



## SONY-Garantievereinbarung

MR Michael Knöbl  
Liebenauer Hauptstraße 93b/7/43  
8041 Graz  
Austria

Sehr geehrte/r, MR Michael Knöbl,

Sie haben vor Kurzem eine Sony Garantievereinbarung für Ihr Produkt von Sony abgeschlossen. Nachfolgend finden Sie die Bestätigung Ihrer Produktregistrierung im Rahmen des Serviceplans von Sony, der den Ihnen zugestellten Geschäftsbedingungen unterliegt (sollten Sie diese nicht erhalten haben, teilen Sie uns dies bitte mit).

Bitte bewahren Sie dieses Dokument an einem sicheren Ort auf, da Sie es zusammen mit dem Kaufbeleg für Ihr Produkt von Sony bei einem der autorisierten Service-Zentren vorlegen müssen, falls Ihr Produkt repariert werden muss.

Falls Ihr Name, Ihre Adresse und die Angaben zu Ihrem Produkt falsch hinterlegt wurden, melden Sie dies bitte bei der Hotline von Sony (9:00 bis 18:00 Uhr, Montag bis Freitag) unter +43 (0) 179 567 639. Wenn diese Daten zukünftig aktualisiert werden müssen (z. B. Adressänderung), teilen Sie uns dies bitte ebenfalls mit, damit wir Ihre Informationen auf dem aktuellsten Stand halten können und im Bedarfsfall unnötige Verzögerungen bei der Organisation einer Reparatur verhindern können.

### Kontaktangaben:

Produktcode von Sony:	ILCE-7RM4
Produktseriennummer von Sony:	3774534
Kaufdatum des Produkts von Sony:	24-10-2019
Servicecode:	DIBOXCC5
Service:	PORTABLE 5 JAHRE PANNENSCHUTZ
Vertragsnummer:	8582053
Vertragsbeginn:	24-10-2019
Ablaufdatum des Vertrags:	24-10-2024

Durch Registrierung des Service für Ihr Produkt von Sony haben Sie zugestimmt, dass Sony im Zusammenhang mit Themen rund um den Service für Ihr Produkt von Sony per Post, E-Mail oder Telefon Kontakt mit Ihnen aufnehmen darf.

Ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung wird Sony Sie nicht für andere Werbezwecke kontaktieren. Falls Sie dies wünschen, registrieren Sie sich bitte unter My Sony ([www.sony.at/mysony](http://www.sony.at/mysony)). Als Mitglied werden Sie als erstes über die neuen und aufregenden Produkte und viele weitere Neuigkeiten informiert.

Sollten Sie Fragen zum Service von Sony haben, rufen Sie bitte die Hotline (9:00 bis 18:00 Uhr, Montag bis Freitag) unter +43 (0) 179 567 639 an, oder besuchen Sie unsere Website unter [www.sony.at/support/de](http://www.sony.at/support/de).

KT13 0XW, Vereinigtes Königreich. Registrierungsnummer des Unternehmens: 71682147.

### Erweiterte Garantie Erweiterte Garantie mit Pannenschutz

#### Hintergrund

##### 1.1 Begriffsbestimmungen

Die folgenden Wörter haben die nachstehend angegebenen Bedeutungen:

„**Zertifikat**“ hat die in Absatz 1.6 dargelegte Bedeutung.

„**Erweiterte Garantie**“ bedeutet die in Absatz 2.1 a) dieses Dokuments dargelegte Gewährleistungsdeckung für das Produkt.

„**Erweiterte Garantie mit Pannenschutz**“ bedeutet die in Absatz 2.1 b) dieses Dokuments dargelegte Gewährleistungsdeckung für das Produkt.

„**Missgeschick**“ bedeutet ein plötzlicher und unvorhergesehener physischer Akt, der zu einem mechanischen oder elektrischen Versagen führt.

„**Preis**“ bedeutet die von Ihnen als Gegenleistung für diese Erweiterte Garantie bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz an uns geleistete Zahlung.

„**Produkt**“ bedeutet das in Ihrem Zertifikat angegebene Sony-Produkt.

„**Wir**“, „**unser**“ oder „**uns**“ bedeutet Sony Europe B.V., Zweigniederlassung Austria, Eingetragener Firmensitz: The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, Vereinigtes Königreich.

Registrierungsnummer des Unternehmens: 71682147. „**Sie**“ bedeutet die Person, die ein Produkt gekauft hat und diese Erweiterte Garantie bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz innehat.

