

### Pozadina

#### 1.1 Definicije

Sljedeće riječi imaju ovo značenje:

'**Ugovor**' ima značenje opisano pod točkom 1.6.

'**Produženo jamstvo**' označava jamstvo na proizvod koje se odnosi na stavke opisane pod točkom 2.1

'**Cijena**' označava iznos koji ste platili za ovo Produženo jamstvo. U iznimnim situacijama za vrijeme trajanja određene marketinške kampanje ovo Produženo jamstvo može biti ponuđeno kao besplatno.

'**Proizvod**' označava Sony proizvod naveden u Vašem ugovoru.

'**Mi**' ili "**naše**" označava Sony Europe B.V. Podružnica u Bosni i Hercegovini. Registrirani ured: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Velika Britanija. Registrirani broj tvrtke: 71682147.

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

#### 1.2 Svi navedeni periodi pokrivenosti UKLJUČUJU i period definiran redovnim jamstvom proizvođača.

**1.3 Produženo jamstvo je dostupno** u određenim prodavaonicama na području Republike Hrvatske. Za kupnju Produženog jamstva potrebno je izdvojiti određena novčana sredstva u trenutku kupnje Proizvoda ili unutar 360 dana od kupnje Proizvoda. Sukladno niže spomenutim uvjetima, Produženo jamstvo uvijek pokriva vremenski period računajući od datuma kupnje Proizvoda bez obzira što je samo Produženo jamstvo kupljeno naknadno.

**1.4 Ukoliko istovremeno kupujete Proizvod i Produženo jamstvo te ukoliko plaćate Cijenu za vrijeme kupnje Proizvoda**, prodajno osoblje će izvršiti registraciju Produženog jamstva u Vaše ime za Vaš Proizvod na temelju dokaza o kupnji Proizvoda i Vaših osobnih podataka.

**1.5 Ukoliko ste Produženo jamstvo kupili nakon kupnje Proizvoda** i platili Cijenu unutar 360 dana od kupnje Proizvoda u istoj poslovnici obvezujete ste: i) slijediti upute za registraciju i aktivaciju Produženog jamstva kako je navedeno na dokumentaciji koja čini sastavni dio kupljenog paketa Produženog jamstva; ili ii) pružiti potrebne informacije kako bi se izvršila registracija u trenutku naručivanja Produženog jamstva; ili iii) prihvatiti telefonski poziv ukoliko Vas kontaktiramo u svrhu prikupljanja informacija o Vašem Proizvodu, serijskim broju i ostalim detaljima potrebnim za uspješnu registraciju. U svakoj od gore navedenih stavki od i) do iii), registracija se mora izvršiti najkasnije 360 dana od kupnje Proizvoda. Dokaz o kupnji (račun) potrebno je čuvati čitavo vrijeme trajanja Produženog jamstva.

**1.6 Nikakva prituzdba neće biti uvažena pod ovim Produženim jamstvom ukoliko Vaš Proizvod i Vaše Produženo jamstvo nisu registrirani. Nakon isteka 360 dana od kupnje Proizvoda, više nećete biti u mogućnosti registrirati i aktivirati Produženo jamstvo za Vaš Proizvod.** Nakon što je uspješno izvršena registracija, te predočen dokaz o kupnji proizvoda, primit ćete dokument sa detaljima Produženog jamstva ("**Ugovor**") na prodajnom mjestu ili putem emaila. Dokument Ugovor zajedno s ovim Odredbama i uvjetima čine ugovor sklopljen s nama. U slučaju bilo kakvih potraživanja potrebno je pozvati se na detalje naznačene na Ugovoru kao i predočiti dokaz o kupnji Vašeg Proizvoda.

