

SONY

Zmluva o technickej podpore PrimeSupport
PS.SNC.123.1
Verzia 2.0 09/2007

V tomto dokumente sa uvádzajú podrobnosti tejto vašej zmluvy s nami. Láskavo si ich starostlivo prečítajte. Na aktivovanie služieb technickej podpory musíte vašu zmluvu zaregistrovať na www.sonybiz.net/primesupport alebo zavolaním na PrimeSupport +44 1256 683850 alebo písomne na adrese.

VAŠU ZMLUVU ALEBO DOKLAD O ZAKÚPENÍ TREBA ZAREGISTROVAŤ SKÔR, AKO VÁM BUDEME MÔCŤ POSKYTNÚŤ AKÉKOL'VEK SLUŽBY.

Servisné obdobie tejto zmluvy je trojročné. Začína sa počiatočným dátumom, v zmysle definície uvedenej v Podmienkach a dojednaniach.

ZMLUVA

Spoločnosť Sony bude poskytovať zákazníčkovi služby technickej podpory na podporované výrobky, ako sa podrobne uvádza v Špecifikácii služieb a v Štandardných podmienkach a dojednaniach vysvetlených v tomto dokumente.

PODPOROVANÉ VÝROBKY

Táto zmluva sa vzťahuje na nasledujúci rad výrobkov:
SNC-CS10P, SNC-CS11P, SNC-CS3P, SNC-CS50P, SNC-DF40P,
SNC-DF50P, SNC-DF70P, SNC-DF80P, SNC-RX550P, SNC-RZ25P,
SNC-RZ30P, SNC-RZ50P, SNC-Z20P, SNC-P1, SNC-P5, SNT-V704

Nie sú podporované prídavné karty, voliteľné príslušenstvo ani spotrebné materiály.

ŠPECIFIKÁCIA SLUŽIEB

Všetky služby technickej podpory sa poskytujú v čase 9.00-18.00 SEČ (stredo európsky čas) od pondelka do piatka, okrem miestnych štátnych sviatkov.

Služba technickej podpory	Poskytované služby
Technická podpora cez telefón	<p>Získate prístup k špecialistom na daný výrobok, ktorí vám dokážu poradiť vo veciach používania, a ktorí plnia funkciu prvého kontaktného miesta v otázkach požiadaviek na podporu.</p> <p>Linka pomoci poskytuje možnosť komunikácie v týchto jazykoch: angličtina, francúzština, nemčina, taliančina, španielčina, čeština, maďarčina, poľština a slovenčina</p> <p>Ak špecialista linky pomoci nemôže</p>

SONY

	<p>zabezpečiť diagnostiku, problém bude postúpený na vybavenie hlavnému špecialistovi (anglický jazyk).</p>
Opravné služby PrimeFix	<p>V prípade, ak sa nepodarí vyriešiť problém prostredníctvom podpory cez telefón, vymeníme výrobok.</p> <p>Náhradný výrobok môže byť regenerovaný model s podobnými technickými parametrami.</p> <p>Výrobky môžu byť vyzdvihnuté na ktorejkoľvek adrese v rámci kontinentálneho územia krajín EÚ, Nórska, Švajčiarska a Islandu.</p> <p>Táto zmluva sa vzťahuje na všetky prepravné náklady, prácu a náhradné dielce.</p> <p>Do 10 pracovných dní po dodaní náhradného modulu musí byť chybný modul vrátený, inak spoločnosť Sony môže, podľa vlastného uváženia, považovať náhradný modul za predaný a v tomto zmysle vám vyfakturovať predaj.</p>

Najbližšie zastúpenie spoločnosti Sony sa nachádza na nasledujúcej adrese.
Všetku korešpondenciu posielajte na:

VÙÙÁŦ! [~] s.r.o.
SÁZı à!æ ã ÁÍ Í H
JFFÁEFÁ!^} ð
Ù|[çæ æ

VŠEOBECNÉ PODMIENKY A DOJEDNANIA

1. Definície

Nasledujúce výrazy majú v tejto zmluve, ak nie je výslovne uvedené inak, tieto významy:

„**Doplnkové príplatky**“ znamená všetky poplatky, ktoré ste povinný zaplatiť na základe podmienok tejto zmluvy, a ktoré nie sú zahrnuté do poplatkov (napr. poplatky na základe špecifikácie služieb za neskorú splátku úveru, v prípade, ak sa uplatňujú);

