



PSP.B.OAPOMP.1ER	Version 1.0
1 Year Extension Repair	September 2014

Dieses Dokument enthält die Bedingungen der mit Sony eingegangenen PrimeSupport-Vereinbarung. Lesen Sie das Dokument aufmerksam durch. Zur Aktivierung der Support-Services ist erforderlich, dass Sie Ihre Vereinbarung registrieren oder einen Kaufnachweis vorlegen. Erst dann können Services in Anspruch genommen werden.

Vereinbarung

Wir bieten Support-Services für die unterstützten Produkte, wie in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und in „Leistungsbeschreibung“, die in diesem Dokument näher erläutert werden, vereinbart.

Servicezeitraum

Die Service-Periode des Abkommens ist für 1 Jahr in Bezug auf die Einheit und beginnt mit dem Startdatum, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert sind, oder, im Falle einer Verlängerung der Erneuerung der Bereitstellung von Support Services, beginnt mit dem Datum über die Zahlung der Gebühren.

Unterstützte Produkte

Diese Vereinbarung gilt für die von Ihnen erworbenen Produkte, wie durch den den Produkten beigefügten Vertragstyp/die Vertrags-ID referenziert.

Ausschlüsse und Beschränkungen

Von der Vereinbarung ausgeschlossen sind Optionskarten, Lampen, Zubehör und Verbrauchsartikel sowie Reinigungsservices oder Services zur vorbeugenden Wartung, da diese weiterhin Ihrer Verantwortung unterliegen, außer es wurde in „Leistungsbeschreibung“ etwas anderes vereinbart.

Leistungsbeschreibung

Leistungsmerkmale	Gebotene Serviceleistungen
PrimeSupport-Helpdesk	Der Helpdesk-Support steht montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ (außer an gesetzlichen Feiertagen) zur Verfügung.
	Das mehrsprachige Team (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch und Spanisch) leitet Sie an Produktspezialisten weiter, die Sie beraten können und als erster Ansprechpartner für Service- und Support-Anfragen fungieren.
	Wenn eine Diagnose per Helpdesk nicht möglich ist, wird das Problem ggf. an einen Senior Specialist eskaliert.

Leistungsmerkmale	Gebotene Serviceleistungen
Standardreparatur	Wenn das Problem nicht per Helpdesk gelöst werden kann, übernehmen wir die Abholung des defekten Geräts zur Reparatur. Das fehlerhafte Gerät wird in der Regel innerhalb von zwei Werktagen nach Eskalation abgeholt, anschließend repariert und an Sie zurückgesendet. <i>* Wir behalten uns das Recht vor, Artikel, die nicht mehr instand gesetzt werden können, durch ein grundüberholtes Modell mit ähnlichen Spezifikationen zu ersetzen.</i>
Abgedeckte Logistik	Unser Reparaturzentrum prüft das Gerät. Wenn wir feststellen, dass das Gerät versehentlich beschädigt wurde, oder kein Fehler gefunden wird, stellen wir Ihnen die Kosten für Versand und Arbeitszeit ggf. in Rechnung.
	Für die Abholung und Rücksendung von Geräten kann jede Festlandsadresse innerhalb der EU, von Norwegen und der Schweiz angegeben werden. Für alle anderen Länder/Gebiete erhalten Sie weitere Informationen über den Helpdesk.
	Ungeachtet der vom Helpdesk gewählten Reparaturmethode sind alle Ersatzteil- und Reparaturkosten, die den Standard-Geschäftsbedingungen unterliegen, von dieser Vereinbarung abgedeckt. <i>* Bei einigen geografischen Standorten außerhalb der EU kann es zu Transportverzögerungen kommen, die zu einer längeren Abwicklungszeit führen.</i>
Software	Upgrades und Updates werden nicht standardmäßig bereitgestellt, außer es ist zur Behebung des Problems ein Versions-Upgrade oder ein kleines Update erforderlich. Auch Ferndiagnose und -überwachung werden nicht standardmäßig bereitgestellt.

In diese „Leistungsbeschreibung“ sind die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ von Sony für die Bereitstellung von PrimeSupport, die auf der Website veröffentlicht sind, integriert. Lesen Sie diese Geschäftsbedingungen, da eine Registrierung für PrimeSupport voraussetzt, dass Sie die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ von Sony für die Bereitstellung von PrimeSupport und die Inhalte dieser „Leistungsbeschreibung“ akzeptieren.

Alle Anfragen sollten Sie per E-Mail an primesupport@eu.sony.com richten.