

- narušenim radom ili nemogućnošću rada Proizvoda ili povezanih proizvoda usled nastalih nedostataka ili nedostupnosti kada se Proizvod nalazi kod nas ili člana ASN-a, što je uzrokovalo vreme prestanka rada, gubitak korisničkog vremena ili prekid poslovanja
  - netačnošću izlaznih podataka Proizvoda ili povezanih proizvoda
  - oštećenjem ili gubitkom softverskih programa ili uklonjivih memorijskih medija, ili
  - zarazom virusom i ostalim uzrocima.
- To se primenjuje na gubitak i štete pod bilo kojom pravnom teorijom, uključujući nemar i druge delikte, kršenje ugovora, izričite ili implicirane garancije i strogu odgovornost (čak i ako smo mi ili član ASN-a bili savetovani o mogućnosti takve štete). Na mestima na kojima važeći zakon brani ili ograničava ovakva odricanja od odgovornosti, mi ograničavamo ili isključujemo našu odgovornost do maksimalnog opsega dozvoljenog važećim zakonom. Na primer, neke zemlje zabranjuju isključenje ili ograničavanje odgovornosti za štete usled nemara, namernog kršenja pravila, prevare i sličnih delovanja. Naša odšteta pod ovom Produženom garancijom ni u kom slučaju neće prekoraciivati cenu plaćenu za Proizvod, ali ako važeći zakon dozvoljava samo više ograničenje odštete, primenjuje se više ograničenje.

### 5. Zakonska prava i drugi pružaci osiguranja

Potrošači imaju zakonska (ustavna) prava prema važećim nacionalnim zakonima o prodaji potrošačkih proizvoda. Ova Produžena garancija ne utiče na Vaša zakonska prava kao ni na prava koja se ne mogu isključiti ili ograničiti, ni na prava osobe od koje ste kupili Proizvod (uključujući pravo na povraćaj sredstava, popravku ili zamenu ukoliko Vaš proizvod nije bio u skladu sa deklarisanim, nije služio svrsi, ili nije bio odgovarajućeg kvaliteta u trenutku kada Vam je prodat). Svoja prava možete dokazivati po vlastitom nahođenju. Primitite na znanje da na tržištu postoje i druge produžene garancije koje su pružane od trećih strana te je moguće da neka osiguravajuća društva mogu ponuditi pokriće za Vaš Proizvod.

### 6. Poništenje

**6.1 Ova Produžena garancija će biti automatski** poništena ukoliko ste svesno uputili žalbu znajući da se radi o neistini, prevari ili nepoštenju.

**6.2 Ukoliko ste platili ovu Produženu garanciju** u mogućnosti ste da poništite Produženu garanciju u roku definisanom pod tačkom 2.1, a sa ciljem ostvarivanja punog ili delimičnog povraćaja iznosa Cene plaćene za proizvod. Za više detalja molimo kontaktirajte svog prodavca ili se obratite nama na kontakte spomenute pod tačkom 11.

### 7. Prava trećih strana

Ova Produžena garancija nudi pogodnosti Vama i svim drugim stranama sa kojima je sklopljen sporazum uz Vaš pristanak. Pogodnosti nisu omogućene nikom drugom.

### 8. Dodatne informacije

Ova Produžena garancija pruža i njom upravljiva odeljenje Premium Services kao sastavni dio kompanije Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, 1930 Zaventem, Belgija.

### 9. Tretiranje podataka

**9.1 Važne informacije o tretiranju podataka.** Mi vodimo brigu o prikupljenim podacima u skladu sa važećim propisima za zaštitu podataka. Vaše podatke ćemo zadržati i koristiti, te ih možemo proslediti odabranim kompanijama koje obavljaju delatnost u naše ime, radi administriranja vaše Produžene garancije. Vaše podatke možemo proslediti bilo kojom

relevantnom pravnom licu ili instituciji za razrešavanje sporova. Vaše podatke takođe možemo upotrebiti u svrhu obuke ili testiranja. Vaše informacije možemo proslediti našim pružaocima usluga i agentima u te svrhe.

U slučaju dodatnih upita vezanih za zaštitu podataka molimo kontaktirajte naše odeljenje 'Information Risk Management Department' u sklopu kompanije Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, 1930 Zaventem, Belgija.

### **9.2 Preuzimanjem Produžene garancije za vaš**

Proizvod pristajete da Vas Sony može kontaktirati putem pošte, e-maila ili telefona, a u vezi ove Produžene garancije.

Sony vas neće kontaktirati ni u koje druge marketinške svrhe, osim ako na to izričito ne pristanete. Ukoliko želite da se upoznate sa ostalim aktuelnostima molimo registrujte se na My Sony <https://www.sony.rs/mysony>.

Kao član, među prvima ćete saznati sve o novim i uzbudljivim Sonyjevim proizvodima. Osim toga, možete primati najnovije vesti, posebne informacije o proizvodima, korisničku podršku i još mnogo toga.

### **9.3 Kako bismo lakše održavali vaše podatke**

**tačnim**, možda ćemo koristiti informacije koje primimo od naših partnera. Možete od nas zatražiti kopiju vaših podataka i ispraviti sve netačnosti. Radi poboljšanja naše usluge, možda ćemo nadzirati ili snimati našu komunikaciju sa vama.

### **10. Prenošnje Produžene garancije**

Možete preneti Vašu Produženu garanciju na novog vlasnika Proizvoda tako što ćete nam dostaviti potrebne informacije o novom vlasniku na naše kontakte spomenute pod tačkom 11. Vaša Produžena garancija se ne može prenositi na drugi proizvod ili opremu.

### **11. Kako podneti zahtev ili nas kontaktirati**

Ukoliko je potrebno otkloniti neispravnost na Vašem Proizvodu molimo obratite se svom prodavcu koji će biti u mogućnosti da se pobrine za organizaciju popravke u skladu sa uslovima ove Produžene garancije.

U suprotnom, možete nazvati našu službu pa podršku korisnicima ili uputiti e-mail na kontakte dostupne na našim internet stranicama [www.sony.eu](http://www.sony.eu) (odaberite Vašu zemlju/ Podrška/Kontaktirajte nas/ Kontaktiraj odeljenje korisničke podrške).

Naše odeljenje za korisničku podršku daće Vam potpuna uputstva i pružiti pomoć za podnošenje zahteva vezanih za ovu Produženu garanciju.

### **12. Telefoniranje sa nama**

Vaši telefonski pozivi mogu se snimati radi nadziranja i poboljšanja kvaliteta pruženih usluga.