##### 1.2 Alle angegebenen Deckungszeiträume SCHLIESSEN die Herstellergarantiefrist MIT EIN.

##### 1.3 a) Das Angebot zur Erweiterten Garantie ist in

teilnehmenden Geschäften in Österreich. Um die Erweiterte Garantie zu kaufen, müssen Sie den massgeblichen Preis zum Zeitpunkt des Kaufs des Produkts oder innerhalb von 360 Tagen ab dem Kauf des Produkts zahlen. Vorbehaltlich der nachstehenden Bedingungen beginnt die Erweiterte Garantie immer am Datum des Kaufs des Produkts unabhängig davon, ob die Erweiterte Garantie zu einem späteren Zeitpunkt gekauft wurde.

##### 1.3 b) Das Angebot zur Erweiterten Garantie mit

**Pannenschutz ist** in teilnehmenden Geschäften in Österreich erhältlich. Um die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz zu kaufen, müssen Sie den massgeblichen Preis zum Zeitpunkt des Kaufs des Produkts oder - vorbehaltlich von Absatz 2.1 b) - innerhalb von 360 Tagen ab dem Kauf des Produkts zahlen. Vorbehaltlich der nachstehenden Bedingungen beginnt die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz immer am Datum des Kaufs des Produkts unabhängig davon, ob die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz zu einem späteren Zeitpunkt gekauft wurde.

1.4 Wenn Sie das Produkt und die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) in einem teilnehmenden Geschäft kaufen und den Preis zum Zeitpunkt des Kaufs des Produkts zahlen, nimmt der Händler die Registrierung für die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) unter Verwendung der Produktangaben auf Grundlage Ihres Nachweises zum Kauf des Produkts und Ihrer Daten für Sie vor.

##### 1.5 Wenn Sie die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) nach dem Kauf des Produkts erwerben und den Preis

innerhalb von 360 Tagen ab dem Kauf des Produkts in einem teilnehmenden Geschäft zahlen, dann i) müssen Sie die Anweisungen befolgen, um die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) zu registrieren und zu aktivieren, wie auf der gekauften Verpackung angegeben, die die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) enthält; oder ii) Sie werden bei der Bestellung der Erweiterten Garantie (bzw. der Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) aufgefordert, Angaben zur Fertigstellung der Registrierung zu machen; oder iii) Sie werden anschliessend telefonisch von uns kontaktiert, um Ihre Produktseriennummer anzufordern und die Registrierung abzuschliessen. In den vorstehenden Fällen i) – iii) muss die Registrierung jeweils innerhalb von 360 Tagen ab dem Kauf des Produkts abgeschlossen werden und Sie müssen den Kauf des Produkts nachweisen und den Kaufbeleg aufbewahren.

1.6 Es werden keine Ansprüche im Rahmen dieser Erweiterten Garantie (bzw. dieser Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) akzeptiert, wenn nicht sowohl Ihr Produkt als auch Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) registriert wurden. Nach Ablauf von 360 Tagen ab dem Kauf des Produkts können Sie die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) Ihres Produkts nicht mehr registrieren und aktivieren. Beim Erhalt Ihrer vollständigen Registrierung für die Erweiterte Garantie (bzw. für die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) und sofern Sie den Preis gezahlt haben, bekommen Sie ein Dokument mit den Einzelheiten Ihrer Erweiterten Garantie (bzw. Ihrer Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) (das „Zertifikat“) entweder im Geschäft oder per E-Mail. Das Zertifikat stellt zusammen mit diesen Geschäftsbedingungen Ihren Vertrag mit uns dar. Wenn Sie eine Schadensmeldung machen müssen, müssen Sie auf die im Zertifikat dargelegten Einzelheiten Bezug nehmen.

#### 2. Eingeschlossene Leistungen

##### 2.1 a) Erweiterte Garantie

Wir tragen die Kosten der Reparatur des Produkts einschliesslich von Ersatzteilen und Arbeitszeit im Anschluss an mechanisches oder elektrisches Versagen ab dem Datum des Kaufs des Produkts bis (einschliesslich) zum Ablaufdatum dieser Erweiterten Garantie, wie in Ihrem Zertifikat angegeben. Diese Erweiterte Garantie wird jedoch automatisch storniert, wenn Sie eine Schadensmeldung machen, von der Sie wissen, dass sie unrichtig, betrügerisch oder eine Falschdarstellung ist (Absatz 6.1).

