

### Contexto

#### 1.1 Definições

As seguintes palavras têm os significados apresentados abaixo:

"Produto" significa qualquer dos produtos indicados na parte inferior deste documento.

"Plano de Serviço de Reparação" significa o Serviço especificado neste documento, para o Produto.

"Acidente" significa um acto físico súbito e imprevisto, de que resultem avarias mecânicas ou eléctricas.

"Nós", "Nosso" ou SONY EUROPE B.V., SUCURSAL EM PORTUGAL. Sede: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Reino Unido. Número de registo da empresa: 71682147.

"Consumidor" significa a pessoa que adquiriu um Produto e é detentora deste Plano de Serviço de Reparação.

**1.2 Todos os períodos de cobertura mencionados INCLUEM o período de garantia do fabricante.**

#### 2. O que é fornecido

**21 A Sony suportará os custos de reparação do Produto**, incluindo peças e mão-de-obra, resultantes de avaria mecânica, eléctrica, desde a data de aquisição do Plano de Serviço de Reparação e até (inclusive) à data de caducidade deste Plano de Serviço de Reparação incluído no contrato anexo.

**22 Em conformidade com a totalidade dos termos, condições e exclusões do seu Plano de Serviço de Reparação**, a Sony reparará sempre o Produto, a menos que:

- não possa obter as peças sobressalentes necessárias à reparação; ou
- possa substituí-lo por um custo inferior ao da reparação.

**23 A Sony só substituirá o Produto se tiver concordado em fazê-lo antes de uma reparação ser efectuada.** Se o Produto for substituído, o período não expirado do Plano de Serviço de Reparação aplicar-se-á ao Produto de substituição.

**24 Se a Sony não reparar o Produto, substituí-lo-á por equipamento com especificações idênticas ou similares.**

**25 A Sony não se responsabiliza por quaisquer custos em que o consumidor incorra ao eliminar o seu Produto original.**

#### 3. O que não é fornecido

**31 Este Plano de Serviço de Reparação não abrange:**

- manutenção e reparação periódicas ou substituição de peças devido ao desgaste;
- consumíveis (componentes previsivelmente abrangidos por necessidades de substituição periódica ao longo da vida de um produto, como pilhas não recarregáveis, cartuchos de impressão, canetas, lâmpadas, etc.);

c) danos ou anomalias provocados por uma utilização, operação ou tratamento do Produto inconsistente com uma utilização pessoal ou doméstica considerada normal; e

d) danos ou alterações no Produto resultantes de:

- utilização incorrecta, incluindo: tratamento de que resultem danos físicos, cosméticos ou superficiais ou alterações no Produto ou danos nos ecrãs de cristais líquidos; a não instalação ou não utilização do Produto para a respectiva finalidade normal ou de acordo com as nossas instruções de instalação ou de utilização; a não manutenção do Produto de acordo com as nossas instruções de manutenção; a instalação ou utilização do Produto de maneira não conforme às normas técnicas ou de segurança vigentes no país onde está instalado ou é utilizado;

i. infecções por vírus ou utilização do Produto com software não fornecido com o Produto ou instalado incorrectamente;

ii. estado de ou as anomalias em sistemas com os quais o Produto é utilizado ou nos quais é incorporado, excepto outros produtos Sony concebidos para utilização com o Produto;

iv. utilização do Produto com acessórios, equipamento periférico e outros produtos, cujo tipo, condição ou padrão seja diferente do preconizado pela Sony;

v. reparação ou tentativa de reparação por não membros da Sony ou da rede de Serviços Técnicos Autorizados ("membros STA");

vi. ajustes ou adaptações sem autorização por escrito prévia, incluindo: a introdução de melhoramentos no Produto, de tal forma que exceda as especificações

ou características descritas no manual de instruções; ou modificações do Produto efectuadas com o objectivo de o tornar conformem às normas técnicas ou de segurança locais ou nacionais, em países diferentes daqueles para os quais o produto foi especificamente concebido e fabricado;

vii. elegância; e

viii. sinistro, fogo, líquidos, químicos, outras substâncias, inundações, vibrações, calor excessivo, ventilação inadequada, picos de tensão, alimentação ou tensão de entrada excessiva ou incorrecta, radiação, descargas electrostáticas incluindo relâmpagos, outras forças e impactos externos.

