

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE SONY PARA EL SUMINISTRO DE PRIMESUPPORT

1. Definiciones

En el presente Acuerdo, a menos que se indique expresamente lo contrario, las siguientes expresiones tendrán los significados que se detallan a continuación:

«**Cargos adicionales**» hace referencia a cualquier cargo pagadero por el Usuario en virtud de los términos de este Acuerdo que no forme parte de los Cargos (como los cargos aplicables a la devolución tardía de una unidad en préstamo según el Programa de servicios, cuando sean aplicables);

«**Acuerdo**» significa los presentes Términos y condiciones detallados como estándar, la Tabla de servicios y cualquier otro término específicamente acordado por nosotros por escrito;

«**Tipo de contrato/ID de contrato**» hace referencia al número de referencia exclusivo proporcionado al Usuario, cuyo uso permite identificar los Productos cubiertos y los Servicios de asistencia;

«**Cargos**» hace referencia a cualquier cargo pagadero por el Usuario a cambio de la prestación de los Servicios de asistencia, tal y como se especifica en la Factura o el Programa de servicios, además de todos los impuestos y aranceles aplicables con la tasa aplicable correspondiente;

«**Proveedor**» tiene el significado proporcionado en la sección (i) de la definición de Usuario.

«**Fecha de finalización**» hace referencia a la fecha que tenga efecto en primer lugar entre la fecha de vencimiento del Periodo de servicio o la fecha de finalización, en virtud de la cláusula 10;

«**Factura**» hace referencia a la factura emitida al Usuario por la compra de los Productos cubiertos;

«**Versión de mantenimiento**»: cualquier corrección que implique una leve limitación del software, que genere inconvenientes mínimos para el Usuario y que no le impida el uso de los Productos cubiertos;

«**Actualización de funciones mínima**»: mejora en el funcionamiento o el rendimiento del software que proporciona una funcionalidad adicional limitada;

«**Actualización de funciones relevante**»: cambio sustancial en el software que resulta en una mejora relevante de las especificaciones del producto (rendimiento, funciones y funcionamiento);

«**Contacto designado**» hace referencia al representante nombrado por el Usuario como

contacto en el proceso de Registro o en posteriores notificaciones puntuales del Usuario; «**Registro**» hace referencia al proceso mediante el que el Usuario nos proporciona los datos necesarios para ofrecerle los Servicios de asistencia. El modo en que esta provisión se lleva a cabo se establecerá en la información que pongamos en conocimiento del Usuario.

«**Programa de servicios**» hace referencia al Programa de servicios aplicable a los Productos cubiertos que proporcionamos al Usuario o a los que el Usuario accede a través de la Página web mediante el uso del Tipo de contrato/ID de contrato;

«**Período de servicio**» significa el período indicado en el Programa de servicios «Fecha de inicio» hace referencia a la fecha de la compra inicial de los Productos cubiertos por el usuario final;

«**Productos cubiertos**» Hace referencia a los productos según lo indicado en el Prospecto del servicio o según lo especificado por el usuario en el momento del registro

«**Servicios de asistencia**» es el Programa de servicios aplicable a los Productos cubiertos que proporcionamos o a los que usted puede acceder a través del sitio web utilizando los detalles del modelo de los Productos cubiertos;

«**Actualizaciones**» hace referencia a versiones de mantenimiento, actualizaciones de funciones mínimas y actualizaciones de funciones relevantes;

«**Nosotros**» hace referencia a Sony Europe B.V. o cualquier sucursal de Sony Europe B.V. mencionada en la Factura;

«**Página web**» hace referencia a la página web operada por Nosotros en www.pro.sony.eu/primessupport o cualquier otra dirección que notifiquemos al Usuario de forma puntual;

«**Día laborable**» hace referencia a cualquier día de lunes a viernes, ambos inclusive, de 09:00 a 18:00 h, hora de Europa Central (CET), sin incluir las fiestas locales y nacionales, o según se defina en el Programa de servicios;

«**Usted**»

(i) en el caso de que la parte que nos haya comprado los Productos cubiertos y que haya completado el Registro de los Productos cubiertos estuviera actuando como distribuidor ("Distribuidor") "Usted" significa dicho Distribuidor; o

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE SONY PARA EL SUMINISTRO DE PRIMESUPPORT

(ii) en todos los eventos no cubiertos por (i) “Usted” significa la persona con derecho de posesión de los Productos cubiertos cuyos detalles se han proporcionado en el Registro de los Productos cubiertos.

