



### Vispārējs apraksts

#### 1.1 Definīcijas

Turpmāk norādītie termini tiek lietoti šādā nozīmē:

'Produkts' ir jebkurš no šā dokumenta beigās uzskaitītajiem produktiem.

'Remonta pakalpojumu plāns' ir šajā dokumentā aprakstītais Pakalpojums saistībā ar Produktu. 'Negadījums' ir pēkšņa un neparedzēta fiziska darbība, kas izraisa mehānisku vai elektrisku bojājumu.

'Mēs', 'Mūsu' vai 'Mūs' ir "Sony Latvia", "Sony Europe B.V." nodaļa, uzņēmums ir reģistrēts Anglijā un Velsā.

Reģistrētais birojs: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Apvienotā Karaliste. Reģistrētais uzņēmuma numurs: 2422874..

'Jūs' esat persona, kura iegādājies Produktu un esat šā Remonta pakalpojumu plāna turētāja.

**1.2 Visi norādītie seguma periodi IETVER** ražotāja garantijas periodu.

#### 2. Piedāvājumā ietilpst:

**2.1 Mēs segsim Produkta remonta izmaksas**, ieskaitot rezerves daļu un darbspēka maksu par mehānisku vai elektrisku bojājumu un negadījumu, sākot no šī Remonta pakalpojumu plāna iegādes dienas līdz (un ieskaitot) šī Remonta pakalpojumu plāna termiņa beigām, piecus (5) gadus no dienas, kad Jūs iegādājāties Produktu. Gadījumā, ja Remonta pakalpojumu plāns iegādāts pēc Produkta iegādes dienas, negadījuma segums stāsies spēkā no 30. dienas pēc Remonta pakalpojumu plāna iegādes dienas.

**2.2 Mēs vienmēr, ievērojot Jūsu Remonta pakalpojumu plāna noteikumus, nosacījumus un izņēmumus**, veiksīm Produkta remontu, ja vien:

- mūsu rīcībā būs tā remontam nepieciešamās rezerves daļas; vai
- Produkta nomainīšanas izmaksas nebūs mazākas par remonta izmaksām.

**2.3 Mēs veiksīm Produkta nomainīšanu tikai, ja būsīm** par to vienjušies pirms remonta veikšanas. Ja tiek veikta Produkta nomainīšana, atlikušā Remonta pakalpojumu plāna derīguma daļa tiks attiecināta uz aizstāto Produktu.

**2.4 Ja mēs nesaremontēsim Produktu, mēs to aizviesīsim** ar tādas pašas vai līdzīgas specifikācijas aprīkojumu.

**2.5 Mēs nebūsīm atbildīgi par jebkādam izmaksām**, kas Jums var rasties atbrīvojoties no sava sākotnējā Produkta.

#### 3. Piedāvājumā neietilpst:

**3.1 Šajā Remonta pakalpojumu plānā neietilpst:**

- periodiskā uzturēšana un remonta vai rezerves daļu nomainīšana normāla nolietojuma dēļ;
- komponentes (komponentes, kuras paredzēts periodiski nomainīt produkta lietošanas laikā, piemēram, vienreizējās lietošanas baterijas, drukas kasetnes, irbuli, spuldzes, un tml.);
- bojājumi vai defekti, kurus izraisījis Produkta lietošana, ekspluatācija vai apstrāde veidā, kas neatbilst normālai personīgai vai mājsaimniecības lietošanai; un
- bojājumi vai izmaiņas Produktā sekojošu iemeslu dēļ:
  - nepareiza lietošana, ieskaitot: apstrādi, kas izraisa fizisku, kosmētisku vai virsmas bojājumu; izmaiņas Produktā vai bojājumu šķidro kristālu ekrānam; Produkts netiek uzstādīts vai lietots tam paredzētajā nolūkā, vai saskaņā ar mūsu uzstādīšanas vai lietošanas instrukcijām; Produkts netiek uzturēts saskaņā ar mūsu instrukcijām par pienācīgu uzturēšanu; Produkts tiek uzstādīts vai lietots veidā, kas neatbilst tā uzstādīšanas vai lietošanas valstī piemērojamajiem tehniskajiem un drošības likumiem, vai normatīviem;
  - vīrusa infekcijas vai Produkta lietošana kopā ar programmatūru, kas netika nodrošināta ar Produktu, vai arī nepareizi uzstādītu programmatūru;
  - defektu vai stāvokļa dēļ sistēmās, kas tiek lietotas kopā ar Produktu vai kurās Produkts ir ietverts, izņemot citus Sony produktus, kurus paredzēts lietot kopā ar Produktu;
  - Produkts tiek lietots ar aksesuāriem, perifērijas ierīcēm, vai citiem produktiem, kuru veids, stāvoklis un standarti neatbilst mūsu noteiktajam;

