

Polizza contro i danni accidentali per i prodotti Sony TERMINI E CONDIZIONI 2

Polizza contro i danni accidentali e garanzia estesa per i prodotti Sony TERMINI E CONDIZIONI 9



Polizza contro i danni accidentali per i prodotti Sony TERMINI E CONDIZIONI

1. INTRODUZIONE

La presente polizza, assicura il *prodotto Sony* descritto nell'*allegato* contro i danni accidentali.

Parti contrattuali

La presente polizza assicurativa è sottoscritta da Jubilee Insurance, sindacato 5820 dei Lloyd's. L'agente di gestione del sindacato 5820 dei Lloyd's è Jubilee Managing Agency Limited, regolarmente iscritto nel registro degli agenti di gestione dei Lloyd's. La sede ufficiale è situata al 47 di Mark Lane, Londra EC3R 7QQ ed è registrata in Inghilterra con il numero 04434499. L'assicuratore è autorizzato e soggetto alla Financial Conduct Authority (autorità di vigilanza del Regno Unito), nel cui registro è iscritto con il numero 226696.

La presente polizza assicurativa è amministrata per conto dell'*assicuratore* da ITC Compliance Ltd (l'*amministratore del piano assicurativo*). ITC Compliance Ltd è autorizzata e soggetta alla Financial Conduct Authority, nel cui registro è iscritta con il numero 313486. Sede ufficiale: 4, Monarch Court, The Brooms, Emersons Green, Bristol BS16 7FH. Iscritta nel registro delle imprese in Inghilterra con il numero 4874285.

In caso di domande riguardanti la copertura assicurativa o il premio assicurativo, rivolgersi al *proprio* Sony Centre di zona o telefonare al Centro assistenza clienti Sony al numero (+39) 0848 801 541 oppure visitare il sito Web all'indirizzo www.sony.eu e fare clic su "Contattaci" nella pagina Supporto.

Nel caso in cui non sia possibile mettersi in comunicazione con noi, rivolgersi all'*amministratore del piano assicurativo*, che sarà lieto di fornire il proprio supporto.

Tutte le richieste di indennizzo di cui alla presente polizza saranno gestite da *Sony* o da un centro assistenza autorizzato *Sony* per conto dell'*assicuratore*. Informazioni dettagliate sulle modalità di presentazione delle richieste di indennizzo e su come contattare *Sony* sono disponibili nella sezione relativa alla presentazione delle richieste di indennizzo.

Documenti assicurativi

Il presente documento costituisce il testo della polizza del *cliente* e indica i benefici, le condizioni e le esclusioni previste dalla polizza assicurativa stipulata. Si riceverà anche un *allegato* al contratto di assicurazione che confermerà quale *prodotto* è soggetto alla copertura assicurativa. L'insieme dei due documenti costituisce il certificato assicurativo personale del *cliente*.

Leggere attentamente entrambi i documenti e assicurarsi di comprendere bene cosa è coperto e cosa non è coperto dalla polizza, e di rispettarne i termini e le condizioni.

Riporre il testo della polizza e il relativo allegato in un luogo sicuro e conservarli per eventuale riferimento futuro o nel caso di una richiesta di indennizzo.

Informazioni sulla polizza

Alcune parole ed espressioni hanno sempre lo stesso significato, indipendentemente dal punto in cui vengono citate nella presente polizza, e sono formattate in *corsivo*, per facilitarne l'individuazione. Un elenco delle stesse è presente nella sezione "Definizioni", al termine della presente polizza.

Periodo di validità della polizza

Quando è possibile acquistare la copertura assicurativa

La presente polizza assicurativa può essere acquistata entro un massimo di 12 mesi dalla data di acquisto del *prodotto*.

Entrata in vigore della polizza

Se si acquista la polizza contemporaneamente al *prodotto di Sony*, la copertura assicurativa avrà inizio in quella data, coincidente con la *data di inizio* indicata nell'*allegato*. Se invece si acquista la presente polizza in una data successiva a quella di acquisto del *prodotto*, la *data di inizio* indicata nell'*allegato* coinciderà con la data di acquisto della polizza, e non con quella di acquisto del *prodotto*, ma il *periodo di esclusione iniziale* illustrato di seguito non sarà coperto.

Periodo di esclusione iniziale

Se si è acquistata la presente polizza successivamente al *prodotto*, il *periodo di esclusione iniziale* di 30 giorni sarà applicato esclusivamente alla copertura per danni accidentali. Pertanto, non sarà attiva alcuna copertura per *danni accidentali* che dovessero verificarsi nei primi 30 giorni successivi alla *data di inizio* indicata nell'*allegato*. Il *periodo di esclusione iniziale* non è valido se si è acquistata la presente polizza assicurativa contestualmente al *prodotto*.

Termine del periodo assicurativo

La polizza assicurativa avrà termine allo scadere del *periodo di copertura* indicato nell'*allegato*. Precisiamo, a scanso di equivoci, che la polizza assicurativa non avrà termine nel momento in cui si presenta richiesta di indennizzo, ma resterà in vigore per l'intero *periodo di copertura*. Consultare anche la sezione "Annullamento", contenente informazioni sulla procedura di annullamento della polizza.

Assistenza per le richieste di indennizzo

Se si necessita di assistenza per la presentazione di una richiesta di indennizzo, telefonare a *Sony* al numero (+39) 0848 801 541 . Tenere a portata di mano le seguenti informazioni: marca, modello e numero di serie del *prodotto*, informazioni su data e luogo di acquisto del *prodotto* e relativo prezzo di acquisto. Si raccomanda sempre di chiamare prima di intraprendere qualsiasi azione relativa alla riparazione del prodotto.

2. PERIODO DI RECESSO

Se, dopo avere acquistato la presente polizza, si desidera rinunciare, basta restituire la *propria* copia del testo della polizza e relativo *allegato* a *Sony* entro 30 giorni dalla data di ricezione dei documenti, oppure entro 30 giorni dalla *data di inizio*, se posteriore. Eventuali premi versati dal *cliente* saranno rimborsati, a condizione che *questi* non abbia presentato richiesta di indennizzo e che non intenda farlo.

3. CERTIFICAZIONE DI COPERTURA

Il testo della presente polizza, unitamente all'*allegato* alla polizza del *cliente*, certifica che è stato stipulato un contratto di assicurazione tra il *cliente* e l'*assicuratore*. In cambio del versamento del premio, l'*assicuratore* accetta di assicurare il *cliente* in conformità ai termini e alle condizioni contenute e approvate nei documenti di cui sopra.

L'*assicuratore* ha sottoscritto un contratto di agenzia vincolante (n. di riferimento B0716WRE132272163) con ITC Compliance Limited, in base al quale l'*assicuratore* ha autorizzato ITC Compliance Limited a firmare ed emettere in sua vece la documentazione relativa alla polizza assicurativa del *cliente*.