##### 2.1 b) Erweiterte Garantie mit Pannenschutz

Wir tragen die Kosten der Reparatur des Produkts einschliesslich von Ersatzteilen und Arbeitszeit im Anschluss an mechanisches oder elektrisches Versagen oder ein Missgeschick ab dem Datum des Kaufs des Produkts bis (einschliesslich) zum Ablaufdatum dieser Erweiterten Garantie mit Pannenschutz, wie in Ihrem Zertifikat angegeben. Diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz wird jedoch automatisch storniert, wenn Sie eine Schadensmeldung machen, von der Sie wissen, dass sie unrichtig, betrügerisch oder eine Falschdarstellung ist (Absatz 6.1).

Wenn diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz nach dem Kaufdatum des Produkts gekauft wurde, tritt die Deckung für Missgeschicke erst 30 Tage nach dem Datum des Kaufs der Erweiterten Garantie mit Pannenschutz in Kraft.

2.2 Wir werden das Produkt vorbehaltlich der vollständigen Bedingungen, Bestimmungen und Ausschlüsse Ihrer Erweiterten Garantie (bzw. Ihrer Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) immer reparieren, es sei denn:

- wir können die Ersatzteile für die Reparatur nicht beschaffen; oder
- wir können es für weniger als die Kosten der Reparatur ersetzen.

2.3 Wir ersetzen das Produkt nur, wenn wir dies vor der Durchführung einer Reparatur zugesagt haben. Wenn das Produkt ersetzt wird, bezieht sich die Restlaufzeit der Erweiterten Garantie (bzw. der Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) auf das Ersatzprodukt. Sie müssen das Ersatzprodukt für Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) registrieren, indem Sie uns unter Verwendung der Kontaktdaten in Absatz 11 kontaktieren und uns Ihre Angaben zu Ihrer Erweiterten Garantie (bzw. Ihrer Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) und die Seriennummer des neuen Modells übermitteln. Sie erhalten dann ein neues Zertifikat in Bezug auf das Ersatzprodukt.

2.4 Wenn wir das Produkt nicht reparieren, ersetzen wir es durch Ausrüstung mit derselben oder einer ähnlichen Spezifikation.

2.5 Zur Klarstellung: Diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz)

endet nicht automatisch, wenn Sie eine Schadensmeldung machen, sondern sie gilt über die gesamte in Absatz 2.1 a) (bzw. Absatz 2.1 b)) angegebene Laufzeit weiter.

#### 3. Nicht eingeschlossene Leistungen 3.1 Diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) bezieht sich nicht auf:

- die regelmässige Wartung und Reparatur oder Ersetzung von Verschleissteilen;
- Zubehör und Verbrauchsmaterialien (Komponenten, die über die Lebensdauer eines Produkts voraussichtlich regelmässig ersetzt werden müssen, wie z. B. nicht wiederaufladbare Batterien, Tintenpatronen, Taststifte, Glühbirnen etc.);
- Schäden oder Mängel aufgrund einer Nutzung oder Behandlung des Produkts ausserhalb der gewöhnlichen privaten Nutzung; und
- Beschädigung oder Änderungen des Produkts infolge von:

i. Missbrauch, einschliesslich: einer Behandlung, die zu physischen, kosmetischen oder oberflächlichen Schäden oder Veränderungen des Produkts oder zur Beschädigung von Flüssigkristalldisplays führt; der Installation oder Nutzung des Produkts zu anderen als seinen normalen Zwecken oder nicht im Einklang mit unseren Installations- oder Nutzungsanweisungen; der unterlassenen Wartung des Produkts im Einklang mit unseren Wartungsanweisungen; der Installation oder Nutzung des Produkts auf eine Weise, die nicht mit den technischen oder Sicherheitsbestimmungen oder -standards des Landes konform ist, in dem dieses installiert oder genutzt wird;

ii. Virusinfektionen oder der Nutzung des Produkts mit Software, die nicht zusammen mit dem Produkt zur Verfügung gestellt wurde, oder mit falsch installierter Software;

iii. dem Zustand von oder Mängeln in Systemen, mit denen das Produkt genutzt wird oder in die dieses einbezogen wird, mit Ausnahme anderer Sony-Produkte, die zur Verwendung mit dem Produkt konzipiert wurden;

iv. der Nutzung des Produkts mit Zubehör, Peripheriegeräten und sonstigen Produkten, deren Art, Zustand und Standard von unseren Anweisungen abweicht;

v. Reparaturen oder Reparaturversuchen durch Personen, die keine Mitglieder von Sony oder des Authorised Service Networks („ASN-Mitglieder“) sind;