2 Cargos

2.1 En consideración del pago de los Cargos (cuando proceda) o, en el caso de que no existan Cargos aplicables, en consideración de la realización del Registro, proporcionaremos los Servicios de asistencia relacionados con los Productos cubiertos.

2.2 Donde los Cargos sean aplicables, los términos de pago de los Cargos serán los detallados en la Factura o el Programa de Servicios.

2.3 Los Cargos adicionales serán pagaderos por el Usuario dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura correspondiente.

2.4 Si cualquier suma pagadera en virtud de este Acuerdo no se hiciera efectiva en un plazo de 7 días a partir de la fecha de vencimiento, sin perjuicio de nuestros otros derechos y medidas, nos reservamos el derecho de aplicar intereses diarios a dicha suma a partir de la fecha de vencimiento del pago hasta la fecha en que este se haga efectivo (ambos días incluidos) no inferiores al 8% o equivalentes al máximo interés establecido y permitido por la legislación local.

3. Acuerdo, registro y el período de servicio

3.1 Este Acuerdo y la provisión de Servicios de Soporte solo serán aplicables si Usted está recibiendo los Servicios de Soporte en el transcurso de un negocio.

3.2 Para que se entreguen los Servicios de Soporte, la inscripción debe completarse. Para evitar dudas, este Acuerdo no es vinculante para ninguna de las partes hasta que se haya completado el Registro.

3.3 Trataremos su Registro como su aceptación de la prestación de los Servicios de Soporte en los términos de este Acuerdo y la confirmación de que está recibiendo los Servicios de Soporte en el transcurso de un negocio y no actúa como consumidor.

3.4 En caso de que el Usuario sea un Proveedor:

3.4.1 El Usuario es el único responsable ante cualquier obligación y responsabilidad que surja en relación con cualquier contrato de asistencia acordado entre el Usuario y el usuario final vinculado a los Productos cubiertos. El Usuario debe asegurarse de que esto queda aclarado en todas las comunicaciones que mantenga con el usuario final (ya sean verbales o por escrito).

3.4.2 Cualquier servicio que el Usuario proporcione al usuario final de los Servicios de asistencia no lo proporcionará en nombre de Sony y, por tanto, no debe considerarse como proveedor de servicios en nombre de Sony ni directa ni implícitamente.

3.5 Cualquier persona que no forme parte de este Acuerdo no podrá aplicar ninguno de los términos de este Acuerdo (excepto en la medida en que no pueda excluirse legalmente).

4. Servicios de asistencia suministrados

Durante la continuación de este Acuerdo, proporcionaremos al Usuario los siguientes servicios:

4.1 Servicios de mantenimiento

4.1.1 Proporcionaremos al Usuario los Servicios de asistencia sujetos a las exclusiones que se detallan en la cláusula 5.

4.1.2 En el caso de que el Usuario necesite cualquier servicio vinculado a los Productos cubiertos distinto a los Servicios de asistencia, este se proporcionará a nuestra discreción según los términos que acordemos por escrito con el Usuario de forma puntual.

4.2 Actualizaciones y variaciones de la versión (cuando corresponda según el Programa de servicios o al que se hace referencia en el sitio web según corresponda al número de modelo de sus Productos cubiertos)

4.2.1 Cuando esté previsto en el Programa de servicios o se haga referencia en el Sitio web según corresponda al número de modelo de sus Productos cubiertos, ocasionalmente podremos notificarle que le proporcionamos Versiones de mantenimiento, Actualizaciones de características menores y Actualizaciones de funciones principales desarrolladas a nuestro costo

4.2.2 Los derechos de autor y el resto de derechos de propiedad intelectual, independientemente de su naturaleza, de las Actualizaciones y de todas las versiones corregidas o mejoras serán de nuestra propiedad. Cualquier Actualización proporcionada al Usuario estará sometida a los términos que se le proporcionen junto a dichas Actualizaciones.

