

## Правила и услови за продолжена гаранција од Сони

### Продолжена гаранција со покриеност во случај на несреќа

#### Заднина

##### 1.1 Дефиниции

Следните зборови ги имаат долунаведените значења:

„Сертификат“ го има значењето истакнато во членот 1.6.

„Продолжена гаранција“ ја означува покриеноста со гаранција опишана во член 2.1 а) од овој документ за производот.

„Продолжена гаранција и покривање во случај на несреќа“ ја означува покриеноста со гаранција опишана во член 2.1 б) од овој документ за производот.

„Незгода“ означува ненадејно и непредвидливо физичко дејство кое може да доведе до механички или електрични дефекти.

„Цена“ го означува плаќањето извршено од ваша страна кон нас и поврзано со оваа Продолжена гаранција или Продолжена гаранција и покривање во случај на несреќа, како што е применливо.

„Производ“ го означува производот од Sony опишан во вашиот Сертификат.

„Ние“ / „ние“, „Нашиот/та/то“ / „нашиот/та/то“ или „Нас“ / „нас“ означува Сони Европа B.V. - Претставништво Скопје, Република Македонија. Регистрирано претставништво: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Обединето Кралство. Број на регистрирана компанија: 71682147.

„Вие“ / „вие“ го означува лицето кое го купило производот и ја поседува оваа Продолжена гаранција или Продолжена гаранција и покривање во случај на несреќа, како што е применливо.

**1.2 Сите наведени периоди на покриеност со гаранција го ВКЛУЧУВААТ** гарантниот период на производителот.

**1.3 а) Понудата за продолжена гаранција е достапна во** сите продавници во Македонија. За да ја купите Продолжената гаранција, мора да ја платите соодветната цена во времето на купување на производот или во рок од 360 дена откако сте го купиле производот. Во согласност со долунаведените услови, Продолжената гаранција секогаш започнува на датумот на купувањето на производот, без разлика на подоцнежното купување на Продолжената гаранција.

**1.3 б) Понудата за Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа е достапна во** сите продавници во Македонија. За да ја купите Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, мора да ја платите соодветната цена во времето на купување на производот или – согласно член 2.1 б) – во рок од 360 дена откако сте го купиле производот. Во согласност со долунаведените услови, Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа секогаш започнува на датумот на купувањето на производот, без разлика на подоцнежното купување на Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа.

**1.4. Доколку го купите производот и Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) и ја платите цената во времето на купување на производот** во продавница, продавачот ќе ја комплетира регистрацијата во врска со Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) во ваше име со деталите за производот врз база на доказ за купување на производот и вашите детали.

**1.5. Доколку ја купите Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) по купувањето на производот** и ја платите цената во рок од 360 дена по купувањето на производот во продавница, вие

i) ќе мора да ги следите инструкциите за регистрирање и активирање на Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) како што е наведено на купената кутија која ја содржи Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо); или

ii) ќе бидете замолени да обезбедите информации за комплетирање на регистрацијата во времето кога сте ја порачале Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо); или

iii) ќе бидете контактирани од наша страна по телефон за да ви го побараме вашиот сериски број на производот и за комплетирање на регистрацијата.

Во кој било од случаите i)-iii) наведени погоре, регистрацијата мора да биде комплетирана најдоцна 360 дена по купувањето на производот, а вие ќе мора да поседувате доказ за купување на производот.

**1.6 Нема да биде прифатено барање во рамките на оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) доколку вашиот производ и вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) не се регистрирани. Откако ќе истече периодот од 360 дена по купувањето на производот, повеќе нема да можете да се регистрирате и да ја активирате Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) за вашиот производ.** По примањето на вашата комплетирана регистрација во врска со Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо), и под услов да сте ја платиле цената и можете да покажете доказ за купувањето на производот, ќе ви биде даден документ кој ги содржи деталите за вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) („Сертификатот“) било во продавница или преку е-пошта. Сертификатот заедно со овие правила и услови го формира вашиот договор со нас. Потребно е да ги разгледате овие детали наведени во сертификатот и да бидете подготвени да прикажете доказ за купувањето на производот во случај да треба да извршите барање.