„**Zmluva**“ znamená tieto štandardné podmienky a dojednania, špecifikáciu služieb a akékoľvek iné podmienky, ktoré spoločnosť Sony výslovne akceptuje v písomnej forme;

„**Číslo zmluvy**“ znamená jedinečné číslo identifikujúce podporované výrobky uvedené na registračnej karte;

„**Poplatky**“ znamená všetky poplatky, ktoré ste povinný zaplatiť za poskytovanie služieb technickej podpory, sú podrobne rozpísané na faktúre, spolu so všetkými príslušnými daňami a poplatkami podľa platných sadziieb;

„**Faktúra**“ znamená faktúru, ktorá bude vystavená za zakúpené podporované výrobky;

„**Servisné vydanie**“ znamená novú verziu softvéru, (v prípadoch, keď sa dodáva na základe podmienok špecifikácie služieb), ktorá napráva drobné obmedzenie, významnejšie neovplyvňujúce prevádzku a/alebo úžitkové vlastnosti podporovaných výrobkov;

„**Dôležitá nová verzia softvéru**“ znamená novú verziu softvéru, (v prípadoch, keď sa dodáva na základe špecifikácie služieb), ktorú označíme za dôležitú novú verziu, určenú na významnú zmenu softvéru, vedúcu k významnému zlepšeniu výkonu, funkčných charakteristík a obsluhy podporovaného výrobku;

„**Drobná nová verzia softvéru**“ znamená novú verziu softvéru, (v prípadoch, keď sa dodáva na základe špecifikácie služieb), ktorú označíme za drobnú novú verziu, určenú na zmenu softvéru, vedúcu k zlepšeniu výkonu, funkčných charakteristík a obsluhy podporovaného výrobku;

„**Splnomocnená kontaktná osoba zákazníka**“ znamená zástupcu, ktorého ste určili ako kontaktnú osobu pri registrácii, alebo ktorú nám z času na čas následne oznámite;

„**Registrácia**“ znamená poskytnutie údajov, ktoré potrebujeme, aby sme vám mohli poskytovať služby technickej podpory, a to vyplnením a vrátením registračnej karty alebo vykonaním takých iných postupov na účely registrácie, ktoré sú podrobne špecifikované na registračnej karte (napríklad registrácia údajov na webovej stránke);

„**Registračná karta**“ znamená kartu dodávanú spolu s výrobkami alebo inak, na ktoré sa poskytuje technická podpora a je na nej uvedené číslo zmluvy;

„**Špecifikácia služieb**“ znamená špecifikáciu služieb vzťahujúcu sa na podporované výrobky, ktorú vám dodáme, alebo ktoré získate

prostredníctvom webovej stránky použitím referenčných údajov uvedených na registračnej karte;

„**Servisné obdobie**“ znamená obdobie uvedené v špecifikácii služieb;

„**Počiatkový dátum**“ znamená dátum prvej kúpy podporovaných výrobkov;

„**Podporované výrobky**“ znamená výrobky uvedené na registračnej karte alebo výrobky, ktoré vám spoločnosť Sony inak písomne označí ako výrobky, na ktoré sa vzťahujú podmienky tejto zmluvy;

„**Služby technickej podpory**“ znamená služby podrobne špecifikované v špecifikácii služieb;

„**Nové verzie**“ znamená servisné vydania, drobné nové verzie a významné nové verzie;

„**My**“ znamená Sony Slovakia spol. S r.o.

„**Webová stránka**“ znamená našu webovú stránku na adrese www.sonybiz.net/primesupport alebo na inej adrese webovej stránky, ktorú vám z času na čas oznámime;

„**Pracovný deň**“ znamená čas od 9.00 do 17.00 Stredoeurópskeho času (CET) vždy od pondelka do piatka vrátane, okrem miestnych národných a štátnych sviatkov;

„**Vy**“ znamená osobu s právom držby podporovaných výrobkov, ktorá zaregistrovala podporované výrobky.

2 Poplatky

2.1 Ako protihodnotu za zaplatené poplatky (ak sa vyžadujú), alebo ak sa poplatky nevyžadujú, sme vám povinní poskytnúť služby technickej podpory vo vzťahu k podporovaným výrobkom ako protihodnotu za zaregistrovanie.