Firma

Matthew Dyer, Chief Executive
Firmatario autorizzato per ITC Compliance Limited

4. QUANDO È POSSIBILE ACQUISTARE LA COPERTURA ASSICURATIVA

La presente polizza assicurativa può essere acquistata entro un massimo di 12 mesi dalla data di acquisto del prodotto.

5. REQUISITI PER LA REGISTRAZIONE

Sia che il *cliente* abbia acquistato la *propria* polizza assicurativa in negozio oppure attraverso il call center di *Sony* ti o sul sito www.sony.eu, la copertura assicurativa non sarà valida finché non verranno fornite tutte le informazioni necessarie, ad esempio i dati personali del *cliente* e il numero di serie del *prodotto*, e non verrà portata a termine la registrazione del *cliente*. Pertanto, nessuna richiesta di risarcimento potrà essere accettata ai sensi della presente polizza se il *prodotto* e la *polizza assicurativa* non sono stati entrambi registrati.

Nel momento in cui la registrazione del contratto di assicurazione viene completata, al *cliente* verrà rilasciato, direttamente in negozio o tramite e-mail, un *allegato* alla polizza personalizzato, che illustra i dettagli del contratto di assicurazione. Nell'eventualità che il *cliente* debba presentare una richiesta di indennizzo, dovrà fare riferimento ai dettagli contenuti in detto *allegato*.

6. AREA GEOGRAFICA

Indica Italia e il resto del mondo per un periodo di 30 giorni.

COPERTURA PER DANNI ACCIDENTALI

7. **AMBITO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ACCIDENTALI**

La presente polizza assicurativa offre copertura per la riparazione o la sostituzione del *prodotto* in caso di *danni accidentali* verificatisi durante il *periodo di copertura della stessa*, nel rispetto dei termini, delle condizioni e delle esclusioni di cui al presente testo della polizza.

Tenere presente che:

- (a) è oggetto di copertura esclusivamente il *prodotto* indicato nell'*allegato*. Accessori connessi non sono inclusi ad esempio, supporti di memorizzazione.
- (b) per avere diritto al risarcimento, il danno accidentale deve essere tale da impedire il funzionamento del *prodotto* o fornire un livello di prestazioni e qualitativo standard inferiore a quello che aveva al momento dell'acquisto. Ad esempio, danni superficiali o estetici come macchie, ammaccature, graffi o simili non sono coperti.

Se non è possibile riparare il *prodotto*, Sony provvederà alla sua sostituzione. Sony tenterà sempre e comunque di riparare il *prodotto*, nel rispetto dei termini, delle condizioni e delle esclusioni indicate nel presente testo della polizza, fatta eccezione per i casi seguenti:

- (a) qualora Sony non fosse in grado di reperire i ricambi necessari per la riparazione, oppure
- (b) qualora il costo della sostituzione per Sony fosse inferiore a quello della riparazione.

Nel caso in cui Sony sostituisca il *prodotto*, fornirà al *cliente* un apparecchio con specifiche uguali o analoghe a quelle del *prodotto* originale. Sony offrirà un prodotto in sostituzione esclusivamente nel caso in cui abbia acconsentito a farlo prima dell'esecuzione di qualsiasi riparazione. Sony non sarà responsabile di eventuali spese sostenute dal *cliente* per lo smaltimento del *prodotto* originale. In caso di sostituzione del *prodotto* la parte di assicurazione non ancora scaduta si applicherà al *prodotto* offerto in sostituzione.

8. **LIMITAZIONI DELLA POLIZZA**

La presente polizza assicurativa copre le spese di riparazione del prodotto, incluse quelle per la manodopera o per l'acquisto di ricambi a seguito di *danni accidentali* a partire dalla data di acquisto del prodotto fino alla data di scadenza (inclusa) della presente polizza assicurativa, come indicata nell'allegato.

Sony provvederà a riparare il prodotto, sulla base dei termini, delle condizioni ed esclusioni complete del testo della presente polizza, salvo nei seguenti casi:

- a) qualora Sony non fosse in grado di reperire i ricambi necessari per la riparazione, oppure
- b) qualora il costo della sostituzione per Sony fosse inferiore a quello della riparazione.

Sony sostituirà il prodotto esclusivamente nel caso in cui abbia consentito a farlo prima dell'esecuzione di qualsiasi riparazione. In caso di sostituzione del prodotto, la parte di assicurazione non ancora scaduta si applicherà al prodotto offerto in sostituzione.

Se Sony non riesce a riparare il prodotto, lo sostituirà con uno avente specifiche uguali o analoghe.

Sony non è responsabile degli eventuali costi sostenuti dal cliente per lo smaltimento del prodotto originale.

9. **AMBITO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ACCIDENTALI (ESCLUSIONI)**

La presente polizza assicurativa non copre:

1. qualsiasi danno al *prodotto* verificatosi durante i 30 giorni del *periodo di esclusione iniziale*, se applicabile;
2. i danni e i difetti causati dall'uso, funzionamento o trattamento del *prodotto* in modo non conforme agli standard d'uso personale o domestico;
3. i danni o le modifiche al *prodotto* risultanti da:
 - (a) uso improprio;
 - (b) infezioni da virus o uso del *prodotto* con software non fornito con il *prodotto* o installato in modo errato;
 - (c) riparazioni o tentativi di riparazione effettuati da personale non Sony, né appartenente alla rete dei centri assistenza autorizzati ("membri ASN");
 - (d) negligenza;
 - (e) esposizione a fuoco, sostanze chimiche, altre sostanze, inondazioni, vibrazioni, surriscaldamenti, aerazione impropria, sovraccarichi di corrente, alimentazione in eccesso o errata, voltaggio scorretto, radiazioni, scariche elettrostatiche inclusi fulmini, altre forze e incidenti esterni.
4. danni che non impediscono il funzionamento del *prodotto* o provocano un livello di prestazioni e qualitativo standard inferiore a quello che aveva al momento dell'acquisto (danni superficiali o estetici come macchie, ammaccature, graffi o simili non sono coperti);

5. qualsiasi danno verificatosi prima della *data di inizio*;
6. perdite finanziarie di qualsiasi tipo, fatta eccezione per le spese di riparazione o sostituzione del *prodotto* oggetto di danni accidentali e coperto dal presente certificato assicurativo;
7. eventuali spese di trasporto, consegna o installazione/reinstallazione dell'apparecchio originale;
8. qualsiasi responsabilità legale direttamente o indirettamente attribuibile o provocata o derivante da:
 - (a) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva da combustibile nucleare o da scorie radioattive derivanti dall'utilizzo di combustibile nucleare;
 - (b) le proprietà radioattive, tossiche, esplosive o altrimenti pericolose di qualsiasi apparecchiatura nucleare esplosiva o componente nucleare della stessa;
9. qualsiasi perdita, danno, responsabilità direttamente o indirettamente provocata, verificatasi a causa o a seguito di un conflitto armato, un'invasione, atti di nemici stranieri, ostilità (che sia stata dichiarata o meno una guerra), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, potere militare o usurpato, terrorismo di qualsiasi tipo o confisca, nazionalizzazione, requisizione, distruzione o danni alla proprietà per ordine di qualsiasi autorità governativa, pubblica o locale.