**32 A Sony reserva o direito de se recusar a reparar e/ou a substituir o Produto se o consumidor não dispuser da prova de compra original do Produto.**

#### 4. Exclusões e limitações

À excepção do mencionado acima, a Sony não estabelece garantias (expressas, implícitas, estatutárias ou outras) em relação à qualidade, desempenho, precisão, fiabilidade e adequação do Produto para um fim específico ou outros. Caso esta exclusão não seja autorizada ou totalmente autorizada pela lei em vigor, a Sony exclui ou limita as suas garantias apenas até ao limite máximo autorizado pela legislação em vigor. Qualquer garantia que não possa ser totalmente excluída será limitada (na extensão permitida pela legislação em vigor) à duração deste Plano de Serviço de Reparação.

A única obrigação da Sony, decorrente deste Plano de Serviço de Reparação, é a reparação ou substituição de produtos sujeitos a estes termos e condições. A Sony não se responsabiliza por quaisquer perdas ou danos relacionados com os produtos, o serviço, este Plano de Serviço de Reparação ou outros, incluindo - perdas económicas ou intangíveis - o preço pago pelo Produto - perda de lucros, receitas, dados, satisfação ou utilização do Produto ou de quaisquer produtos associados - perdas ou danos indirectos, incidentais ou consequenciais. Isto aplica-se independentemente de essa perda ou dano estar relacionado com:

- funcionamento deficiente ou não funcionamento do Produto ou produtos associados, por anomalias ou indisponibilidade enquanto com a Sony ou um membro STA, provocando inactividade, perda de tempo do utilizador ou interrupção de negócios;
- imprecisão do rendimento do Produto ou produtos associados;
- danos em ou perda de programas de software ou de suportes amovíveis de armazenamento de dados, ou
- infecções por vírus e outras causas.

Isto aplica-se a perdas e danos sob quaisquer princípios legais, incluindo negligência e outras faltas, quebra de contrato, garantia explícita ou implícita e responsabilidade estrita (mesmo quando a Sony ou um membro STA tenha sido informado da possibilidade de tais danos). Nos casos em que a legislação em vigor proíba ou limite estas exclusões de responsabilidade, a Sony exclui ou limita a sua responsabilidade apenas ao limite máximo autorizado pela legislação em vigor. Por exemplo, alguns países proíbem a exclusão ou limitação de danos resultantes de negligência, negligência grosseira, falta dolosa, fraude e actos similares. A responsabilidade da Sony, decorrente deste Plano de Serviço de Reparação, não excede, em caso algum, o valor pago pelo Produto, mas se a lei aplicável autorizar apenas limitações de responsabilidade superiores, aplicar-se-ão as limitações superiores.

#### 5. Direitos estatutários

Os consumidores têm direitos legais (estatutários) consagrados nas leis nacionais em vigor, relativas à venda de produtos de consumo. Este Plano de Serviço de Reparação não afecta os direitos estatutários do consumidor, os direitos que não podem ser excluídos ou limitados ou os direitos contra a pessoa a quem adquiriu o produto. O consumidor pode reivindicar quaisquer direitos de que disponha, por sua iniciativa exclusiva.

#### 6. Direitos de terceiros

O consumidor é o único beneficiário deste Plano de Serviço de Reparação, bem como qualquer outra pessoa com quem a Sony tenha concordado, com o

consentimento do consumidor. Mais ninguém será abrangido pelos benefícios.

#### 7. Informações adicionais

O Plano de Serviço de Reparação é fornecido e administrado pela Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal, Sede social – Av. D. João II, Lote 1.06.2.2C, Piso 6.3 - Edifício Atlantis - Parque das Nações 1990-095 Lisboa

#### 8. Serviço de Dados

**81 Informações importantes sobre o Serviço de Dados: Os dados pessoais do consumidor** ficarão na posse da Sony e serão utilizados por esta e por empresas seleccionadas, que actuem em seu nome, para administrar o Plano de Serviço de Reparação. A Sony pode transmitir os dados do consumidor a qualquer entidade reguladora ou de resolução de litígios relevante. A Sony também pode utilizar os dados do consumidor para fins de formação e de teste. A Sony pode disponibilizar as informações do consumidor aos seus prestadores de serviços e agentes, para estes fins. O Responsável pelo Serviço de Dados encontra-se em: Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal, Sede social – Av. D. João II, Lote 1.06.2.2C, Piso 6.3 - Edifício Atlantis - Parque das Nações 1990-095 Lisboa

**82 Ao encomendar a Extensão de Garantia**, o consumidor aceita ser contactado uma vez pela Sony, por correio, correio electrónico ou telefone, sobre questões relacionadas com a Extensão de Garantia.