vi. Änderungen oder Anpassungen ohne unsere vorherige schriftliche Zustimmung, einschliesslich unter anderem von: Erweiterungen des Produkts über die im Handbuch dargelegten Spezifikationen oder Merkmale hinaus; oder Änderungen des Produkts, um dieses mit nationalen oder lokalen technischen oder Sicherheitsstandards in anderen Ländern in Einklang zu bringen als denen, für die das Produkt speziell konzipiert und hergestellt wurde;

vii. fahrlässiges Verhalten (zur Klarstellung: diese Einschränkung gilt nur in Bezug auf die Erweiterte Garantie; zur Klarstellung: die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz deckt fahrlässiges Verhalten mit ab); und

viii. Missgeschicken (nur in Bezug auf die Erweiterte Garantie; zur Klarstellung: die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz deckt Missgeschicke mit ab), Feuer, Flüssigkeiten, Chemikalien, sonstigen Substanzen, Überflutung, Erschütterungen, übermäßiger Hitze, unzureichender Belüftung, Spannungsanstiegen, übermäßiger oder falscher Spannung, Bestrahlung, elektrostatischer Entladungen einschliesslich von Blitzeinschlag, sonstigen externen Kräften und Einwirkungen.

3.2 Wir behalten uns das Recht vor, die Reparatur und/oder Ersetzung des Produkts zu verweigern, wenn Sie den Kaufbeleg sowie Ihr Originalzertifikat für das Produkt nicht haben und wenn Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) nicht in unseren Online-Aufzeichnungen zu finden ist.

#### 4. Ausschlüsse und Einschränkungen

Unsere einzige Verpflichtung im Rahmen dieser Erweiterten Garantie (bzw. dieser Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) besteht darin, das Produkt, das diesen Geschäftsbedingungen unterliegt, zu reparieren oder zu ersetzen. Wir haften nicht für Verluste oder Schäden in Bezug auf Produkte, Dienstleistungen, diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) oder auf sonstige Weise einschließlich von - wirtschaftlichen oder immateriellen Verlusten - dem für das Produkt gezahlten Preis - entgangenen Gewinnen oder Umsätzen, Datenverlusten, entgangener Nutzung des Produkts oder verbundener Produkte - mittelbarer, Neben- oder Folgeverluste oder -schäden. Dies gilt unabhängig davon, ob sich diese Verluste oder Schäden auf Folgendes beziehen:

- die beeinträchtigte Nutzung oder den Betriebsausfall des Produkts oder verbundener Produkte aufgrund von Mängeln oder mangelnder Verfügbarkeit, während sich dieses bei uns oder bei einem ASN-Mitglied befindet, mit daraus resultierendem Betriebsausfall, Nutzungszeitverlust oder einer daraus resultierenden Unterbrechung des Geschäftsbetriebs;
- unrichtige Ausgaben des Produkts oder verbundener Produkte;
- Beschädigungen oder Verluste von Softwareprogrammen oder entfernbaren Speichermedien; oder
- Virusinfektionen und sonstige Ursachen.

Diese Geschäftsbedingungen schließen unsere Haftung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, Personenschäden oder Todesfälle nicht aus und beschränken eine solche Haftung nicht.

**5. Gesetzliche Ansprüche und andere Anbieter**  
Verbraucher haben gesetzliche Ansprüche gemäß dem maßgeblichen nationalen Kaufrecht für den Kauf von Konsumgütern. Diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) hat keine Auswirkung auf die gesetzlichen Ansprüche, die Ihnen zustehen, oder auf die Ansprüche, die von Gesetz wegen nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden können, oder auf jegliche Ansprüche gegen die Person, von der Sie das Produkt gekauft haben (einschließlich des gesetzlichen Gewährleistungsrechts auf Rückerstattung, Reparatur oder, in bestimmten Fällen, Ersatz oder Rücktritt vom Kaufvertrag, wenn Ihr Produkt bei seinem Verkauf an Sie nicht dem Inhalt des Kaufvertrags entsprach. Sie können alle Ihnen zustehenden Rechte in Ihrem Ermessen geltend machen. Ihnen sollte außerdem bewusst sein, dass Erweiterte Garantien von anderen Anbietern angeboten werden können und dass Hausratsversicherungspolizen Ihr Produkt eventuell mit abdecken.

#### 6. Wegfall der Deckung

**6.1 Diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) fällt automatisch dahin, wenn Sie eine Schadensmeldung machen, von der Sie wissen, dass sie unrichtig, betrügerisch oder eine Falschdarstellung ist.**

**6.2 Wenn Sie für diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) bezahlt haben, können Sie** berechtigt sein, die Erweiterte Garantie (bzw. die Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) innerhalb der in Absatz 2.1 a) (bzw. in Absatz 2.1 b)) angegebenen Frist zu kündigen und den Preis ganz oder teilweise zurückerstattet zu bekommen. Einzelheiten erhalten Sie von Ihrem Einzelhändler oder kontaktieren Sie uns unter Verwendung der Angaben in Absatz 11.

