

### Achtergrond

#### 1.1 Definities

De volgende woorden hebben de onderstaande betekenis:

'**Certificaat**' heeft de betekenis omschreven in Clausule 1.6 van dit document.

'**Uitgebreide Reparatie Service Plan**' staat voor de garantiëlekkering omschreven in Clausule 2.1 a) van dit document.

'**Uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover**' staat voor de garantiëlekkering omschreven in Clausule 2.1 b) van dit document.

'**Ongeluk**' staat voor een peeslousing en onvoorzien fysieke daad die leidt tot een mechanisch of elektrisch defect.

'**Betaling**' staat voor de betaling, voor zover van toepassing, die u aan Sony hebt gedaan als tegenprestatie voor deze uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), naast de betaling die u hebt gedaan voor de aanschaf van het Product.

'**Product**' slaat voor het Product van Sony dat u hebt gekocht, dat tot de categorie behoort waarnaar wordt verwezen op de doos van uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing).

'**Wij**', '**Zs**', '**Ons**' en '**Onze**' staan voor "Sony Belgium", bijkantoor van "Sony Europe B.V.". Een bedrijf dat is geregistreerd in Nederland.

Statutaire zetel: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, Verenigd Koninkrijk. Registratienummer van het bedrijf: 71682147.

'**U**' staat voor de persoon die het Product kocht en houder is van dit uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing).

#### 1.1 Alle vermelde periodes dekking OMVATTEN de Fabrieksgarantie periode.

**1.3 a) Het uitgebreide Reparatie Service Plan aanbod is beschikbaar in deelnemende winkels in België.** Om het uitgebreide Reparatie Service Plan aan te kopen moet u de toepasselijke prijs op het moment van aankoop van het Product betalen, of binnen 360 dagen nadat u het Product hebt gekocht. Met inachtneming van de onderstaande voorwaarden, de uitgebreide reparatie service dekking begint altijd op de datum van aankoop van het Product, ongeacht een latere aankoop van het uitgebreide Reparatie Service Plan.

**1.3 b) Het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover aanbod is beschikbaar in deelnemende winkels in België.** Om het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover aan te kopen moet u de toepasselijke prijs op het moment van aankoop van het Product betalen - onder voorbehoud van Clausule 2.1 b) of binnen 360 dagen nadat u het Product hebt gekocht. Met inachtneming van de onderstaande voorwaarden, het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover begint altijd op de datum van aankoop van het Product, ongeacht een latere aankoop van het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover.

**Als U uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) aankoopt en de toepasselijke prijs betaalt op de datum van de aankoop van het Product in een deelnemende winkel, dan zal de verkoper, namens U, de registratie (met betrekking tot het uitgebreide Reparatie Service Plan of het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover; zoals van toepassing) vervullen met de Product details, gebaseerd op het Product aankoopbewijs en Uw details.**

**Indien U het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) aanschaf op de aankoop van het Product en de toepasselijke prijs betaalt binnen 360 dagen na de aankoop van het Product in een deelnemende winkel, zult U:**  
i) De instructies dienen te volgen om het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) te registreren en te activeren, zoals beschreven op de aangekochte doos of kaart die de uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) bevat; of  
ii) Gevraagd worden om informatie te verschaffen ten einde de registratie te vervullen op het moment U het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) bestelt; of  
iii) Door ons gecontacteerd worden via telefoon om het Product serie nummer te bekomen en zodoende de registratie te vervullen voor het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing).

In elk geval onder i) - iii), dient de registratie voltooid te worden uiterlijk binnen 360 dagen na aankoop van het Product en U moet het bewijs van aankoop van het Product behouden.

Geen claim zal worden aanvaard met betrekking tot het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) van het Product, indien de registratie en activatie niet heeft plaatsgevonden binnen 360 dagen na de aankoop van het Product. Eenmaal de 360 dagen zijn verstreken na aankoop van het Product, kan het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) van het Product niet meer geregistreerd of geactiveerd worden. Na ontvangst van de registratie van het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), en op voorwaarde dat U de toepasselijke prijs betaald heeft en het aankoopbewijs van het Product kan voorleggen, zult U een document ontvangen, of in de winkel, of via email. Dit document (het "Certificaat") beschrijft de details van het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing). Het Certificaat, samen met deze algemene voorwaarden, zal Uw contract met ons vormen. In het geval U een claim wenst in te dienen, dient U te verwijzen naar de details beschreven in het Certificaat en dient U het aankoopbewijs van het Product voor te leggen.