### 2. Što je uključeno

#### 2.1 Produženo jamstvo

**Mi ćemo snositi cijenu popravka proizvoda**, uključujući naknade za dijelove i rad uslijed mehaničkog ili električnog kvara od datuma kupnje proizvoda do (i uključujući) datuma isteka ovog Produženog jamstva kako je navedeno na Vašem Ugovoru. Produženo jamstvo će biti automatski poništeno ukoliko uputite zahtjev znajući da je lažan (Stavka 6.1).

#### 2.2 Uvijek ćemo, shodno odredbama, uvjetima i isključenjima Vašeg Produženog jamstva, popraviti proizvod, osim ako:

- a) ne možemo osigurati rezervne dijelove za popravak; ili
- b) možemo zamijeniti proizvod za cijenu koja je niža od cijene popravka.

**2.3 Proizvod ćemo zamijeniti samo ako mi (Sony)** tako zaključimo prije obavljanja popravka. Ako se proizvod zamijeni, preostali dio trajanja Produženog jamstva primenit će se na isporučeni proizvod. Vi se obvezujete registrirati isporučeni proizvod kako bi se Produženo jamstvo prenijelo na taj proizvod kontaktirajući nas na kontakte navedene pod točkom 1.1. ovih Odredbi i uvjeta 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, zamijenit ćemo ga** opremom istih ili sličnih značajki.

#### 2.5 U svrhu izbjegavanja nedoumica, ovo Produženo jamstvo

neće biti odmah poništeno prilikom podnošenja zahtjeva, već će se smatrati važećim za čitavo vrijeme trajanja kako je to definirano u točki 2.1.

### 3. Što nije uključeno

#### 3.1 Ovo Produženo jamstvo ne pokriva sljedeće:

- a) periodično održavanje i popravak ili zamjenu dijelova uslijed trošenja;
- b) dodatni pribor i potrošne dijelove (komponente za koje se očekuje periodična zamjena tijekom radnog vijeka proizvoda, kao što su nepunjive baterije, toneri s tintom, igle, žarulje, itd.);
- c) oštećenja uslijed uporabe ili tretiranja proizvoda na način koji se ne može smatrati normalnom osobnom uporabom ili uporabom u domaćinstvu; i
- d) oštećenja ili izmjene proizvoda kao rezultat: i. nepravilne uporabe, uključujući: tretmane koji rezultiraju fizičkim, kozmetičkim ili površinskim oštećenjem ili promjenama proizvoda ili oštećenjem zaslona s tekućim kristalima; nepravilno postavljanje ili nepravilnu uporabu proizvoda u normalne svrhe ili u skladu s našim uputama o postavljanju ili uporabi; nemogućnost održavanja proizvoda u skladu s našim uputama o pravilnom održavanju; postavljanje ili uporabu proizvoda na način koji nije u skladu s tehničkim ili sigurnosnim zakonima ili standardima u zemlji u kojoj je proizvod stavljen na tržište ili u kojoj se koristi; ii. zaraze virusom ili uporabe proizvoda sa softverom koji nije isporučen uz proizvod ili nepravilno instaliranim softverom; iii. stanja ili nepravilnosti u sustavima s kojima se proizvod koristi, osim drugih Sony proizvoda koji su dizajnirani za uporabu s ovim proizvodom; iv. uporabe proizvoda s priborom, perifernim uređajima i drugim proizvodima čiju vrstu, stanje i standard nismo odobrili; v. popravka ili pokušaja popravka od strana koje nisu Sony ili članovi mreže ovlaštenih servisa ("**članovi ASN-a**"); vi. podešavanja ili adaptacija bez našeg prethodnog pismenog pristanka, uključujući: nadogradnju proizvoda izvan tehničkih specifikacija ili značajki opisanih u uputama za uporabu; ili preinake proizvoda kako bi bio usklađen s nacionalnim ili lokalnim tehničkim ili sigurnosnim standardima u zemljama za koje proizvod nije posebno dizajniran i proizveden. vii. nemara; i
- viii. nezgoda, vatre, tekućina, kemikalija, drugih tvari, poplave, vibracija, prekomjerne topline, nepravilne ventilacije, izboja napona, prekomjernog ili netočnog napajanja ili ulaznog napona, zračenja, elektrostatičkih izboja uključujući munje te drugih vanjskih faktora i udarača.