5. Exclusiones

Las siguientes exclusiones se aplican al suministro de los Servicios de asistencia:

5.1 A menos que se indique lo contrario en el Programa de servicios o se haga referencia en el Sitio web según corresponda al número de modelo de sus Productos cubiertos, los Servicios de soporte excluyen específicamente cualquier reparación o reemplazo de consumibles, accesorios o medios tales como, entre otros,

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE SONY PARA EL SUMINISTRO DE PRIMESUPPORT

baterías, discos duros, bolígrafos, papel, cintas de impresora, tóner, cabezales de video, mandos térmicos, controles remotos, cables y lámparas;

5.2 No proporcionaremos Servicios de asistencia en relación con daños o mal funcionamiento de los Productos cubiertos que en nuestra opinión razonable sean el resultado de una de las siguientes operaciones: abuso, uso indebido, negligencia, accidente, modificación no oficial, incumplimiento por parte del Usuario de los procedimientos de uso detallados en el manual de uso, incumplimiento por parte del Usuario de los programas o procedimientos de limpieza recomendados, intento de reparación por parte de personal no cualificado, incumplimiento de los requisitos eléctricos y ambientales de los Productos cubiertos y desgaste.

5.3 No proporcionaremos los Servicios de asistencia en caso de que el Usuario permita o autorice la provisión de servicios de asistencia vinculados a los Productos cubiertos a cualquier individuo distinto de Nosotros.

5.4 No nos haremos responsables del mantenimiento, la precisión ni el buen funcionamiento de los Productos cubiertos para los que el Usuario no haya instalado el software suministrado como parte de los Productos cubiertos o cualquier Actualización que hayamos suministrado al Usuario en virtud de los términos de este Acuerdo;

5.5 Todas las exclusiones adicionales que se enumeran en el Programa de servicios o que se mencionan en el Sitio web según corresponda al número de modelo de su Tipo de contrato / Productos respaldados por ID de contrato.

6. Obligaciones del Usuario

Durante la vigencia de este Acuerdo, el Usuario deberá:

6.1 asegurarse de que ni el Usuario ni, en el caso de que el Usuario sea Proveedor, el usuario final de los Productos cubiertos copia, altera o modifica los Productos cubiertos de ningún modo;

6.2 proporcionarnos, cuando asistamos a las instalaciones del Usuario para realizar los Servicios de asistencia, todas las facilidades y servicios razonables necesarios para que podamos realizar los Servicios de asistencia, incluidas las instalaciones de telecomunicaciones necesarias para realizar operaciones de prueba y diagnóstico;

6.3 garantizar la salud y la seguridad de nuestro personal, nuestros agentes y nuestros subcontratistas mientras estos se encuentren en

las instalaciones del Usuario y, en caso de que se trate de un Proveedor, en las del usuario final de los Productos cubiertos;

6.4 si se trata de un Proveedor, deberá realizar todos los diagnósticos de error iniciales detallados en el Programa de servicios, así como incluir Notas o Condiciones especiales antes de contactar con Nosotros para recibir asistencia telefónica especializada;

6.5 si se trata de un proveedor, para permitirnos garantizar el cumplimiento de los términos de este Acuerdo y, en particular, para confirmar que el Acuerdo se utiliza únicamente en conjunción con los Productos cubiertos, el Usuario deberá mantener un registro completo de todas las actividades de asistencia que haya llevado a cabo para el usuario final del Producto cubierto; En cualquier momento podremos solicitar, en la medida de lo razonable, dicho registro para que podamos auditar el cumplimiento de los términos de este Acuerdo.

7. Subcontratación de los Servicios de asistencia

Podremos subcontratar todos o parte de los Servicios de asistencia a cualquier tercero que, en nuestra opinión, esté adecuadamente cualificado para ofrecerlos.

8. Supuestos ajenos a nuestro control razonable

Cumpliremos con nuestras responsabilidades en virtud de este Acuerdo siempre que no se vean interrumpidas o retrasadas por circunstancias ajenas a nuestro control razonable.

9 Limitación de responsabilidad

9.1 No nos haremos responsables frente al Usuario:

9.1.1 de ninguna pérdida de beneficios, ingresos ahorros previstos o de negocio;

9.1.2 de ninguna pérdida o daño que no pueda considerarse razonablemente consecuencia de nuestro incumplimiento de algún término de este Acuerdo;

9.1.3 de los costes derivados del daño, la interrupción o la corrupción de los datos.

9.2 A excepción de la responsabilidad causada por la muerte o los daños personales causados por nuestra negligencia, la totalidad de nuestra responsabilidad frente al Usuario en virtud de este Acuerdo estará limitada al valor de los Productos cubiertos.