O consumidor não será contactado pela Sony, para quaisquer outros fins relacionados com marketing, a menos que concorde expressamente. Nesse caso, o consumidor deve registar-se em My Sony ([www.sony.pt/mysony](http://www.sony.pt/mysony)). Como membro, será o primeiro a descobrir os novos e espectaculares produtos Sony. Além disso, também receberá as últimas novidades, suporte e informações de produto especiais e muito mais.

**83 Para ajudar a manter a exactidão dos dados pessoais do consumidor a Sony pode utilizar** informações provenientes dos parceiros Sony. O consumidor pode solicitar à Sony uma cópia dos seus dados pessoais, bem como a correcção de qualquer imprecisão. Com o objectivo de melhorar o serviço, a Sony pode monitorizar ou gravar os contactos com o consumidor.

#### 9. Transferência do plano

O consumidor pode transferir o Plano de Serviço de Reparação para um novo proprietário do Produto. O Plano de Serviço de Reparação do consumidor não pode ser transferido para qualquer outro equipamento.

#### 10. Como apresentar uma solicitação ou contactar a Sony

a) Contactar por telefone o Centro de Informação ao Consumidor:  
808 200 185

b) Contactar por correio para:  
Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal, Av. D. João II, Lote 1.06.2.2C, Piso 6.3 - Edifício Atlantis - Parque das Nações  
1990-095 Lisboa

c) Contactar a Sony por correio electrónico, através de [www.sony.pt](http://www.sony.pt), através de *Contacte a Assistência* na página Assistência.

O Centro de Informação ao Consumidor fornecerá todas as instruções e um grau razoável de assistência para efectuar solicitações ao abrigo deste Plano de Serviço de Reparação.

#### 11. Telefonar para a Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal

As chamadas do consumidor podem ser gravadas, de forma a monitorizar e melhorar a qualidade do serviço prestado.

### Contexto

#### 11.1 Definições

As seguintes palavras têm os significados apresentados abaixo:

"Produto" significa qualquer dos produtos indicados na parte inferior deste documento.

"Plano de Serviço de Reparação" significa o Serviço especificado neste documento, para o Produto. "Acidente" significa um acto físico súbito e imprevisto, de que resultem avarias mecânicas ou eléctricas. "Nós", "Nosso" ou "Sony Portugal" é uma divisão da "Sony Europe B.V.", uma empresa registada em Inglaterra e no País de Gales. Sede: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey, KT13 0XW, Reino Unido. Número de registo da empresa: 2422874. "Consumidor" significa a pessoa que adquiriu um Produto e é detentora deste Plano de Serviço de Reparação.

#### 11.2 Todos os períodos de cobertura mencionados INCLUEM o período de garantia do fabricante.

#### 2. O que é fornecido

**21 A Sony suportará os custos de reparação do Produto**, incluindo peças e mão-de-obra, resultantes de avaria mecânica, eléctrica ou de acidentes, desde a data de aquisição do Plano de Serviço de Reparação e até (inclusive) à data de caducidade deste Plano de Serviço de Reparação incluído no contrato anexo.

Caso o Plano de Serviço de Reparação tenha sido adquirido após a data de aquisição do Produto, a cobertura de acidentes produzirá efeitos 30 dias após a data de aquisição do Plano de Serviço de Reparação.

**22 Em conformidade com a totalidade dos termos, condições e exclusões do seu Plano de Serviço de Reparação**, a Sony reparará sempre o Produto, a menos que:

- não possa obter as peças sobressalentes necessárias à reparação; ou
- possa substituí-lo por um custo inferior ao da reparação.

**23 A Sony só substituirá o Produto se tiver** concordado em fazê-lo antes de uma reparação ser efectuada. Se o Produto for substituído, o período não expirado do Plano de Serviço de Reparação aplicar-se-á ao Produto de substituição.