10. ANNULLAMENTO DELLA POLIZZA DOPO IL PERIODO DI RECESSIONE

È possibile annullare in qualsiasi momento la polizza assicurativa dopo il periodo di recesso restituendo il certificato assicurativo e l'*allegato* a Sony. Al *cliente* verrà addebitato un importo di 12.50€ e verrà calcolato un rimborso proporzionato al periodo di assicurazione non scaduto, a condizione che il *cliente* non abbia presentato richiesta di indennizzo e non intenda farlo.

Termine automatico della copertura

La presente polizza assicurativa avrà termine automaticamente nel momento in cui il *cliente* cesserà di essere il proprietario del *prodotto*.

Annullamento da parte dell'assicuratore

L'*assicuratore* non può annullare la copertura sottoscritta dal *cliente* nel corso del *periodo di copertura*, a meno che il *cliente*, o qualcuno che agisca per *suo* conto, non presenti una richiesta di indennizzo fraudolenta.

11. MODIFICA DELLA POLIZZA

Se si ha necessità di apportare modifiche alla polizza (ad esempio in caso di cessione o trasferimento ad altri del *prodotto*), si è pregati di contattare Sony oppure l'*amministratore del piano assicurativo* (i recapiti sono disponibili nella sezione 15 qui di seguito).

12. CONDIZIONI PER LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INDENNIZZO

Chi contattare

Tutte le richieste di indennizzo devono essere notificate a Sony mediante i recapiti indicati di seguito, al fine di stabilire la causa entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato il danno.

Procedura di richiesta di indennizzo

Prima di procedere a qualsiasi riparazione, telefonare a Sony al numero (+39) 0848 801 541 per comunicare i dettagli del danno.

Assicurarsi di avere sotto mano le informazioni seguenti: marca, modello e numero di serie del *prodotto*, data e luogo di acquisto del *prodotto* e prezzo di acquisto originario. Si consiglia di verificare nelle sezioni del certificato assicurativo dedicate all'ambito della copertura che la causa del danno sia coperta.

Autorizzazione alla riparazione

Il *cliente* deve restituire il *prodotto* al rivenditore Sony presso il quale ha acquistato il prodotto, oppure a un centro assistenza Sony autorizzato. Sony verificherà la copertura assicurativa del *cliente* ai sensi del presente contratto e ispezionerà il *prodotto*. Se il danno è coperto, Sony procederà a riparare il *prodotto*.

A riparazione completata

A riparazione completata è compito del *cliente* verificare che il lavoro sia stato svolto correttamente. Se la riparazione non è soddisfacente, non firmare la scheda di soddisfazione né altri documenti con i quali si dichiara di accettare il lavoro svolto e informare immediatamente Sony.

Salvataggio

Sony non è responsabile dello smaltimento del *prodotto* o di parti di esso, qualora la richiesta di indennizzo del *cliente* non venga ritenuta valida.

Rispetto dei termini

Per avere diritto alla copertura completa offerta dalla polizza, è necessario seguire la procedura di richiesta di indennizzo qui illustrata. In caso di mancato rispetto della procedura, *Sony* può, a sua discrezione, chiedere all'*assicuratore* di annullare la polizza o rifiutarsi di dare seguito alla richiesta di indennizzo del *cliente* oppure ancora ridurre l'ammontare di qualsiasi responsabilità.

Frode

L'*assicuratore* deve prendere ogni precauzione per evitare eventuali frodi. Ogni richiesta di indennizzo di cui alla presente polizza verrà giudicata fraudolenta o fuorviante, oppure l'utilizzo di qualsiasi mezzo fraudolento o fuorviante da parte del *cliente* o da qualcuno che agisce per *suo* conto al fine di ricavarne un vantaggio in relazione alla presente polizza, farà decadere il diritto del *cliente* a ottenere una qualsiasi compensazione ai sensi della presente polizza, il contratto verrà annullato e l'*assicuratore* avrà diritto al recupero delle eventuali spese sostenute conseguentemente alla presentazione di detta richiesta di indennizzo fraudolenta o fuorviante. L'*assicuratore* può inoltre rivolgersi alle autorità competenti.

13.ASSISTENZA CLIENTI E RECLAMI

Assistenza

Tanto *Sony* quanto l'*amministratore del piano assicurativo* desiderano fornire un servizio di eccellenza e *Sony* si impegna ad assicurare un servizio di gestione delle richieste di indennizzo di ottimo livello. *Sony* farà sempre quanto in suo potere per risolvere soddisfacentemente ogni eventuale problema riscontrato dal *cliente*. Nel caso in cui il *cliente* non sia in grado di mettersi in comunicazione con noi, rivolgersi a *Sony*, che farà il possibile per fornire il proprio aiuto.

Domande su copertura e premi

In caso di domande sulla copertura offerta o sul premio assicurativo, contattare il punto vendita in cui si è acquistata la presente polizza, oppure rivolgersi a *Sony* telefonando al Centro assistenza clienti *Sony* al numero (+39) 0848 801 541 o visitando il sito Web all'indirizzo www.sony.eu e facendo clic su "Contattaci" nella pagina Supporto.

Domande sulle richieste di indennizzo

In caso di domande su una richiesta di indennizzo presentata dal *cliente*, rivolgersi a *Sony* telefonando al Centro assistenza clienti *Sony* al numero (+39) 0848 801 541.

Reclami

Se si desidera presentare un reclamo su qualsiasi aspetto della presente polizza assicurativa, inclusa una richiesta di indennizzo presentata dal *cliente*, innanzitutto scrivere a *Sony Europe*, all'attenzione di Premium Services, *Sony Europe*, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, oppure telefonare al numero +44 844 8466 555.

Nel caso in cui il motivo del reclamo sussista, ci si può rivolgere direttamente agli *amministratori del piano assicurativo* scrivendo al seguente indirizzo: *Sony Complaints Department*, ITC Compliance Limited, 4 Monarch Court, The Brooms, Emersons Green, Bristol BS167FH, oppure inviando un'e-mail all'indirizzo sonycomplaints@itccompliance.co.uk o telefonando al numero +44 845 1772266.