v. remontu veic vai mēģina veikt personas, kuras nav Sony vai Autorizētā servisa tīkla dalībnieki ("AST dalībnieki");

vi. korekcijas vai pielāgojumi bez mūsu iepriekšējas rakstiskas piekrišanas, ieskaitot: Produkta atjauninājumi ārpus lietošanas rokasgrāmatā aprakstītajām specifikācijām vai pazīmēm; un Produkts tiek modificēts, lai piemērotu to nacionālajiem vai vietējiem tehniskajiem vai drošības standartiem valstīs, kas nav valstis, kurām Produkts tika īpaši paredzēts ražots; vii. nolaidība; un

viii. ugunsgrēks, šķidrums, ķīmiskā vielas, appludināšana, vibrācijas, pārmērīgs karstums, nepienācīga ventilācija, elektroenerģijas padeves svārstības, pārmērīga vai nepareiza apgāde vai ievades elektriskais spriegums, starojums, elektrostātiskās izlādes, ieskaitot zibeni, citi ārēji spēki un iedarbība.

**3.2 Mēs paturam tiesības atteikties remontēt un/vai nomainīt Produktu**, ja Jūsu rīcībā nav Produkta pirkuma apliecinājuma oriģināla.

#### 4. Izņēmumi un ierobežojumi

Izņemot kā noteikts iepriekš tekstā, mēs nesniedzam nekādas garantijas (tiešas, netiešas, likumā paredzētas vai cita veida garantijas) attiecībā uz Produkta kvalitāti, veiktspēju, precizitāti, palaušanās iespēju un piemērotību noteiktam mērķim, vai citas garantijas. Ja spēkā esošie normatīvie akti nepieļauj vai daļēji nepieļauj šādu atrunu, mēs izslēdzam vai ierobežojam savu garantiju tikai tadā apjomā, ciktāl to maksimāli pieļauj spēkā esošie normatīvie akti.

Jebkura garantija, kuru nevar pilnībā izslēgt, būs spēkā (ciktāl to pieļauj spēkā esošie normatīvie akti) tikai šī Remonta pakalpojumu plāna spēkā esamības laikā.

Mūsu vienīgais pienākums, saskaņā ar šo Remonta pakalpojumu plānu, ir remontēt un nomainīt produktus, atbilstoši šiem noteikumiem un nosacījumiem. Mēs neatbildam par jebkādiem zaudējumiem vai kaitējumu, kas saistīts ar produktiem, pakalpojumu, šo Remonta pakalpojumu plānu vai citādi, tai skaitā – saimnieciskajiem vai nemateriālajiem zaudējumiem – par Produktu samaksāto cenu – atrauto peļņu, negūtiem ieņēmumiem, datiem, Produkta vai jebkādu saistīto produktu izmantošanas vai lietošanas iespējamību - netiešiem, gadījuma vai izrietošiem zaudējumiem vai kaitējumu. Iepriekš minētās piemērojams, ja zaudējumi vai bojājums saistās ar jebkuru no sekojošiem gadījumiem:

- Produkts vai saistītie produkti darbojas ierobežoti vai nedarbojas defektu dēļ vai nav pieejams kamēr tas/ie atrodas pie mums vai AST dalībnieka, un šie apstākļi izraisījuši dīkstāvi, lietotāja laika zaudējumu vai komercdarbības pārtraukumu
- Produkta vai saistīto produktu izlaides neprecizitātes;
- programmatūras programmu vai pārnēsājamo datu glabāšanas ierīču bojājumi vai zudums, vai
- vīrusa infekcijas un citi iemesli.

Šis attiecas uz jebkāda tiesību teorijā noteiktiem zaudējumiem un kaitējumu, ieskaitot nolaidību un citus deliktus, līguma pārkāpumus, tiešu vai netiešu garantiju un striktu atbildību (pat ja mēs vai AST dalībnieki esam informēti par šādu zaudējumu iespējamību). Ja spēkā esošie normatīvie akti aizliedz šādi ierobežot mūsu atbildību, mēs izslēdzam vai ierobežojam mūsu atbildību tikai tadā apjomā, ciktāl to maksimāli pieļauj spēkā esošais likums. Piemēram, dažās valstīs ir aizliegts izslēgt vai ierobežot kompensāciju par kaitējumu, kas radies nolaidības, rupjas nolaidības, apzinātu pārkāpumu, viltus vai līdzīgas rīcības rezultātā.