## **2. Што е овозможено**

### **2.1 а) Продолжена гаранција**

**Ние ќе ги сносиме трошоците за поправка на производот, вклучувајќи ги трошоците за резервните делови и работната рака поради механички или електричен дефект од датумот на**

купување на производот до (и вклучувајќи го) датумот на истекување на Продолжената гаранција, како што е наведено во вашиот сертификат. Сепак, оваа Продолжена гаранција автоматски ќе биде поништена доколку поднесете барање за кое ќе се утврди дека е лажно, измамничко или погрешно претставено. (Член 6.1)

### **2.1 b) Продолжена гаранција и покривање во случај на несреќа**

**Ние ќе ги сносиме трошоците за поправка на производот**, вклучувајќи ги трошоците за резервните делови и работната рака поради механички или електричен дефект или несреќа од датумот на купување на производот до (и вклучувајќи го) датумот на истекување на Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е наведено во вашиот сертификат. Сепак, оваа Продолжена гаранција и покривањето во случај на несреќа автоматски ќе биде поништена доколку поднесете барање за кое ќе се утврди дека е лажно, измамничко или погрешно претставено. (Член 6.1)

**Во случај оваа Продолжена гаранција и покривање во случај на несреќа да биде купена по датумот на купување на производот, покривањето во случај на несреќа ќе стапи во сила само 30 дена по датумот на купувањето на Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа.**

**2.2 Ние секогаш, во согласност со сите услови**, правила и исклучоци од вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) ќе вршиме поправка на производот, освен доколку:

- a) не можеме да ги набавиме резервните делови за да го поправиме; или
- b) можеме да го замениме за помала цена отколку трошоците за поправка

**2.3 Производот ќе го замениме само ако** сме се согласиле на тоа пред да извршиме поправка. Доколку производот се замени, неистечениот дел од Продолжена гаранцијата (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) ќе се однесува на новиот производ. Ќе треба да го регистрирате новиот производ со вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) со тоа што ќе нè контактирате користејќи ги деталите за контакт наведени во член 11 и со тоа што ќе ни ги дадете деталите од вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) и серискиот број на новиот модел. Потоа ќе ви биде даден нов сертификат во врска со новиот производ.

**2.4 Доколку не го поправиме производот ќе го замениме** со опрема со иста или слична спецификација.

**2.5 За да се избегнат нејаснотиите, оваа Продолжена гаранција** (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) нема автоматски да прекине да важи со вашето поднесување на барање, туку ќе важи за целиот период наведен во член 2.1 а) (или наведен во член 2.1 б), како што е применливо).

### 3. Што не е опфатено

#### 3.1 Оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) не опфаќа:

- a) периодично одржување и поправка или замена на делови поради долготрајност;
- b) потрошен материјал (делови за кои се очекува периодична замена во текот на животниот век на производот како што се батериите кои не се за повеќекратно полнење, тонерите за печатење, сијалички итн.);
- c) оштетување или дефекти предизвикани од употреба, користење или ракување со производот кое не е во согласност со нормална лична или домашна употреба; и
- d) оштетување или промени на производот како резултат на:
  - i. злоупотреба, вклучувајќи: ракување кое би предизвикало физичко, површинско или козметичко оштетување или промена на производот или оштетување на екраните со течни кристали; неинсталирање или употреба на производот за неговата нормална намена или во согласност со нашите инструкции за инсталација или употреба; неодржување на производот во согласност со нашите совети за соодветно одржување; инсталација или употреба на производот на начин кој е не во согласност со техничките или сигурносните закони или стандарди во земјата каде што се инсталира или користи;
  - ii. заразување со вируси или употреба на производот со софтвер кој не е испорачан заедно со производот или несоодветно инсталиран софтвер;
  - iii. условите во, или, дефектите во системите со кои производот се користи или е вграден освен ако станува збор за други Sony производи кои се наменети да се користат заедно со производот;
  - iv. користење на производот со додатоци, надворешна опрема и други производи од поинаков тип, услови и стандарди од оние кои се препишани од нас;
  - v. поправка или обид за поправка од страна на лица кои не се дел од овластената сервисна мрежа на Sony („членови на ASN“);
  - vi. преправки или адаптација без наша претходна писмена согласност, вклучувајќи без ограничување: надградба на производот над спецификациите или карактеристиките опишани во упатството за употреба; или модификации на производот за негово прилагодување кон националните или локалните стандарди во земјите надвор од оние за кои производот бил специфично дизајниран и произведен;
  - vii. злоупотреба (само во однос на Продолжената гаранција; за да се избегнат нејаснотиите, **Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа ја опфаќа злоупотребата**); и
  - viii. несреќа (само во однос на Продолжената гаранција; за да се избегнат нејаснотиите, **Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа ги опфаќа случаите на несреќа**), пожар, течности, хемикалии, други супстанции, поплава, вибрации, преголема топлина, несоодветно ладење, струен удар, преголем или несоодветен напон, зрачење, електростатско празнење вклучувајќи гром, други надворешни сили или влијанија.