Se le modalità di gestione del reclamo non vengono repute soddisfacenti, il *cliente* può riferire la questione direttamente ai Lloyd's. In questo caso, rivolgersi a: Policyholder and Market Assistance, Lloyd's Market Services, 1 Lime Street, Londra, EC3M 7HA. Tel.: +44 207 3275693, Fax: +44 207 327 5225, e-mail: complaints@lloyds.com. I reclami che la Lloyd's non riesce a risolvere possono essere inviati a Il Conciliatore BancarioFinanziario, Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma. Tel.: (+39) 06 674821. Ulteriori informazioni verranno fornite durante le singole fasi della procedura di presentazione del reclamo.

In caso di reclamo, i diritti di legge del *cliente* non verranno lesi in alcun modo.

14.INFORMAZIONI LEGALI, NORMATIVE E DI ALTRO TIPO

Legislazione applicabile

Il *cliente* e l'*assicuratore* possono decidere entrambi la legislazione applicabile al presente contratto. Se non altrimenti concordato tra *cliente* e *assicuratore*, la legislazione applicabile al presente contratto coinciderà con quella applicata nel paese europeo in cui il *cliente* risiede in modo permanente.

Piano di compensazione dei servizi finanziari

L'*assicuratore* è coperto dal piano di compensazione dei servizi finanziari. Il *cliente* può avere diritto a una compensazione attraverso questo piano, se l'*assicuratore* non è in grado di rispettare i propri obblighi verso il *cliente* ai sensi del presente contratto. Ulteriori informazioni sono disponibili presso il sito Web del piano di compensazione dei servizi finanziari all'indirizzo www.fscs.org.uk oppure telefonando al numero +44 207 741 4100. In alternativa, scrivere al seguente indirizzo: Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph St, London, EC3A 7QU.

Premi e richieste di indennizzo: diritti del cliente

Nella gestione dei premi dovuti dal *cliente* all'*assicuratore*, come pure nella gestione di eventuali richieste di indennizzo presentate dal *cliente*, l'*amministratore del piano assicurativo* e *Sony* fungono da agenti autorizzati dall'*assicuratore*. Ciò implica che quando si paga un premio a *Sony*, è sottinteso che venga ricevuto dall'*assicuratore* e che ogni richiesta di indennizzo valida presentata dal *cliente* nei confronti di *Sony* non sia ritenuta risolta finché l'apparecchio non viene riparato o sostituito.

Tutela dei dati personali

È possibile che le informazioni fornite dal cliente in fase di acquisto della polizza assicurativa vengano condivise, conservate e utilizzate da Sony, l'amministratore del piano assicurativo e l'assicuratore ai fini di amministrazione della polizza assicurativa. Potranno inoltre essere divulgate alle autorità normative a fini di monitoraggio e/o rispetto della conformità alle norme e alla legislazione vigenti. Inoltre, i dati personali possono essere utilizzati nella prevenzione di crimini. A questi fini, è possibile che vengano trasferiti a paesi dove non vige una severa normativa di tutela dei dati personali. In caso di necessità, la parte che trasferisce i dati personali del cliente, prima di procedere richiederà al destinatario garanzie circa la sicurezza nella gestione di tali dati.

Il cliente ha diritto di accedere ai propri dati personali e se necessario di modificarli (si parla in questo caso di richiesta di accesso dei titolari dei dati). Si prega di rivolgersi all'amministratore del piano assicurativo.

Nella valutazione delle richieste di indennizzo presentate, Sony e l'assicuratore, i relativi agenti nonché le consociate, possono avviare controlli verificando le informazioni di pubblico dominio, come registri elettorali, sentenze dei tribunali locali, dichiarazioni di bancarotta o pignoramenti. È inoltre possibile che tali informazioni vengano condivise con altre agenzie assicurative, sia direttamente che attraverso gli operatori agenti per conto dell'assicuratore, come i periti o gli investigatori assicurativi.

Al termine del periodo di validità del contratto di assicurazione, tutti i dati sul conto del cliente in nostro possesso verranno distrutti o cancellati, inclusi quelli memorizzati sui sistemi informativi, a tutti gli agenti e alle consociate di chi controlla i dati verrà richiesto di fare altrettanto.

Responsabilità dell'assicuratore

La presente polizza assicurativa è sottoscritta al 100% da un sindacato dei Lloyd's, ciascun membro del quale (e non il sindacato in sé) è un *assicuratore*. I singoli membri del sindacato hanno sottoscritto parti variabili della responsabilità totale del sindacato, costituita dal totale delle parti di responsabilità sottoscritte da tutti i membri del sindacato. Ciascun membro del sindacato è responsabile solo per la parte sottoscritta e non è corresponsabile delle parti sottoscritte dagli altri membri.

L'indirizzo commerciale dei singoli membri del sindacato è il seguente: Lloyd's, 1 Lime Street, Londra, EC3M 7HA. Per ottenere informazioni sull'identità dei singoli membri e sulla parte di responsabilità sottoscritta da ognuno, contattare per iscritto Market Services, Lloyd's, all'indirizzo sopra indicato.

15. DEFINIZIONI

I termini e le espressioni indicate di seguito assumono il medesimo significato in qualsiasi punto del presente certificato assicurativo. Per facilitarne il riconoscimento all'interno dei documenti sono formattate in *corsivo*.

“Accessori” indica, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, articoli quali cuffie, caricabatterie, custodie e kit per telefono viva voce.

“Danni accidentali” indica danni al *prodotto* verificatisi in modo improvviso a seguito di un'azione esterna imprevista e involontaria, tale da provocare il mancato funzionamento del *prodotto* o un livello di prestazioni e qualitativo standard inferiore a quello che aveva al momento dell'acquisto.

“Materiali di consumo” indica componenti per i quali è prevista la sostituzione periodica per tutta la durata di un *prodotto*, come batterie non ricaricabili, cartucce di stampa, stilo, lampadine, ecc.

“Periodo di esclusione iniziale” indica il periodo di 30 giorni immediatamente successivo alla *data di inizio*, durante il quale il *cliente* non è coperto dalla presente polizza assicurativa. Tale periodo è applicabile SOLO se si è

acquistata la presente polizza in data successiva all'acquisto del *prodotto*. Se si è acquistata la presente polizza contestualmente al *prodotto*, il *periodo di esclusione iniziale* non viene applicato.

“Data di inizio” indica la data di inizio della polizza assicurativa stipulata dal *cliente*, indicata nell'*allegato*.

“Assicuratore” indica Jubilee Insurance, sindacato 5820 dei Lloyd's.

“Periodo di copertura” indica il periodo di durata della copertura assicurativa, a partire dalla *data di inizio* indicata nell'*allegato*.

“Prodotto” indica esclusivamente il *prodotto Sony* menzionato nell'*allegato*.

“Allegato” indica l'allegato alla polizza assicurativa che viene consegnato al *cliente* al momento dell'acquisto di detta polizza. Oltre a nome e indirizzo del *cliente*, contiene informazioni sulla *data di inizio*, il *periodo di copertura* e il *prodotto* coperto dalla polizza.