**3.2 Zadržavamo pravo na odbijanje popravka i/ili zamjene proizvoda ako nemate izvorni dokaz o kupnji (račun) Vašeg Proizvoda i original Ugovor o Produženom jamstvu za Vaš Proizvod te ukoliko podaci o Vašem proizvodu i Produženom jamstvu nisu dostupni u našoj bazi podataka.**

#### 4. Isključenja i ograničenja

Osim kako je navedeno iznad, ne pružamo nikakva jamstva (izričita, implicitirana, zakonska ili druga) vezana za kvalitetu, učinkovitost, točnost, pouzdanost, prikladnost za određenu svrhu ili druge značajke. Ako ovo isključenje nije dozvoljeno ili nije u potpunosti dozvoljeno važećim zakonom, isključujemo ili ograničavamo svoje jamstvo samo do maksimalnog opsega dozvoljenog važećim zakonom. Svako jamstvo koje se ne može u potpunosti isključiti ograničit će se (do mjere do koje se dozvoljeno važećim zakonom) za vrijeme trajanja ovog Produženog jamstva.

Naša jedina obveza za vrijeme trajanja Produženog jamstva je popravak ili zamjena Proizvoda podložno ovim odredbama i uvjetima. Nismo odgovorni za nikakve gubitke ili štete povezane s proizvodima, servisom, ovim Produženim jamstvom ili nečim drugim, uključujući - ekonomske ili nematerijalne gubitke - cijenu koja je plaćena za Proizvod - gubitak profita, prihoda, podataka, uživanje ili uporabu Proizvoda ili bilo kojih povezanih proizvoda - neizravnu, slučajnu ili posljedičnu štetu ili gubitak. To se primjenjuje bez obzira jesu li gubitak ili šteta povezani s:

- narušenim radom ili nemogućnošću rada Proizvoda ili povezanih proizvoda uslijed manjkavosti ili nedostupnosti kada se Proizvod nalazi kod nas ili člana ASN-a, što je uzrokovalo vrijeme prestanka rada, gubitak korisničkog vremena ili prekid poslovanja
- netočnošću izlaznih podataka Proizvoda ili povezanih proizvoda
- oštećenjem ili gubitkom softverskih programa ili uklonjivih memorijskih medija, ili
- zarazom virusom i ostalim uzrocima.

To se primjenjuje na gubitak i štete pod bilo kojom pravnom teorijom, uključujući nemar i druge delikte, kršenje ugovora, izričita ili implicitirana jamstva i strogu odgovornost (čak i ako smo mi ili član ASN-a bili savjetovani o mogućnosti takve štete). Na mjestima na kojima važeći zakon brani ili ograničava ovakva odricanja od odgovornosti, mi ograničavamo ili isključujemo našu odgovornost do maksimalnog opsega dozvoljenog važećim zakonom. Primjerice, neke zemlje brane isključenje ili ograničavanje odgovornosti za štete uslijed nemara, namjernog kršenja pravila, prevare i sličnih djelovanja. Naša odšteta pod ovim Produženim jamstvom ni u kojem slučaju neće prekoračivati cijenu plaćenu za Proizvod, ali ako važeći zakon dozvoljava samo više ograničenje odštete, primjenjuje se više ograničenje.

#### 5. Zakonska prava i drugi pružatelji osiguranja

Potrošači imaju zakonska (ustavna) prava prema važećim nacionalnim zakonima o prodaji potrošačkih proizvoda. Ovo Produženo jamstvo ne utječe 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 povrat sredstava, popravak ili zamjenu ukoliko Vaš proizvod nije bio u skladu s deklariranim, nije služio svrsi, ili nije bio odgovarajuće kvalitete u trenutku kada Vam je prodat). Svoja prava možete dokazivati po vlastitom nahođenju. Primite na znanje da na tržištu postoje i druga produžena jamstva pružana od trećih strana te je moguće da neka osiguravateljska društva mogu ponuditi pokriće za Vaš Proizvod.