2.2 V prípade, keď sa poplatky vyžadujú, platobné podmienky poplatkov zodpovedajú informáciám na faktúre.

2.3 Všetky doplnkové poplatky musíte zaplatiť do 30 dní od dátumu príslušnej faktúry.

2.4 Ak by ktorákoľvek z čiastok, ktorá nám má byť zaplatená na základe tejto zmluvy, nebola zaplatená do 7 dní odo dňa splatnosti (bez ujmy na naše ďalšie práva a opravné prostriedky), vyhradzuje si právo naúčtovať vám úroky z omeškania z tejto čiastky za každý deň odo dňa splatnosti platby až do dátumu skutočného zaplatenia (vrátane oboch týchto dátumov) v sadzbe najmenej 8 % alebo maximálnu sadzbu úrokov z omeškania, ktoré dovoľujú platné zákony.

3. Zmluva, registrácia a servisné obdobie

3.1 Aby táto zmluva nadobudla účinnosť, musíte sa zaregistrovať. Aby sa vylúčili akékoľvek pochybnosti, z vyššie uvedeného dôvodu táto zmluva nie je záväzná pre žiadnu zo zmluvných strán až dotedy, kým sa nezaregistrujete.

3.2 Vašu registráciu budeme považovať za váš súhlas s poskytovaním služieb technickej

VŠEOBECNÉ PODMIENKY A DOJEDNANIA

podpory podľa podmienok a dojednaní tejto zmluvy.

3.3 S prihliadnutím na vyššie uvedený článok 3.1 servisné obdobie začína plynúť počiatočným dátumom a trvá počas servisného obdobia, ak táto zmluva nebude ukončená skôr, ako sa špecifikuje dolu v článku 10.

4. Poskytnuté služby technickej podpory

Počas doby platnosti tejto zmluvy vám poskytneme nasledujúce služby: -

4.1 Služby údržby

4.1.1 S prihliadnutím na výluky, špecifikované dolu v článku 5, poskytneme vám služby technickej podpory podľa špecifikácie uvedenej v špecifikácii služieb.

4.1.2 V prípade, že budete požadovať akékoľvek služby v súvislosti s podporovanými výrobkami nad rámec služieb technickej podpory, budú vám poskytnuté podľa nášho uváženia na základe podmienok a dojednaní, ktoré s vami z času na čas písomne dohodneme.

4.2 Nové verzie a variácie (ak je to vhodné na základe špecifikácie služieb)

4.2.1 V prípade, že je to v špecifikácii služieb stanovené, môžeme vás z času na čas informovať a poskytnúť vám servisné vydania, drobné nové verzie a významné nové verzie, vyvinuté na naše náklady.

4.2.2 Autorské práva a všetky ostatné práva duševného vlastníctva akéhokoľvek charakteru voči akýmkoľvek novým verziám a všetkým opraveným verziám týchto nových verzií patria nám; akékoľvek nové verzie, ktoré vám poskytneme, vám poskytneme na základe licencie a za podmienok, ktoré vám s takýmito novými verziami dodáme.

5 Výluky

Na poskytovanie služieb technickej podpory sa vzťahujú nasledujúce výluky:

5.1 Ak sa v špecifikácii služieb neuvádza inak, služby technickej podpory výslovne vylučujú akékoľvek opravy alebo výmeny spotrebného materiálu, príslušenstva alebo médií, ako sú diskety, magnetické pásky, batérie, pevné disky, perá, papier, pásky do tlačiarne, tonery, hlavy videorekordéra, tepelné hlavy, diaľkové ovládania, káble a lampy;

5.2 Služby technickej podpory nebudeme poskytovať v súvislosti s poškodením alebo chybou funkciou podporovaných výrobkov, ktoré sú podľa nášho odôvodneného názoru spôsobené niektorou z nasledujúcich prevádzkových podmienok: nesprávne používanie; nevhodné používanie; nedbalosť; havária; neoficiálne úpravy; nedodržanie postupu pri obsluhu, ktorý je podrobne popísaný v návode na obsluhu; nedodržanie pokynov na vykonávanie odporúčaných čistiacich postupov alebo prác, pokus o opravu nekvalifikovaným pracovníkom, prevádzka

podporovaných výrobkov v podmienkach mimo rozsahu uverejnených technických požiadaviek na pracovné prostredie a elektrické charakteristiky;

5.3 Služby technickej podpory vám neposkytneme v prípade, ak dovoľíte, alebo ak budete súhlasiť s tým, že vo vzťahu k podporovaným výrobkom vám bude služby ekvivalentné službám technickej podpory poskytovať ktokoľvek iný ako my.