**24 Se a Sony não reparar o Produto, substituí-lo-á** por equipamento com especificações idênticas ou similares.

**25 A Sony não se responsabiliza por quaisquer custos em que o consumidor** incorra ao eliminar o seu Produto original.

#### 3. O que não é fornecido

**31 Este Plano de Serviço de Reparação não abrange:**

- manutenção e reparação periódicas ou substituição de peças devido ao desgaste;
- consumíveis (componentes previsivelmente abrangidos por necessidades de substituição periódica ao longo da vida de um produto, como pilhas não recarregáveis, cartuchos de impressão, canetas, lâmpadas, etc.);
- danos ou anomalias provocados por uma utilização, operação ou tratamento do Produto inconsistente com uma utilização pessoal ou doméstica considerada normal; e
- danos ou alterações no Produto resultantes de:
  - utilização incorrecta, incluindo: tratamento de que resultem danos físicos, cosméticos ou superficiais ou alterações no Produto ou danos nos ecrãs de cristais líquidos; a não instalação ou não utilização do Produto para a respectiva finalidade normal ou de acordo com as nossas instruções de instalação ou de utilização; a não manutenção do Produto de acordo com as nossas instruções de manutenção; a instalação ou utilização do Produto de maneira não conforme às normas técnicas ou de segurança vigentes no país onde está instalado ou é utilizado;
  - infecções por vírus ou utilização do Produto com software não fornecido com o Produto ou instalado incorrectamente;
  - o estado de ou as anomalias em sistemas com os quais o Produto é utilizado ou nos quais é incorporado, excepto outros produtos Sony concebidos para utilização com o Produto;
  - utilização do Produto com acessórios, equipamento periférico e outros produtos, cujo tipo, condição ou padrão seja diferente do preconizado pela Sony;

v. reparação ou tentativa de reparação por não membros da Sony ou da rede de Serviços Técnicos Autorizados ("membros STA");

vi. ajustes ou adaptações sem autorização por escrito prévia, incluindo: a introdução de melhoramentos no Produto, de tal forma que exceda as especificações ou características descritas no manual de instruções; ou modificações do Produto efectuadas com o objectivo de o tornar conformem às normas técnicas ou de segurança locais ou nacionais, em países diferentes daqueles para os quais o produto foi especificamente concebido e fabricado;

vii. negligência; e

viii. fogo, líquidos, químicos, outras substâncias, inundações, vibrações, calor excessivo, ventilação inadequada, picos de tensão, alimentação ou tensão de entrada excessiva ou incorrecta, radiação, descargas electrostáticas incluindo relâmpagos, outras forças e impactos externos.

**32 A Sony reserva o direito de se recusar a reparar e/ou** a substituir o Produto se o consumidor não dispuser da prova de compra original do Produto.

#### 4. Exclusões e limitações

À excepção do mencionado acima, a Sony não estabelece garantias (expressas, implícitas, estatutárias ou outras) em relação à qualidade, desempenho, precisão, fiabilidade e adequação do Produto para um fim específico ou outros. Caso esta exclusão não seja autorizada ou totalmente autorizada pela lei em vigor, a Sony exclui ou limita as suas garantias apenas até ao limite máximo autorizado pela legislação em vigor. Qualquer garantia que não possa ser totalmente excluída será limitada (na extensão permitida pela legislação em vigor) à duração deste Plano de Serviço de Reparação. A única obrigação da Sony, decorrente deste Plano de Serviço de Reparação, é a reparação ou substituição de produtos sujeitos a estes termos e condições. A Sony não se responsabiliza por quaisquer perdas ou danos relacionados com os produtos, o serviço, este Plano de Serviço de Reparação ou outros, incluindo - perdas económicas ou intangíveis - o preço pago pelo Produto - perda de lucros, receitas, dados, satisfação ou utilização do Produto ou de quaisquer produtos associados - perdas ou danos indirectos, incidentais ou consequenciais. Isto aplica-se independentemente de essa perda ou dano estar relacionado com:

- funcionamento deficiente ou não funcionamento do Produto ou produtos associados, por anomalias ou indisponibilidade enquanto com a Sony ou um membro STA, provocando inactividade, perda de tempo do utilizador ou interrupção de negócios
- imprecisão do rendimento do Produto ou produtos associados
- danos em ou perda de programas de software ou de suportes amovíveis de armazenamento de dados, ou infecções por vírus e outras causas.