#### 7. Rechte Dritter

Diese Erweiterte Garantie (bzw. diese Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) deckt nur Sie sowie weitere Personen, deren Einbezug wir mit Ihrer Zustimmung vereinbart haben. Es werden keine sonstigen Personen begünstigt.

#### 8. Zusätzliche Informationen

Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) wird von der Abteilung Premium Services der Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, 1935 Zaventem, Belgien, erbracht und verwaltet.

#### 9. Datenverarbeitung

##### 9.1 Wichtige Datenverarbeitungsinformationen:

Wir sind Auftraggeber gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht. Ihre Daten werden von uns und von ausgewählten Unternehmen, die im Einklang mit dem anwendbaren Recht für uns handeln, gespeichert und verwendet, um Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) umzusetzen. Wir können Ihre Daten an zuständige Aufsichtsbehörden oder Schlichtungsstellen weitergeben. Diese Zustimmungserklärung kann jederzeit durch das Senden eines E-Mails an [ps.support@eu.sony.com](mailto:ps.support@eu.sony.com) widerrufen werden. Weitere Informationen erhalten Sie von unserem Information Risk Management Department Sony Belgium, bijkantoor van Sony Europe B.V., Da Vincilaan 7-D1, 1935 Zaventem, Belgien.

**9.2 Mit dem Kauf und der Registrierung dieser Erweiterten Garantie (bzw. dieser Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) für Ihr Produkt haben Sie Ihre Zustimmung dazu erteilt, dass wir Sie per Post, E-Mail oder Telefon in Bezug auf Ihre Erweiterte Garantie (bzw. auf Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) kontaktieren.**

Sie werden von Sony nicht zu anderen Marketingzwecken kontaktiert, sofern Sie nicht ausdrücklich Ihre Zustimmung dazu erteilen. Registrieren Sie sich in diesem Fall bitte hier: [www.sony.at/mysony](http://www.sony.at/mysony). Als Mitglied werden Sie zuerst über neue und aufregende Produkte von Sony informiert. Darüber hinaus erhalten Sie die neuesten Nachrichten, spezielle Produktinformationen und Unterstützung und noch viel mehr.

**9.3 Um Ihre Daten auf dem aktuellen Stand zu halten, können wir** Informationen nutzen, die wir von unseren Partnern erhalten. Sie können eine Kopie Ihrer Daten von uns anfordern und Unrichtigkeiten korrigieren. Inhalte jeglicher Kommunikation mit Ihnen können überwacht und aufgezeichnet werden, um unsere Services zu verbessern.

#### 10. Übertragung Ihrer Erweiterten Garantie (bzw. Ihrer Erweiterten Garantie mit Pannenschutz)

Sie können Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) auf einen neuen Eigentümer des Produkts übertragen, indem Sie uns unter Verwendung der Kontaktdaten in Absatz 11 über die Einzelheiten der Änderung informieren. Ihre Erweiterte Garantie (bzw. Ihre Erweiterte Garantie mit Pannenschutz) kann nicht auf andere Ausrüstungsgegenstände übertragen werden.

#### 11. Schadensmeldung oder Kontakt

Wenn Ihr Produkt Kundendienst benötigt, wenden Sie sich bitte an Ihren Einzelhändler, der im Rahmen der Erweiterten Garantie (bzw. der Erweiterten Garantie mit Pannenschutz) eine Reparatur für Sie arrangieren oder Sie diesbezüglich beraten kann.

Alternativ dazu können Sie Folgendes tun: Sie können unser Kundeninformationszentrum anrufen oder per E-Mail kontaktieren. Verwenden Sie dazu bitte die auf unserer Website angegebenen Kontaktdaten: [www.sony.eu](http://www.sony.eu) / Wählen Sie Ihr Land oder Ihre Region/ Support/ Kontakt/ Support-Kontakt).

Unser Kundeninformationszentrum bietet Ihnen ausführliche Anweisungen und angemessene Unterstützung zur Vornahme einer Schadensmeldung im Rahmen dieser Erweiterten Garantie (bzw. dieser Erweiterten Garantie mit Pannenschutz).

#### 12. Telefonkontakt

Ihre Telefonanrufe können aufgezeichnet werden, um die Qualität des geleisteten Services zu überwachen und zu verbessern.