## 2. Wat wordt aangeboden

### 2.1 a) Het uitgebreide Reparatie Service Plan

**Sony draagt de kosten van reparaties aan het Product, inclusief onderdelen en arbeidsloon** volgende mechanische of elektrische storing, vanaf de datum van aankoop van het Product tot (en met) de vervaldatum van deze uitgebreide reparatie service, zoals vermeld in Uw Certificaat. Deze uitgebreide reparatie service zal echter automatisch geannuleerd worden als Uw claim vals, frauduleus zou zijn of een onjuiste voorstelling van zaken (artikel 6.1) weergeeft.

### 2.1 b) Het uitgebreide Reparatie Service Plan

**Sony met Complete Cover draagt de kosten van reparaties aan het Product, inclusief onderdelen en arbeidsloon** volgende mechanische of elektrische storing, vanaf de datum van aankoop van het Product tot (en met) de vervaldatum van deze uitgebreide reparatie service, zoals vermeld in Uw Certificaat. Deze uitgebreide reparatie service zal echter automatisch geannuleerd worden als Uw claim vals, frauduleus zou zijn of een onjuiste voorstelling van zaken (artikel 6.1) weergeeft.

**In het geval het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover werd aangekocht na de aankoopdatum van het Product, dan zal de Complete Cover van kracht zijn 30 dagen na de datum van de aankoop van het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover.**

**2.1 Sony zal het Product altijd repareren, behoudens de volledige voorwaarden en uitsluitingen van het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), lenzij:**

a) Sony geen reserveonderdelen kan verkrijgen om het Product te repareren; of  
b) Sony het Product voor minder dan de reparatiekosten kan vervangen.

**2.2 Sony zal het Product enkel vervangen als het hiermee akkoord is gegaan voordat de reparatie wordt uitgevoerd.** Als het Product wordt vervangen, zal het lopende deel van het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), gelden voor het vervangend Product. Opdat het vervangend Product geregistreerd wordt met het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), dient U ons te contacteren middels de contact details beschreven in Clausule 11 met de volgende gegevens: details beschreven in Uw Certificaat, het vervangend Product model en serie nummer van het vervangend Product. Na vervolging van de registratie zult U een nieuw Certificaat ontvangen voor het vervangend Product.

**2.3 Als Sony het Product vervangt, dan zal het Product vervangen worden met een apparaat met dezelfde of vergelijkbare specificaties.**

**2.4 Ter voorkoming van twijfel eindigt het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) niet automatisch** wanneer U een claim indient, het blijft van kracht voor de volledige periode beschreven in Clausule 2.1 a) (of beschreven in Clausule 2.1 b), zoals van toepassing).

## 3 Wat wordt niet aangeboden

**3.1 Het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), dekt geen:**

a) periodiek onderhoud en reparaties of onderdelenvervanging als gevolg van slijtage;

b) accessoires en verbruiksartikelen (componenten waarvan verwacht wordt dat ze periodiek vervangen moeten worden tijdens de levensduur van een Product, zoals niet-oplaadbare batterijen, inktpatronen, stiften, lampjes, etc.);

c) schade of gebreken ontstaan door gebruik, bediening of behandeling van het Product die strijdig is met normaal persoonlijk of huishoudelijk gebruik;

d) schade of wijzigingen aan het Product als gevolg van:

i. verkeerd gebruik, waaronder: behandeling die leidt tot fysieke, cosmetische of oppervlakteschade of wijzigingen aan het Product of schade aan lcd-schermen; verzuim om het Product te installeren of gebruiken voor zijn normale aanwending of conform onze installatie- of gebruiksinstructies; verzuim om het Product te onderhouden conform onze instructies voor correct onderhoud; installatie of gebruik van het Product op een manier die in strijd is met de technische normen of veiligheidsvoorschriften in het land waar het wordt geïnstalleerd of wordt gebruikt;

ii. virusinfecties of gebruik van software die niet met het Product is meegeleverd of onjuist geïnstalleerde software;

iii. de staat van of gebreken in systemen waarmee het Product wordt gebruikt of waarin het is geïntegreerd, zult u andere Producten van Sony zijn, die ontworpen zijn om met het Product te gebruiken;

iv. gebruik van het Product met accessoires, randapparatuur en andere Producten van een type, staat en norm die anders zijn dan door ons voorgeschreven;

v. reparatie of poging tot reparatie door personen die geen lid van Sony of het geautoriseerde servicenetwerk ("ASN-leden") zijn;

vi. aanpassingen of bewerkingen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming, waaronder, maar niet beperkt tot: verbetering van het Product buiten de specificaties of eigenschappen beschreven in de handleiding; of modificaties aan het Product om het te conformeren aan nationale of plaatselijke technische normen of veiligheidsvoorschriften van andere landen dan waar het Product specifiek voor werd ontworpen en vervaardigd;