**3.2 Ние го задржуваме правото да одбиеме поправка и / или замена на производот ако немате доказ за купување на производот и оригинален сертификат за производот, како и доколку вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) не може да се најде во нашите онлајн записи.**

#### **4. Исклучоци и ограничувања**

Освен доколку не е погоре наведено, ние ги исклучуваме сите гаранции (итни, статутарни или други) во поглед на квалитетот на производот, перформансите, точноста, доверливоста, способноста за одредена намена или сл. Доколку ова исклучување не е дозволено или не е целосно дозволено со законот, ги исклучуваме или ги ограничуваме нашите гаранции само до максималната граница дозволена со законот. Секоја гаранција која не може целосно да биде поништена ќе биде ограничена (според законските ограничувања) до времетраењето на оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо).

Наша единствена обврска во склоп на оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) е да ги поправиме или замениме производите кои се предмет на овие одредби и услови. Не преземаме одговорност за каква било загуба или оштетување поврзано со производите, услугата, оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) или сл., вклучувајќи - економски или нематеријални загуби - цената платена за производот - загуба на профит, приход, податоци, задоволство или употреба на производот или кои било придружни производи - индиректна, ненадејна или последична загуба или оштетување.

Ова се применува ако загубата или оштетувањето се однесуваат на:

- оштетување или нефункционирање на производот или придружните производи поради дефекти или достапност настанати додека производот е кај нас или кај член на ASN, што пак предизвикало загуба на времето на корисникот или пречки во неговото работење;
- неточност во податоците на производот или придружните производи;
- оштетување или загуба на софтверски програми или на преносливите медиуми за чување на податоци; или
- заразување со вируси и други причини.

Ова се однесува на загуба или оштетување при секоја правна теорија, вклучувајќи негрижа и други деликти, прекршување на договор, итна или опфатена гаранција и строги одговорности (дури кога ние или пак член на ASN бил информиран за можноста од настанување на такви штети). Кога применливите закони ги забрануваат или ограничуваат овие исклучување на одговорноста, ние ја исклучуваме или ограничуваме нашата одговорност само до максималната граница дозволена со законот. На пример, некои земји забрануваат исклучување или ограничување на штети кои се настанати од негрижа, сериозно невнимание, намерно лошо раководење, измама или слични дела. Нашата одговорност во однос на оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) во ниеден случај не ја надминува платената цена за производот, но ако законот дозволува само поголеми ограничувања на одговорноста, тогаш се применуваат повисоките ограничувања.

#### **5. Законски права и други добавувачи**

Потрошувачите имаат законски (статутарни) права во однос на применливите државни закони кои се однесуваат на продажбата на производи за широка потрошувачка. Оваа Продолжена гаранција

(или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) не влијае врз законските права кои можете да ги имате, ниту врз правата кои не можат да се исклучат или ограничат со закон, ниту врз правата во однос на лицето од кое сте го купиле производот (вклучувајќи го правото за барање паричен надоместок, поправка или замена доколку вашиот производ не одговара на описот, не е погоден за намената или немал задоволителен квалитет кога ви бил продаден). Можете да побарате какви било права, за кои по сопствено убедување сметате дека ви припаѓаат. Исто така, треба да имате во предвид дека проширените гаранции може да бидат достапни од други добавувачи и дека одредени полиси за осигурување може да вклучуваат покривање за вашиот производ.