5.4 Nezodpovedáme za údržbu, presnosť ani za bezproblémovú prevádzku podporovaných výrobkov, ak ste nenainštalovali ktorýkoľvek softvér, dodaný v rámci podporovaných výrobkov, a/alebo ktorékoľvek nové verzie, ktoré vám boli dodané na základe podmienok tejto zmluvy;

5.5 zoznam všetkých prípadných doplnkových vylúčení sa uvádza v špecifikácii služieb.

6. Vaše záväzky

Počas doby účinnosti tejto zmluvy:

6.1 nesmiete kopírovať, pozmeňovať alebo upravovať podporované výrobky a to akýmkoľvek spôsobom;

6.2 v prípadoch, keď pri realizácii služieb technickej podpory navštevujeme vaše objekty, ste povinný sprístupniť nám všetky objekty, zariadenia a služby, ktoré od vás môžeme odôvodnene požadovať pri poskytovaní služieb technickej podpory, vrátane sprístupnenia takých telekomunikačných objektov a zariadení, aké budeme primerane požadovať na skúšobné a diagnostické účely;

6.3 počas pobytu vo vašich objektoch zabezpečiť zdravie a bezpečnosť našich pracovníkov, zástupcov a subdodávateľov.

7. Poskytovanie služieb technickej podpory subdodávateľským spôsobom

Formou subdodávateľského vzťahu môžeme zadať celý rozsah poskytovania služieb technickej podpory alebo jeho časť tretej osobe, ktorá je podľa nášho odôvodneného názoru primerane kvalifikovaná na ich poskytovanie.

8. Záležitosti, ktoré sú mimo našej kontroly

Naše povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy si budeme plniť, okrem prípadov, ak nám v tom zabráni, alebo ak budeme dočasne zdržiavaní pri ich plnení okolnosťami, ktoré nemáme pod kontrolou.

9 Obmedzenie zodpovednosti

9.1 VO VZŤAHU K VÁM NEZODPOVEDÁME ZA:

9.1.1 AKÉKOL'VEK STRATY NA ZISKU, PRÍJMOCH, ZMARENÉ PODNIKATEĽSKÉ PRÍLEŽITOSTI ANI ZA DOSIAHNUTIE OČAKÁVANÝCH ÚSPOR;

VŠEOBECNÉ PODMIENKY A DOJEDNANIA

9.1.2 ZA AKÚKOL'VEK STRATU ALEBO POŠKODENIE, KTORÉ SA PRIMERANE NEDÁ PREDVÍDAŤ, AK BY IŠLO O PORUŠENIE KTORÉHOKOL'VEK USTANOVENIA TEJTO ZMLUVY;

9.1.3 ZA AKÉKOL'VEK NÁKLADY VYPLÝVAJÚCE Z POŠKODENIA, NARUŠENIA ALEBO ZNEHODNOTENIA ÚDAJOV.

9.2 OKREM PRÍPADOV ZODPOVEDNOSTI ZA SMRŤ ALEBO ÚRAZ, SPÔSOBENÉ NAŠOU NEDBALOSŤOU, SA CELKOVÁ VÝŠKA NAŠEJ ZODPOVEDNOSTI VYPLÝVAJÚCEJ Z TEJTO ZMLUVY OBMEDZUJE NA HODNOTU PODPOROVANÝCH VÝROBKOV.

9.3. Všetky obmedzenia definované v tomto článku 9 platia iba do tej miery, do akej to zákony dovoľujú a nič z toho, čo sa uvádza v tejto zmluve, nevyklučuje ani neobmedzuje zodpovednosť za: smrť alebo úraz spôsobený našou nedbalosťou alebo nepravdivým zavádzajúcim vyhlásením.