vii. **verwaarlozing** (met betrekking tot het uitgebreide Reparatie Service Plan alleen, voor alle duidelijkheid, **het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover dekt verwaarlozing**); en

viii. **ongelukken** (met betrekking tot het uitgebreide Reparatie Service Plan alleen, voor alle duidelijkheid, **het uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover dekt ongelukken**), brand, vloeistoffen, chemische stoffen, andere stoffen, overstroming, bevingen, excessieve hitte, onjuiste ventilatie, vermogensschommelingen, bovenmatige of onjuiste spanningstoever of

ingangsspanning, straling, elektrostatische ontladingen waaronder bliksem, overige externe krachten en invloeden.

**3.2 Sony behoudt zich het recht voor om reparatie en/of vervanging van het Product te weigeren** als U het aankoopbewijs van het Product niet kan voorleggen en er geen complete registratie kan gevonden worden in onze online gegevens van het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) voor het product en serie nummer.

## 4 Uitsluitingen en beperkingen

Met uitzondering van het hierboven genoemde, verleent Sony ten aanzien van het Product geen garanties (uitdrukkelijk, impliciet, statutair of anderszins) inzake de kwaliteit, de werking, de nauwkeurigheid, de betrouwbaarheid, de geschiktheid voor een bepaald doel, of anderszins. Indien deze uitsluiting niet is toegestaan of niet volledig is toegestaan onder de toepasselijke wetgeving, beperken wij of sluiten wij onze garanties slechts uit voor zover toegestaan onder de toepasselijke wetgeving. Een garantie die niet volledig kan worden uitgesloten, zal beperkt zijn (voor zover toegestaan onder de toepasselijke wetgeving) tot de looptijd van dit uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing).

Onze enige verplichting onder dit uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) is het repareren of vervangen van producten die vallen onder deze algemene voorwaarden. Wij zijn niet aansprakelijk voor enig verlies of enige schade met betrekking tot producten, diensten, dit uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) of anderszins, met inbegrip van economische of immateriële schade – de prijs die is betaald voor het Product – verlies van winst, inkomens, data, genre of gebruik van het Product of aanverwante producten – indirecte, incidentele of gevolgschade of -verlies. Dit is tevens van toepassing indien het verlies of de schade gerelateerd is aan:

- beschadiging of het niet werken van het Product of aanverwante producten vanwege defecten of onbeschikbaarheid van het Product omdat het Product zich bij Sony of een ASN-lid bevindt, met als gevolg wachttijd, tijdsverlies of bedrijfsonderbreking
- onnauwkeurige output van het Product of aanverwante producten
- schade aan of verlies van softwareprogramma's of verwijderbare gegevensdragers, of
- virusinfecties en andere oorzaken. Dit is van toepassing op verlies en schade op elke rechtsgrond, waaronder nalatigheid en andere onrechtmatige daden, contractbreuk, schending van een uitdrukkelijke of stilzwijgende garantie, en strikte aansprakelijkheid (zelfs indien Sony of een ASN-lid is geïnformeerd over de mogelijkheid van dergelijke schadegevallen). Indien het toepasselijk recht deze uitsluitingen van aansprakelijkheid verbiedt of beperkt, dan beperkt en sluit Sony de aansprakelijkheid slechts uit voor zover dat is toegestaan door het toepasselijke recht. Sommige landen verbieden bijvoorbeeld de uitsluiting of beperking van schadevergoeding als gevolg van nalatigheid of grove nalatigheid, bewuste roekeloosheid, wangedrag, bedrog en gelijksortige handelingen. Onze aansprakelijkheid onder dit uitgebreide Reparatie Service Plan zal in geen geval hoger zijn dan de prijs die voor het Product is betaald, maar als het toepasselijke recht hogere aansprakelijkheidsbeperkingen toestaat, zijn deze van toepassing.

5 **Statutaire rechten en andere leveranciers**  
Consumenten hebben op grond van de geldende nationale wetgeving met betrekking tot de verkoop van consumentenartikelen wettelijke (statutaire) rechten. Dit uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) doet geen afbreuk aan uw statutaire rechten, noch aan de rechten die op grond van de wet niet kunnen worden uitgesloten of beperkt, en evenmin aan rechten tegenover de persoon waarvan u het Product hebt gekocht (met inbegrip van het recht om een restitutie van de aankoopsom, reparatie of vervanging te vorderen indien uw Product niet is zoals het is omschreven, niet geschikt is voor het beoogde doel of niet van toereikende kwaliteit is) op het moment dat het aan u werd verkocht). U kunt naar eigene goeddunken alle rechten laten gelden die tot uw beschikking staan. U moet zich ervan bewust zijn dat aanvullende garanties ook beschikbaar zijn bij andere leveranciers, en dat sommige polissen voor inboedelverzekeringen mogelijk ook uw Product dekken.