#### 6. Poništenje

**6.1 Ovo će Produženo jamstvo biti automatski** poništeno ukoliko ste svjesno uputili žalbu znajući da se radi o neistini, prevari ili nepoštenju.

#### 6.2 Ukoliko ste platili ovo Produženo jamstvo u

mogućnosti ste poništiti Produženo jamstvo unutar vremenskog razdoblja definiranog pod točkom 2.1, a s ciljem ostvarivanja povrata punog ili djelomičnog iznosa Cijene. Za više detalja molimo kontaktirajte svog prodavatelja ili se obratite nama na kontakte spomenute pod točkom 11.

#### 7. Prava trećih strana

Ovo Produženo jamstvo nudi pogodnosti Vama i svim drugim stranama s kojima je sklopljen sporazum uz Vaš pristanak. Pogodnosti nisu omogućene nikome drugome.

#### 8. Dodatne informacije

Ovo Produženo jamstvo pruža i njime upravlja odjel Premium Services kao sastavni dio tvrtke Sony Belgium, bijkantor 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 sukladno važećim propisima za zaštitu podataka. Vaše podatke ćemo zadržati i koristiti te ih možemo proslijediti odabranim tvrtkama koje obavljaju djelatnosti u naše ime, radi administriranja vašeg Produženog jamstva. Vaše podatke možemo proslijediti bilo kojem relevantnom pravnom tijelu ili instituciji za razrješavanje sporova. Vaše podatke također možemo upotrijebiti u svrhu obuke ili testiranja. Vaše

informacije možemo proslijediti našim pružateljima usluga i agentima u te svrhe.  
U slučaju dodatnih upita vezanih uz zaštitu podataka molimo kontaktirajte naš odjel 'Information Risk Management Department' u sklopu tvrtke Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V. Da Vincilaan 7-D1, 1930 Zaventem, Belgija.

### **9.2 Preuzimanjem Produženog jamstva za vaš**

Proizvod pristajete da Vas Sony može kontaktirati putem pošte, e-maila ili telefona, a vezano uz ovo Produženo jamstvo.

Sony vas neće kontaktirati ni u koje druge marketinške svrhe, osim ako na to izričito ne pristanete. Ukoliko se želite upoznati sa ostalim aktualnostima molimo registrirajte se na My Sony <https://www.sony.hr/mysony>.

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

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

**točnima**, možda ćemo koristiti informacije koje primimo od naših partnera. Možete od nas zatražiti kopiju vaših podataka te ispraviti sve netočnosti. Radi poboljšanja naše usluge, možda ćemo nadzirati ili snimati našu komunikaciju s vama.

### **10. Prenosjenje Produženog jamstva**

Možete prenijeti Vaše Produženo jamstvo na novog vlasnika Proizvoda na način da nam dostavite potrebne informacije o novom vlasniku na naše kontakte spomenute pod točkom 11. Vaše Produženo jamstvo se ne može prenositi na drugi proizvod ili opremu.

### **11. Kako podnijeti zahtjev ili nas kontaktirati**

Ukoliko je potrebno otkloniti neispravnost na Vašem Proizvodu molimo obratite se svom prodavatelju koji će biti u mogućnosti pobrinuti se za organizaciju popravka u skladu s uvjetima ovog Produženog jamstva.

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 odjel korisničke podrške).

Naš odjel za korisničku podršku dat će Vam potpune upute i pružiti pomoć za podnošenje zahtjeva vezanih uz ovo Produženo jamstvo.

### **12. Telefoniranje s nama**

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