“Amministratore del piano assicurativo” indica ITC Compliance Ltd.

“Sony” indica Sony Europe Ltd o un centro autorizzato Sony che funge da rappresentante designato di ITC Compliance Limited ed è autorizzato e soggetto alla Financial Conduct Authority (autorità di vigilanza del Regno Unito)

“Il cliente, suo, proprio” indica la persona, il cui nome compare nell'*allegato*, che ha acquistato e detiene il possesso del *prodotto* e ha sottoscritto la presente polizza assicurativa.

Rif. versione: aprile 2013



Polizza contro i danni accidentali e garanzia estesa per i prodotti Sony TERMINI E CONDIZIONI

1. INTRODUZIONE

La presente polizza, oltre a fornire la garanzia estesa, assicura il *prodotto Sony* descritto nell'*allegato* contro i danni accidentali.

Parti contrattuali

La presente polizza assicurativa è sottoscritta da Jubilee Insurance, sindacato 5820 dei Lloyd's. L'agente di gestione del sindacato 5820 dei Lloyd's è Jubilee Managing Agency Limited, regolarmente iscritto nel registro degli agenti di gestione dei Lloyd's. La sede ufficiale è situata al 47 di Mark Lane, Londra EC3R 7QQ ed è registrata in Inghilterra con il numero 04434499. L'assicuratore è autorizzato e soggetto alla Financial Conduct Authority (autorità di vigilanza del Regno Unito), nel cui registro è iscritto con il numero 226696.

La presente polizza assicurativa è amministrata per conto dell'*assicuratore* da ITC Compliance Ltd (l'*amministratore del piano assicurativo*). ITC Compliance Ltd è autorizzata e soggetta alla Financial Conduct Authority, nel cui registro è iscritta con il numero 313486. Sede ufficiale: 4, Monarch Court, The Brooms, Emersons Green, Bristol BS16 7FH. Iscritta nel registro delle imprese in Inghilterra con il numero 4874285.

In caso di domande riguardanti la copertura assicurativa o il premio assicurativo, rivolgersi al *proprio* Sony Centre di zona o telefonare al Centro assistenza clienti Sony al numero (+39) 0848 801 541 oppure visitare il sito Web all'indirizzo www.sony.eu e fare clic su "Contattaci" nella pagina Supporto.

Nel caso in cui non sia possibile mettersi in comunicazione con noi, rivolgersi all'*amministratore del piano assicurativo*, che sarà lieto di fornire il proprio supporto.

Tutte le richieste di indennizzo di cui alla presente polizza saranno gestite da *Sony* o da un centro assistenza autorizzato *Sony* per conto dell'*assicuratore*. Informazioni dettagliate sulle modalità di presentazione delle richieste di indennizzo e su come contattare *Sony* sono disponibili nella sezione relativa alla presentazione delle richieste di indennizzo.

Documenti assicurativi

Il presente documento costituisce il testo della polizza del *cliente* e indica i benefici, le condizioni e le esclusioni previste dalla polizza assicurativa stipulata. Si riceverà anche un *allegato* al contratto di assicurazione che confermerà quale *prodotto* è soggetto alla copertura assicurativa. L'insieme dei due documenti costituisce il certificato assicurativo personale del *cliente*.

Leggere attentamente entrambi i documenti e assicurarsi di comprendere bene cosa è coperto e cosa non è coperto dalla polizza, e di rispettarne i termini e le condizioni.

Riporre il testo della polizza e il relativo allegato in un luogo sicuro e conservarli per eventuale riferimento futuro o nel caso di una richiesta di indennizzo.

Informazioni sulla polizza

Alcune parole ed espressioni hanno sempre lo stesso significato, indipendentemente dal punto in cui vengono citate nella presente polizza, e sono formattate in *corsivo*, per facilitarne l'individuazione. Un elenco delle stesse è presente nella sezione "Definizioni", al termine della presente polizza.

Periodo di validità della polizza

Quando è possibile acquistare la copertura assicurativa

La presente polizza assicurativa può essere acquistata entro un massimo di 12 mesi dalla data di acquisto del *prodotto*.

Entrata in vigore della polizza

Se si acquista la polizza contemporaneamente al *prodotto di Sony*, la copertura assicurativa avrà inizio in quella data, coincidente con la *data di inizio* indicata nell'*allegato*. Se invece si acquista la presente polizza in una data successiva a quella di acquisto del *prodotto*, la *data di inizio* indicata nell'*allegato* coinciderà con la data di acquisto della polizza, e non con quella di acquisto del *prodotto*, ma il *periodo di esclusione iniziale* illustrato di seguito non sarà coperto.

Periodo di esclusione iniziale

Se si è acquistata la presente polizza successivamente al *prodotto*, il *periodo di esclusione iniziale* di 30 giorni sarà applicato esclusivamente alla copertura per danni accidentali. Pertanto, non sarà attiva alcuna copertura per *danni accidentali* che dovessero verificarsi nei primi 30 giorni successivi alla *data di inizio* indicata nell'*allegato*. Il *periodo di esclusione iniziale* non è valido se si è acquistata la presente polizza assicurativa contestualmente al *prodotto*.

Termine del periodo assicurativo

La polizza assicurativa avrà termine allo scadere del *periodo di copertura* indicato nell'*allegato*. Precisiamo, a scanso di equivoci, che la polizza assicurativa non avrà termine nel momento in cui si presenta richiesta di indennizzo, ma resterà in vigore per l'intero *periodo di copertura*. Consultare anche la sezione "Annullamento", contenente informazioni sulla procedura di annullamento della polizza.

Assistenza per le richieste di indennizzo

Se si necessita di assistenza per la presentazione di una richiesta di indennizzo, telefonare a *Sony* al numero (+39) 0848 801 541. Tenere a portata di mano le seguenti informazioni: marca, modello e numero di serie del *prodotto*, informazioni su data e luogo di acquisto del *prodotto* e relativo prezzo di acquisto. Si raccomanda sempre di chiamare prima di intraprendere qualsiasi azione relativa alla riparazione del prodotto.

2. PERIODO DI RECESSO

Se, dopo avere acquistato la presente polizza, si desidera rinunciare, basta restituire la *propria* copia del testo della polizza e relativo *allegato* a *Sony* entro 30 giorni dalla data di ricezione dei documenti, oppure entro 30 giorni dalla *data di inizio*, se posteriore. Eventuali premi versati dal *cliente* saranno rimborsati, a condizione che *questi* non abbia presentato richiesta di indennizzo e che non intenda farlo.