## **6. Поништување**

**6.1 Оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) автоматски ќе биде поништена доколку поднесете барање за кое ќе се утврди дека е лажно, измамничко или погрешно претставено.**

**6.2. Доколку сте платиле за оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) можно е да имате право да ја поништите или прекинете Продолжената гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) во рамки на периодот наведен во членот 2.1 а) (или членот 2.1 б), како што е применливо), и да добиете целосен или делумен паричен надоместок за платената сума. За повеќе детали ве молиме обратете се до нас со користење на деталите наведени во членот 11.**

## **7. Права на трета страна**

Оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) треба да послужи за ваша корист и за секој кој го има вашето одобрение. На никој друг нема да му бидат дадени никакви погодности.

## **8. Дополнителни информации**

Вашата Продолжена гаранција е обезбедена и се спроведува од страна на Одделот за врвни услуги од Sony – Белгија, подружница на Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, 1930 Zaventem, Belgium.

## **9. Услуги за податоци**

### **9.1 Важни информации за личните податоци:**

Ние управуваме со податоците во согласност со важечките закони за заштита на податоци.

Вашите детали ќе бидат задржани и користени од наша страна и избрани компании кои дејствуваат во наше име во согласност со важечките закони за да ја спроведат вашата Продолжена гаранција

(или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо).

Можеме да ги предадеме вашите податоци на кој било релевантен регулатор или посредник за решавање на спор. Исто така може да ги употребуваме вашите податоци за обука и тестирање.

Можеме да ги обелодениме вашите информации на нашите служби за услуги или агенти за тие намени. За повеќе информации обратете се следниот телефонски број (02) 55 11 555 на Сони

Европа В.В. Претставништво во Македонија, Соравиа Центар Скопје, 1000 Скопје, Македонија.

**9.2 Со купувањето и регистрирањето на оваа Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) за вашиот производ, се согласувате да ве контактираме преку пошта, е-пошта или телефон во врска со вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо).**

Нема да бидете контактирани од Sony за какви било други маркетиншки цели, освен доколку јасно не се согласите на тоа.

Во тој случај, ве молиме регистрирајте се на <https://www.sony.co.uk/mysony>. Како член, ќе можете први да дознаете за новите и возбудливи производи на Sony. Згора на тоа, ќе ги добивате и најновите вести, специјални информации и поддршка за производите, и многу повеќе од тоа.

**9.3 За да ги имаме вашите ажурирани податоци ќе користиме** информации добиени од нашите соработници. Можете да побарате од нас да ви направиме копија од вашите податоци, воедно можете и да ги исправите неправилностите. Заради подобрување на нашата услуга, може да вршиме надгледување или зачувување на нашата комуникација со вас.

## **10. Пренесување на вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо)**

Можете да ја пренесете вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) на нов сопственик на производот со тоа што ќе нè обавестите за деталите на промената користејќи ги деталите за контакт од член 11. Вашата Продолжена гаранција (или Продолжената гаранција и покривањето во случај на несреќа, како што е применливо) не може да се пренесе на која било друга опрема.

## **11. Како да поднесете жалба или да нè контактирате**

Доколку за вашиот производ се потребни сервисни услуги, ве молиме обратете се до вашиот продавач кој ќе може да ви помогне или да ве посветува како да извршите поправка под условите од Продолжената гаранција.

Или, пак, можете да се јавите во нашиот Центар за информации за потрошувачите или да ни испратите е-порака користејќи ги деталите за контакт од нашата веб-страница: [www.sony.eu](http://www.sony.eu) (Изберете ја вашата земја или регион/ Поддршка/ Контактирајте нè/ Поддршка за производи)

Нашиот Центар за информации за потрошувачите ќе би обезбеди целосни упатства и соодветна помош за побарувањата од оваа Продолжена гаранција.

## **12. Телефонски повик кон нас**

Вашиот телефонски повик може да биде снимен со цел надгледување и подобрување на квалитетот на пружената услуга.