9.4 Ak sa účinnosť tejto zmluvy skončí, tento článok 9 zostáva v platnosti v plnej sile a účinku.

10. Ukončenie platnosti tejto zmluvy

Platnosť tejto zmluvy môžeme ukončiť s okamžitou účinnosťou, ak:

10.1 Nezaplatíte ktorýkoľvek z poplatkov, ktoré ste nám povinní zaplatiť do 30 dní od dátumu našej upomienky na ich zaplatenie; alebo

10.2 Porušíte ktorýkoľvek zo svojich záväzkov podľa tejto zmluvy a toto porušenie nie je možné napraviť; alebo

10.3 porušíte svoje záväzky podľa tejto zmluvy a toto porušenie je možné napraviť, ale ste ho nenapravili do 30 dní od dátumu nášho písomného oznámenia, v ktorom vás upozorňujeme na porušovanie podmienok a informujeme o krokoch, ktoré musíte podniknúť na nápravu; alebo

10.4 ak ktorékoľvek informácie, ktoré nám poskytnete, sú nesprávne alebo zavádzajúce; alebo

10.5 ak na vás alebo na váš majetok bude vyhlásené konkurzné konanie alebo konanie z titulu platobnej neschopnosti, alebo ak máme dôvod byť presvedčení, že nedokážete platiť svoje dlžoby.

11. Oznámenia

Všetky oznámenia, ktoré sa podávajú na základe tejto zmluvy, sa musia podávať písomne. Vo vašom prípade budú zaslané vami Splnomocnenej kontaktnej osobe a v našom prípade na adresu uvedenú v špecifikácii služieb alebo na akúkoľvek takú adresu, ktorú vám z času na čas oznámime. Oznámenie sa môže podávať elektronickou poštou, faxom, osobne alebo doporučenou poštou.

12. Celá zmluva a zmeny

12.1 Naším zámerom je, aby bolo všetko, na čom sa dohodneme v súvislosti s poskytovaním služieb technickej podpory, súčasťou tejto zmluvy, špecifikácie služieb a prípadných brožúr a technických požiadaviek, ktoré vám poskytneme.

12.2 KTORÚKOL'VEK Z PODMIENOK A DOJEDNANÍ TEJTO ZMLUVY MÔŽEME ZMENIŤ ALEBO DOPLNIŤ ODOSLANÍM PÍ SOMNÉHO OZNÁMENIA NA VAŠU ADRESU NAJMENEJ 30 DNÍ VOPRED, AK JE TO POTREBNÉ ALEBO VHODNÉ S OHLĎADOM NA:

12.2.1 SPLNENIE AKÝCHKOL'VEK ZÁKONNÝCH, DAŇOVÝCH ALEBO REGULAČNÝCH POŽIADAVIEK; ALEBO

12.2.2 NA NÁPRAVU CHÝB, ZANEDBANÍ, NEPRESNOSTÍ ALEBO DVOJZMYSELNÝCH USTANOVENÍ; ALEBO

12.2.3 NA ZOHLĎADNENIE ZMIEN ROZSAHU A CHARAKTERU SLUŽIEB, KTORÉ SME VÁM SCHOPNÍ POSKYTOVAŤ S OHLĎADOM NA NAŠE MOŽNOSTI A POSTUPY A S PRIHĽADNUTÍM NA PRAX NA TRHU A CELKOVÉ POŽIADAVKY ZÁKAZNÍKOV; ALEBO

12.2.4 NA ZOHLĎADNENIE AKEJKOL'VEK REORGANIZÁCIE PODNIKU V RÁMCI SKUPINY SPOLOČNOSTÍ, KTOREJ SME ČLENOM.

12.3 Žiadne ďalšie zmeny tejto zmluvy, okrem zmien uvedených vyššie v článku 12.2, nie sú účinné, ak nebudú v písomnej forme a ak nebudú podpísané splnomocnenými zástupcami vo vašom i našom mene.

13. Zrieknutie sa práv

Ak by ktorákoľvek zo zmluvných strán nevyhádala svoje právo, ktoré môže mať na základe podmienok tejto zmluvy, nie je to prekážkou pri vymáhaní tohto práva alebo ktorýchkoľvek iných práv na základe tejto zmluvy v budúcnosti.

14. Oddeliteľnosť

14.1 Každá z častí tejto zmluvy je účinná aj oddelene. Ak by ktorákoľvek z jej častí nebola prípustná alebo účinná, všetky ostatné časti platia naďalej.

15. Rozhodujúce právo a zákonné práva

15.1 Táto zmluva sa riadi a vykladá v súlade so Slovenským právom.

15.2 Obsah tejto zmluvy nemá vplyv na žiadne z povinných zákonných práv, ktoré môžete mať na základe platných zákonov o ochrane spotrebiteľa.