3. CERTIFICAZIONE DI COPERTURA

Il testo della presente polizza, unitamente all'*allegato* alla polizza del *cliente*, certifica che è stato stipulato un contratto di assicurazione tra il *cliente* e l'*assicuratore*. In cambio del versamento del premio, l'*assicuratore* accetta di assicurare il *cliente* in conformità ai termini e alle condizioni contenute e approvate nei documenti di cui sopra.

L'*assicuratore* ha sottoscritto un contratto di agenzia vincolante (n. di riferimento B0716WRE132272163) con ITC Compliance Limited, in base al quale l'*assicuratore* ha autorizzato ITC Compliance Limited a firmare ed emettere in sua vece la documentazione relativa alla polizza assicurativa del *cliente*.

Firma

Matthew Dyer, Chief Executive
Firmatario autorizzato per ITC Compliance Limited

4. QUANDO È POSSIBILE ACQUISTARE LA COPERTURA ASSICURATIVA

La presente polizza assicurativa può essere acquistata entro un massimo di 12 mesi dalla data di acquisto del prodotto.

5. REQUISITI PER LA REGISTRAZIONE

Sia che il *cliente* abbia acquistato la *propria* polizza assicurativa in negozio oppure attraverso il call center di *Sony* ti o sul sito www.sony.eu, la copertura assicurativa non sarà valida finché non verranno fornite tutte le informazioni necessarie, ad esempio i dati personali del *cliente* e il numero di serie del *prodotto*, e non verrà portata a termine la registrazione del *cliente*. Pertanto, nessuna richiesta di risarcimento potrà essere accettata ai sensi della presente polizza se il *prodotto* e la *polizza assicurativa* non sono stati entrambi registrati.

Nel momento in cui la registrazione del contratto di assicurazione viene completata, al *cliente* verrà rilasciato, direttamente in negozio o tramite e-mail, un *allegato* alla polizza personalizzato, che illustra i dettagli del contratto di assicurazione. Nell'eventualità che il *cliente* debba presentare una richiesta di indennizzo, dovrà fare riferimento ai dettagli contenuti in detto *allegato*.

6. AREA GEOGRAFICA

Indica Italia e il resto del mondo per un periodo di 30 giorni.

COPERTURA PER DANNI ACCIDENTALI

7. **AMBITO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ACCIDENTALI**

La presente polizza assicurativa offre copertura per la riparazione o la sostituzione del *prodotto* in caso di *danni accidentali* verificatisi durante il *periodo di copertura della stessa*, nel rispetto dei termini, delle condizioni e delle esclusioni di cui al presente testo della polizza.

Tenere presente che:

- (a) è oggetto di copertura esclusivamente il *prodotto* indicato nell'*allegato*. Accessori connessi non sono inclusi ad esempio, supporti di memorizzazione.
- (b) per avere diritto al risarcimento, il danno accidentale deve essere tale da impedire il funzionamento del *prodotto* o fornire un livello di prestazioni e qualitativo standard inferiore a quello che aveva al momento dell'acquisto. Ad esempio, danni superficiali o estetici come macchie, ammaccature, graffi o simili non sono coperti.

Se non è possibile riparare il *prodotto*, Sony provvederà alla sua sostituzione. Sony tenterà sempre e comunque di riparare il *prodotto*, nel rispetto dei termini, delle condizioni e delle esclusioni indicate nel presente testo della polizza, fatta eccezione per i casi seguenti:

- (a) qualora Sony non fosse in grado di reperire i ricambi necessari per la riparazione, oppure
- (b) qualora il costo della sostituzione per Sony fosse inferiore a quello della riparazione.

Nel caso in cui Sony sostituisca il *prodotto*, fornirà al *cliente* un apparecchio con specifiche uguali o analoghe a quelle del *prodotto* originale. Sony offrirà un prodotto in sostituzione esclusivamente nel caso in cui abbia acconsentito a farlo prima dell'esecuzione di qualsiasi riparazione. Sony non sarà responsabile di eventuali spese sostenute dal *cliente* per lo smaltimento del *prodotto* originale. In caso di sostituzione del *prodotto* la parte di assicurazione non ancora scaduta si applicherà al *prodotto* offerto in sostituzione.

8. **LIMITAZIONI DELLA POLIZZA**

La presente polizza assicurativa copre le spese di riparazione del prodotto, incluse quelle per la manodopera o per l'acquisto di ricambi a seguito di *danni accidentali* a partire dalla data di acquisto del prodotto fino alla data di scadenza (inclusa) della presente polizza assicurativa, come indicata nell'allegato.

Sony provvederà a riparare il prodotto, sulla base dei termini, delle condizioni ed esclusioni complete del testo della presente polizza, salvo nei seguenti casi:

- a) qualora Sony non fosse in grado di reperire i ricambi necessari per la riparazione, oppure
- b) qualora il costo della sostituzione per Sony fosse inferiore a quello della riparazione.

Sony sostituirà il prodotto esclusivamente nel caso in cui abbia consentito a farlo prima dell'esecuzione di qualsiasi riparazione. In caso di sostituzione del prodotto, la parte di assicurazione non ancora scaduta si applicherà al prodotto offerto in sostituzione.

Se Sony non riesce a riparare il prodotto, lo sostituirà con uno avente specifiche uguali o analoghe.

Sony non è responsabile degli eventuali costi sostenuti dal cliente per lo smaltimento del prodotto originale.

9. **AMBITO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA PER DANNI ACCIDENTALI (ESCLUSIONI)**

La presente polizza assicurativa non copre:

1. qualsiasi danno al *prodotto* verificatosi durante i 30 giorni del *periodo di esclusione iniziale*, se applicabile;
2. i danni e i difetti causati dall'uso, funzionamento o trattamento del *prodotto* in modo non conforme agli standard d'uso personale o domestico;
3. i danni o le modifiche al *prodotto* risultanti da:
 - (a) uso improprio;
 - (b) infezioni da virus o uso del *prodotto* con software non fornito con il *prodotto* o installato in modo errato;
 - (c) riparazioni o tentativi di riparazione effettuati da personale non Sony, né appartenente alla rete dei centri assistenza autorizzati ("membri ASN");
 - (d) negligenza;
 - (e) esposizione a fuoco, sostanze chimiche, altre sostanze, inondazioni, vibrazioni, surriscaldamenti, aerazione impropria, sovraccarichi di corrente, alimentazione in eccesso o errata, voltaggio scorretto, radiazioni, scariche elettrostatiche inclusi fulmini, altre forze e incidenti esterni.
4. danni che non impediscono il funzionamento del *prodotto* o provocano un livello di prestazioni e qualitativo standard inferiore a quello che aveva al momento dell'acquisto (danni superficiali o estetici come macchie, ammaccature, graffi o simili non sono coperti);

5. qualsiasi danno verificatosi prima della *data di inizio*;
6. perdite finanziarie di qualsiasi tipo, fatta eccezione per le spese di riparazione o sostituzione del *prodotto* oggetto di danni accidentali e coperto dal presente certificato assicurativo;
7. eventuali spese di trasporto, consegna o installazione/reinstallazione dell'apparecchio originale;
8. qualsiasi responsabilità legale direttamente o indirettamente attribuibile o provocata o derivante da:
 - (a) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva da combustibile nucleare o da scorie radioattive derivanti dall'utilizzo di combustibile nucleare;
 - (b) le proprietà radioattive, tossiche, esplosive o altrimenti pericolose di qualsiasi apparecchiatura nucleare esplosiva o componente nucleare della stessa;
9. qualsiasi perdita, danno, responsabilità direttamente o indirettamente provocata, verificatasi a causa o a seguito di un conflitto armato, un'invasione, atti di nemici stranieri, ostilità (che sia stata dichiarata o meno una guerra), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, potere militare o usurpato, terrorismo di qualsiasi tipo o confisca, nazionalizzazione, requisizione, distruzione o danni alla proprietà per ordine di qualsiasi autorità governativa, pubblica o locale.