Isto aplica-se a perdas e danos sob quaisquer princípios legais, incluindo negligência e outras faltas, quebra de contrato, garantia explícita ou implícita e responsabilidade estrita (mesmo quando a Sony ou um membro STA tenha sido informado da possibilidade de tais danos). Nos casos em que a legislação em vigor proíbe ou limita estas exclusões de responsabilidade, a Sony exclui ou limita a sua responsabilidade apenas ao limite máximo autorizado pela legislação em vigor. Por exemplo, alguns países proíbem a exclusão ou limitação de danos resultantes de negligência, negligência grosseira, falta dolosa, fraude e actos similares. A responsabilidade da Sony, decorrente deste Plano de Serviço de Reparação, não excede, em caso algum, o valor pago pelo Produto, mas se a lei aplicável autorizar apenas limitações de responsabilidade superiores, aplicar-se-ão as limitações superiores.

#### 5. Direitos estatutários

Os consumidores têm direitos legais (estatutários) consagrados nas leis nacionais em vigor, relativas à venda de produtos de consumo. Este Plano de Serviço de Reparação não afecta os direitos estatutários do consumidor, os direitos que não podem ser excluídos ou limitados ou os direitos contra a pessoa a quem adquiriu o produto. O consumidor pode reivindicar quaisquer direitos de que disponha, por sua iniciativa exclusiva.

#### 6. Direitos de terceiros

O consumidor é o único beneficiário deste Plano de Serviço de Reparação, bem como qualquer outra pessoa com quem a Sony tenha concordado, com o consentimento do consumidor. Mais ninguém será abrangido pelos benefícios.

#### 7. Informações adicionais

O Plano de Serviço de Reparação é fornecido e administrado pela Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal, Sede social - Av. D. João II, Lote 1.06.2.2C, Piso 6.3 - Edifício Atlantis - Parque das Nações 1990-095 Lisboa

#### 8. Serviço de Dados

#### 81 Informações importantes sobre o Serviço de

**Dados: Os dados pessoais do consumidor** ficarão na posse da Sony e serão utilizados por esta e por empresas seleccionadas, que actuem em seu nome, para administrar o Plano de Serviço de Reparação. A Sony pode transmitir os dados do consumidor a qualquer entidade reguladora ou de resolução de litígios relevante. A Sony também pode utilizar os dados do consumidor para fins de formação e de teste. A Sony pode disponibilizar as informações do consumidor aos seus prestadores de serviços e agentes, para estes fins. O Responsável pelo Serviço de Dados encontra-se em: Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal, Sede social - Av. D. João II, Lote 1.06.2.2C, Piso 6.3 - Edifício Atlantis - Parque das Nações 1990-095 Lisboa

**82 Ao encomendar a Cobertura Completa**, o consumidor aceita ser contactado uma vez pela Sony, por correio, correio electrónico ou telefone, sobre questões relacionadas com a Cobertura Completa. O consumidor não será contactado pela Sony, para quaisquer outros fins relacionados com marketing, a menos que concorde expressamente. Nesse caso, o consumidor deve registar-se em My Sony

(www.sony.pt/mysony). Como membro, será o primeiro a descobrir os novos e espectaculares produtos Sony. Além disso, também receberá as últimas novidades, suporte e informações de produto especiais e muito mais.

**83 Para ajudar a manter a exactidão dos dados pessoais do consumidor a Sony pode utilizar** informações provenientes dos parceiros Sony. O consumidor pode solicitar à Sony uma cópia dos seus dados pessoais, bem como a correcção de qualquer imprecisão. Com o objectivo de melhorar o serviço, a Sony pode monitorizar ou gravar os contactos com o consumidor.

#### 9. Transferência do plano

O consumidor pode transferir o Plano de Serviço de Reparação para um novo proprietário do Produto. O Plano de Serviço de Reparação do consumidor não pode ser transferido para qualquer outro equipamento.

#### 10. Como apresentar uma solicitação ou contactar

##### a Sony

a) Contactar por telefone o Centro de Informação ao Consumidor: 808 200 185

b) Contactar por correio para: Sony Europe B.V., Sucursal em Portugal. Av. D. João II, Lote 1.06.2.2C, Piso 6.3 - Edifício Atlantis - Parque das Nações 1990-095 Lisboa

c) Contactar a Sony por correio electrónico, através de www.sony.pt, através de *Contacte a Assistência* na página Assistência.

O Centro de Informação ao Consumidor fornecerá todas as instruções e um grau razoável de assistência para efectuar solicitações ao abrigo deste Plano de Serviço de Reparação.

#### 11. Telefonar para a Sony Europe B.V.,

##### Sucursal em Portugal

As chamadas do consumidor podem ser gravadas, de forma a monitorizar e melhorar a qualidade do serviço prestado.