6 **Beëindiging**  
6.1 **Het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan (zoals van toepassing) wordt automatisch geannuleerd** wanneer u een claim indient waarvan u weet dat deze onjuist, frauduleus of onwaarschijnlijk is.

6.2 **Indien U betaald heeft voor het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), kunt U het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) beëindigen** of annuleren binnen de periode beschreven in Clausule 2.1 a) (of in Clausule 2.1 b, zoals van toepassing), en een volledige of gedeeltelijke restitutie van de Betaling ontvangen. Om uw uitgebreide Reparatie Service Plan te annuleren en, indien van toepassing, restitutie te vorderen, kunt u contact met ons opnemen via de contactgegevens die worden vermeld in artikel 11.

7 **Rechten van derden**  
Dit uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) komen goede aan u en enige andere begunstigde die wij hebben toegestaan met uw goedkeuring. Andere personen kunnen geen aanspraak maken op voordelen hieruit.

8 **Bijkomstige informatie**  
Your Extended Warranty is provided and administered by the Premium Services Department at Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincliaan

7-D1, 1930 Zaventem, Belgium.

Uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) wordt geleverd en beheerd door de afdeling Premium Services, Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V. Een bedrijf dat is geregistreerd in Nederland Statutaire zetel: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey. KT13 0XW. Verenigd Koninkrijk. Plaatselijk adres: Da Vincilaan 7-D1, B-1930, Zaventem, België.

### 9 Data Service

#### 9.1 Belangrijke Data Service informatie:

Uw gegevens worden bewaard en gebruikt door ons en door geselecteerde bedrijven die namens ons uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) beheren. We kunnen uw data doorgeven aan elke relevante toezichthouder of geschillencommissie. We kunnen uw data ook gebruiken voor trainings- en testdoeleinden. We kunnen uw gegevens voor deze doeleinden verstrekken aan onze dienstverleners en agenten. Afdeling Risk Management: Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V. Da Vincilaan 7-D1, B-1930 Zaventem, België.

#### 9.2 Door het uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) aan te schaffen voor Uw Product,

hebt u ermee ingestemd dat we contact met u opnemen via post, e-mail of telefoon over onderwerpen inzake Uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing). Sony zal geen contact met u opnemen voor andere marketingdoeleinden tenzij u hiervoor uitdrukkelijk toestemming geeft. Meld u in dat geval aan op My Sony (<https://www.sony.be/lang/nl/mysony>). Als lid wordt u als eerste geïnformeerd over nieuwe en interessante producten van Sony. Bovendien ontvangt u dan het laatste nieuws, speciale productinformatie, ondersteuning en nog veel meer

9.3 Om ons te helpen uw gegevens nauwkeurig te beheren, kunnen wij informatie gebruiken die wij ontvangen van onze partners. U kunt ons om een duplicaat of correctie van uw gegevens vragen. Teneinde onze service te verbeteren kunnen wij onze gesprekken met u monitoren of opnemen.

#### 10 Overdragen van Uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing)

U kunt Uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) overdragen aan een nieuwe eigenaar van het Product door een bericht met de details van de overdracht aan ons te sturen met behulp van de contactgegevens uit Clausule 11. Uw uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Plan met Complete Cover (zoals van toepassing) kan niet worden overgedragen naar enig ander product.

#### 11 Een klacht indienen of contact met Sony opnemen

Als Uw Product service nodig heeft, neem dan contact op met uw leverancier die in staat zal zijn de service te regelen of U te adviseren hoe, een reparatie uitgevoerd onder de voorwaarden van de uitgebreide Reparatie Service Plan of uitgebreide Reparatie Service Plan met Complete Cover (zoals van toepassing), uitgevoerd zal worden

Als alternatief kunt U ook contact opnemen met onze klantendienst of ons te emailen. Contact gegevens vindt U op onze website: [www.sony.eu](http://www.sony.eu) (Selecteer Uw land, Ondersteuning/Ondersteuning/Contact/Contact opnemen met de ondersteuning/Contact opnemen met Sony Electronics).

#### 12 Telefonisch contact opnemen met Sony

Uw gesprek kan worden opgenomen teneinde de kwaliteit van de service van Sony te monitoren en verbeteren.