COPERTURA DELLA GARANZIA ESTESA

10.AMBITO DI COPERTURA DELLA GARANZIA ESTESA

La presente polizza assicurativa copre le spese di riparazione del *prodotto*, incluse quelle per la manodopera o per l'acquisto di ricambi a seguito di guasti meccanici o elettrici a partire dalla data di acquisto del *prodotto* fino alla data di scadenza (inclusa) della presente polizza assicurativa, come indicato nell'*allegato*.

Sony provvederà a riparare il *prodotto* sulla base dei termini, delle condizioni ed esclusioni complete del testo della presente polizza, salvo nei seguenti casi:

- a) qualora Sony non fosse in grado di reperire i ricambi necessari per la riparazione, oppure
- b) qualora il costo della sostituzione per Sony fosse inferiore a quello della riparazione.

Sony sostituirà il *prodotto* esclusivamente nel caso in cui abbia consentito a farlo prima dell'esecuzione di qualsiasi riparazione. In caso di sostituzione del *prodotto*, la parte del piano per servizio di riparazione non ancora scaduta si applicherà al *prodotto* offerto in sostituzione.

Se Sony non riesce a riparare il *prodotto*, lo sostituirà con uno avente specifiche uguali o analoghe.

Sony non è responsabile degli eventuali costi sostenuti dal *cliente* per lo smaltimento del *prodotto* originale.

11.AMBITO DI COPERTURA DELLA GARANZIA ESTESA (ESCLUSIONI)

La presente polizza assicurativa non copre:

1. La manutenzione e la riparazione ordinaria o la sostituzione di componenti dovuta a usura;
2. Batterie, accessori o materiali di consumo
3. Danni e difetti causati dall'uso, funzionamento o trattamento del *prodotto* in modo non conforme agli standard d'uso personale o domestico, e
4. Danni o modifiche al *prodotto* risultanti da:
 - a) Uso improprio, inclusi: trattamento che causi danni o modifiche fisiche, estetiche alle superfici del *prodotto* oppure danni al display a cristalli liquidi; installazione/uso del *prodotto* non scopi normali; mancata conformità alle istruzioni per l'installazione o l'uso; mancata manutenzione del *prodotto* in conformità alle istruzioni fornite per una corretta manutenzione; installazione o uso del *prodotto* in modo non conforme alle leggi o agli standard tecnici e di sicurezza in vigore nel paese in cui il prodotto viene installato o usato;
 - b) Infezioni da virus, uso del *prodotto* con software non fornito con il *prodotto*, oppure installato in modo non corretto;
 - c) Condizioni o difetti nei sistemi dove il *prodotto* viene usato o in cui viene incorporato, ad eccezione dei *prodotti* Sony progettati per essere usati con il *prodotto*;
 - d) Uso del *prodotto* con accessori, apparecchiature periferiche o altri *prodotti* di tipologia, condizione e standard diversi da quelli specificati per il prodotto;
 - e) Riparazioni o tentativi di riparazione effettuati da personale non Sony, o non appartenente alla rete dei centri assistenza autorizzati ("membri ASN");
 - f) regolazioni o adattamenti apportati senza il nostro esplicito consenso scritto, inclusi: aggiornamento del *prodotto* secondo specifiche o funzionalità diverse da quelle prescritte nel manuale d' istruzioni; oppure modifiche al *prodotto* ai fini della conformità agli standard tecnici o di sicurezza nazionali o locali per paesi diversi da quelli per cui il *prodotto* è stato inizialmente progettato o realizzato;
 - g) Negligenza,

- h) *Danni accidentali*, esposizione a fuoco, liquidi, sostanze chimiche, altre sostanze, inondazioni, vibrazioni, surriscaldamenti, aerazione impropria, sovraccarichi di corrente, alimentazione in eccesso o errata, voltaggio scorretto, radiazioni, scariche elettrostatiche inclusi fulmini, altre forze e incidenti esterni.
5. Qualsiasi responsabilità legale direttamente o indirettamente attribuibile, provocata o derivante da:
- (a) radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva da combustibile nucleare o da scorie radioattive derivanti dall'utilizzo di combustibile nucleare;
 - (b) le proprietà radioattive, tossiche, esplosive o altrimenti pericolose di qualsiasi apparecchiatura nucleare esplosiva o componente nucleare della stessa;
6. Qualsiasi danno, responsabilità direttamente o indirettamente provocata da o verificatasi a causa o a seguito di un conflitto armato, un'invasione, atti di nemici stranieri, ostilità (che sia stata dichiarata o meno una guerra), guerra civile, ribellione, rivoluzione, insurrezione, potere militare o usurpato, terrorismo di qualsiasi tipo o confisca, nazionalizzazione, requisizione, distruzione o danni alla proprietà per ordine di qualsiasi autorità governativa, pubblica o locale.

Ci riserviamo il diritto di rifiutarci di riparare e/o sostituire il *prodotto* in caso di mancata presentazione della prova di acquisto originale.

12. ANNULLAMENTO DELLA POLIZZA DOPO IL PERIODO DI RECESSIONE

È possibile annullare in qualsiasi momento la polizza assicurativa dopo il periodo di recesso restituendo il certificato assicurativo e l'*allegato* a Sony. Al *cliente* verrà addebitato un importo di 12.50€ e verrà calcolato un rimborso proporzionato al periodo di assicurazione non scaduto, a condizione che il *cliente* non abbia presentato richiesta di indennizzo e non intenda farlo.

Termine automatico della copertura

La presente polizza assicurativa avrà termine automaticamente nel momento in cui il *cliente* cesserà di essere il proprietario del *prodotto*.

Annullamento da parte dell'assicuratore

L'*assicuratore* non può annullare la copertura sottoscritta dal *cliente* nel corso del *periodo di copertura*, a meno che il *cliente*, o qualcuno che agisca per *suo* conto, non presenti una richiesta di indennizzo fraudolenta.