9.3 Todas las limitaciones establecidas en la presente cláusula 9 se aplican solo en la medida en que la ley lo permita y nada de lo contenido en este Acuerdo excluye o limita la responsabilidad por muerte o daños personales causados por

TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTÁNDAR DE SONY PARA EL SUMINISTRO DE PRIMESUPPORT

nuestra negligencia o por tergiversación fraudulenta.

9.4 Cuando termine el periodo de vigencia de este Acuerdo, la cláusula 9 mantendrá plena vigencia.

10. Finalización de este Acuerdo

Podremos poner fin a este Acuerdo de forma inmediata si:

10.1 el Usuario no paga ningún cargo que nos adeude después de que le hayamos notificado por escrito con 30 días de antelación de los pagos pendientes; o

10.2 el Usuario incumple el compromiso establecido en virtud de este Acuerdo y dicho incumplimiento no puede remediarse; o

10.3 el Usuario incumple el compromiso establecido en virtud de este Acuerdo y dicho incumplimiento puede remediarse pero el Usuario no lo ha hecho ni ha llevado a cabo a los pasos necesarios para remediarlo después de que le hayamos notificado el incumplimiento por escrito con 30 días de antelación y haya transcurrido dicho plazo; o

10.4 cualquier información que el Usuario nos proporcione es falsa o engañosa; o

10.5 el Usuario está sujeto a procedimientos de declaración de insolvencia/quiebra o si tenemos razón para creer que el Usuario no podrá pagar sus deudas.

10.6 Si se trata de un Proveedor, podremos finalizar este Acuerdo tras los 30 días de la notificación por escrito si devuelve un número no razonable (según nuestra opinión razonable) de Productos cubiertos que, según la inspección de Sony, no resulten defectuosos.

11. Avisos

Cualquier aviso que se realice en virtud de este contrato deberá ser por escrito. En el caso del Usuario, las notificaciones se enviarán al Contacto designado y, en nuestro caso, a la dirección proporcionada en el Programa de servicios o a cualquier otra dirección que notifiquemos al Usuario de manera puntual. Las notificaciones podrán enviarse por correo electrónico, fax, en mano o por vía postal.

12. Totalidad del Acuerdo y Variaciones

12.1 Nuestra intención es que todo lo que usted acuerde con Nosotros con respecto al suministro de los Servicios de soporte esté incluido en este Acuerdo, el Programa de servicios o se haga referencia en el Sitio web y cualquier folleto y especificaciones que le proporcionemos.

12.2 Podemos enmendar cualquiera de los términos y condiciones de este Contrato

entregándole no menos de 30 días (o publicando un aviso en el sitio web) si es necesario o apropiado para:

12.2.1 cumplir con algún requisito legal, fiscal o normativo; o

12.2.2 subsanar errores, omisiones, imprecisiones o ambigüedades; o

12.2.3 reflejar las alteraciones producidas en el alcance y la naturaleza de los servicios que podemos proporcionar al Usuario de acuerdo con nuestras capacidades y rutinas, teniendo en cuenta la práctica de mercado y la demanda del cliente en general; o

12.2.4 tener en cuenta cualquier reorganización empresarial dentro del grupo de empresas de las que formamos parte.

12.3 Aparte de los enumerados en la cláusula 12.2, no será aplicable ningún otro cambio al presente Acuerdo a menos que este se realice por escrito y lo firmen los representantes autorizados, en nuestro nombre y en el del Usuario.

13. Renuncia

Aunque alguna de las partes no hiciera valer algún derecho que tuviera en virtud de los términos de este Acuerdo, podrá hacer valer este o cualquier otro derecho contenido en este Acuerdo en subsiguientes ocasiones.

14 Divisibilidad

14.1 Cada sección de este Acuerdo se aplica por separado. Si alguna sección no está permitida o no puede tener efecto, el resto de secciones continuará aplicándose.

15. Legislación vigente y Derechos estatutarios

15.1 Este Acuerdo se regirá y será interpretado según la legislación inglesa.

15.2 El contenido de este Acuerdo no afectará a ningún derecho estatutario obligatorio que el Usuario pueda tener en virtud de alguna ley de protección del consumidor aplicable.

15.3 Este Acuerdo se aplicará en inglés. Cualquier traducción que se proporcione tendrá fines únicamente informativos y no deberá confiarse en su exactitud. Si existiera algún conflicto entre el significado de la versión inglesa del Acuerdo y su traducción a cualquier otro idioma, prevalecerá la versión inglesa.