Mūsu atbildība saskaņā ar šo Remonta pakalpojumu plānu jebkurā gadījumā nepārsniedz par Produktu samaksāto cenu, bet, ja to nepieļauj spēkā esošā likumdošana, piemērojama likumiski mazākā iespējamā atbildība.

#### 5. Likumā paredzētās tiesības

Patērētājiem ir likumiskas (likumā paredzētas) tiesības, saskaņā ar patērētāju preču pārdošanu regulējošo, spēkā esošo nacionālo likumdošanu. Šis Remonta pakalpojumu plāns ietekmē Jūsu likumā paredzētās tiesības, tiesības, kuras nevar izslēgt vai ierobežot, kā arī tiesības pret personu, no kuras Jūs nopirkāt produktu. Jūs esat tiesīgs izlietot jebkādas savas tiesības pēc Jūsu ieskatiem.

#### 6. Trešo pušu tiesības

Šis Remonta pakalpojumu plāns darbojas Jūsu labā un jebkuras citas personas labā, par kuru mēs ar Jums vienotamies. Nevienu citai personai ar šo netiek piešķirtas nekādas priekšrocības.

#### 7. Papildus informācija

Jūsu Remonta pakalpojumu plānu Jums nodrošina un pārvalda Sony Europe B.V. filiāle Latvia (reģ.nr. 50103291641) (mēs). Juridiskā adrese – Dzelzavas iela 120G, LV-1021, Rīga, Latvija.

#### 8. Datuapstrāde

**8.1 Svarīga datu apstrādes informācija:** Lai pārvaldītu Jūsu Remonta pakalpojumu plānu, mēs un atsevišķās sabiedrības, kas rīkojas mūsu vārdā, uzglabāsim un izmantosim Jūsu datus. Mēs esam tiesīgi nodot Jūsu datus jebkurai attiecīgam regulatoram vai strīdu izšķiršanas iestādei. Mēs varam izmantot Jūsu datus arī apmaiņu, testēšanas vajadzībām. Šajā nolūkā mēs varam izpaust informāciju par Jums saviem pakalpojumu sniedzējiem un starpniekiem. Par datu apstrādi atbildīgās personas adrese: Sony Europe B.V. filiāle Latvia, Dzelzavas iela 120G, LV-1021, Rīga, Latvija.

**8.2 Pasūtīt ekstra servisu**, Jūs esat piekritis, ka Sony vienreiz sazināsies ar Jums pa pastu, e-pastu vai tālruni jautājumos, kas saistīti ar ekstra servisu.

Sony nesazināsies ar Jums nekādos citos marketinga nolūkos, ja vien nebūsiat tam skaidri piekrituši un reģistrējušies My Sony pakalpojumam ([www.sony.lv](http://www.sony.lv)). Piesakoties šim pakalpojumam, Jums būs iespēja pirmajam uzināt par jaunumiem un aizraujošiem Sony produktiem, kā arī saņemt jaunākās ziņas, īpašu produktu informāciju, atbalstu un daudz ko citu.

**8.3 Lai Jūsu dati būtu precīzi, mēs varam** izmantot informāciju, ko saņemam no mūsu partneriem. Jūs varat pieprasīt no mums savu datu kopiju un izlabot jebkādas neprecizitātes. Lai pilnveidotu mūsu pakalpojumu, mēs varam izsekot un ierakstīt mūsu saziņu ar Jums.

#### 9. Plāna nodošana

Jūs varat nodot savu Remonta pakalpojumu plānu Produkta jaunajam īpašniekam. Jūsu Remonta pakalpojumu plānu nevar piemērot jebkādam citam aprīkojumam.

#### 10. Kā iesniegt pieprasījumu vai sazināties ar mums:

- Zvaniet Klientu apkalpošanas centram: +371 67046049
  - Rakstiet ar pasta starpniecību – Sony Europe B.V. filiāle Latvia, Dzelzavas iela 120G, LV-1021, Rīga, Latvija
  - Rakstiet mums e-pastu [cic@sony.lv](mailto:cic@sony.lv) vai izmantojot tīmekļa vietni [www.sony.lv](http://www.sony.lv), klikšķinot uz 'Sazinieties ar mums' („*Contact us*”) Atbalsta lapā.
- Mūsu Klientu apkalpošanas nodaļa sniegs Jums visus norādījumus un saprātīgu palīdzību attiecībā uz pieprasījuma veikšanu, saskaņā ar šo Remonta pakalpojumu plānu.

#### 11. Tālruna zvani Sony Europe B.V. filiāle Latvia

Jūsu tālruna zvani var tikt ierakstīti, lai pārraudzītu un pilnveidotu sniegtu pakalpojumu kvalitāti