13. MODIFICA DELLA POLIZZA

Se si ha necessità di apportare modifiche alla polizza (ad esempio in caso di cessione o trasferimento ad altri del *prodotto*), si è pregati di contattare Sony oppure l'*amministratore del piano assicurativo* (i recapiti sono disponibili nella sezione 15 qui di seguito).

14. CONDIZIONI PER LA PRESENTAZIONE DI UNA RICHIESTA DI INDENNIZZO

Chi contattare

Tutte le richieste di indennizzo devono essere notificate a Sony mediante i recapiti indicati di seguito, al fine di stabilire la causa entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato il danno.

Procedura di richiesta di indennizzo

Prima di procedere a qualsiasi riparazione, telefonare a Sony al numero (+39) 0848 801 541 per comunicare i dettagli del danno.

Assicurarsi di avere sotto mano le informazioni seguenti: marca, modello e numero di serie del *prodotto*, data e luogo di acquisto del *prodotto* e prezzo di acquisto originario. Si consiglia di verificare nelle sezioni del certificato assicurativo dedicate all'ambito della copertura che la causa del danno sia coperta.

Autorizzazione alla riparazione

Il *cliente* deve restituire il *prodotto* al rivenditore Sony presso il quale ha acquistato il prodotto, oppure a un centro assistenza Sony autorizzato. Sony verificherà la copertura assicurativa del *cliente* ai sensi del presente contratto e ispezionerà il *prodotto*. Se il danno è coperto, Sony procederà a riparare il *prodotto*.

A riparazione completata

A riparazione completata è compito del *cliente* verificare che il lavoro sia stato svolto correttamente. Se la riparazione non è soddisfacente, non firmare la scheda di soddisfazione né altri documenti con i quali si dichiara di accettare il lavoro svolto e informare immediatamente *Sony*.

Salvataggio

Sony non è responsabile dello smaltimento del *prodotto* o di parti di esso, qualora la richiesta di indennizzo del *cliente* non venga ritenuta valida.

Rispetto dei termini

Per avere diritto alla copertura completa offerta dalla polizza, è necessario seguire la procedura di richiesta di indennizzo qui illustrata. In caso di mancato rispetto della procedura, *Sony* può, a sua discrezione, chiedere all'*assicuratore* di annullare la polizza o rifiutarsi di dare seguito alla richiesta di indennizzo del *cliente* oppure ancora ridurre l'ammontare di qualsiasi responsabilità.

Frode

L'*assicuratore* deve prendere ogni precauzione per evitare eventuali frodi. Ogni richiesta di indennizzo di cui alla presente polizza verrà giudicata fraudolenta o fuorviante, oppure l'utilizzo di qualsiasi mezzo fraudolento o fuorviante da parte del *cliente* o da qualcuno che agisce per *suo* conto al fine di ricavarne un vantaggio in relazione alla presente polizza, farà decadere il diritto del *cliente* a ottenere una qualsiasi compensazione ai sensi della presente polizza, il contratto verrà annullato e l'*assicuratore* avrà diritto al recupero delle eventuali spese sostenute conseguentemente alla presentazione di detta richiesta di indennizzo fraudolenta o fuorviante. L'*assicuratore* può inoltre rivolgersi alle autorità competenti.

15.ASSISTENZA CLIENTI E RECLAMI

Assistenza

Tanto *Sony* quanto l'*amministratore del piano assicurativo* desiderano fornire un servizio di eccellenza e *Sony* si impegna ad assicurare un servizio di gestione delle richieste di indennizzo di ottimo livello. *Sony* farà sempre quanto in suo potere per risolvere soddisfacentemente ogni eventuale problema riscontrato dal *cliente*. Nel caso in cui il *cliente* non sia in grado di mettersi in comunicazione con noi, rivolgersi a *Sony*, che farà il possibile per fornire il proprio aiuto.

Domande su copertura e premi

In caso di domande sulla copertura offerta o sul premio assicurativo, contattare il punto vendita in cui si è acquistata la presente polizza, oppure rivolgersi a *Sony* telefonando al Centro assistenza clienti *Sony* al numero (+39) 0848 801 541 o visitando il sito Web all'indirizzo www.sony.eu e facendo clic su "Contattaci" nella pagina Supporto.

Domande sulle richieste di indennizzo

In caso di domande su una richiesta di indennizzo presentata dal *cliente*, rivolgersi a *Sony* telefonando al Centro assistenza clienti *Sony* al numero (+39) 0848 801 541.

Reclami

Se si desidera presentare un reclamo su qualsiasi aspetto della presente polizza assicurativa, inclusa una richiesta di indennizzo presentata dal *cliente*, innanzitutto scrivere a *Sony Europe*, all'attenzione di Premium Services, *Sony Europe*, The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, oppure telefonare al numero +44 844 8466 555.

Nel caso in cui il motivo del reclamo sussista, ci si può rivolgere direttamente agli *amministratori del piano assicurativo* scrivendo al seguente indirizzo: *Sony Complaints Department*, ITC Compliance Limited, 4 Monarch Court, The Brooms, Emersons Green, Bristol BS167FH, oppure inviando un'e-mail all'indirizzo sonycomplaints@itccompliance.co.uk o telefonando al numero +44 845 1772266.

Se le modalità di gestione del reclamo non vengono repute soddisfacenti, il *cliente* può riferire la questione direttamente ai Lloyd's. In questo caso, rivolgersi a: Policyholder and Market Assistance, Lloyd's Market Services, 1 Lime Street, Londra, EC3M 7HA. Tel.: +44 207 3275693, Fax: +44 207 327 5225, e-mail: complaints@lloyds.com. I reclami che la Lloyd's non riesce a risolvere possono essere inviati a Il Conciliatore BancarioFinanziario, Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma. Tel.: (+39) 06 674821. Ulteriori informazioni verranno fornite durante le singole fasi della procedura di presentazione del reclamo.

In caso di reclamo, i diritti di legge del *cliente* non verranno lesi in alcun modo.

16.INFORMAZIONI LEGALI, NORMATIVE E DI ALTRO TIPO

Legislazione applicabile

Il *cliente* e l'*assicuratore* possono decidere entrambi la legislazione applicabile al presente contratto. Se non altrimenti concordato tra *cliente* e *assicuratore*, la legislazione applicabile al presente contratto coinciderà con quella applicata nel paese europeo in cui il *cliente* risiede in modo permanente.

Piano di compensazione dei servizi finanziari

L'*assicuratore* è coperto dal piano di compensazione dei servizi finanziari. Il *cliente* può avere diritto a una compensazione attraverso questo piano, se l'*assicuratore* non è in grado di rispettare i propri obblighi verso il *cliente* ai sensi del presente contratto. Ulteriori informazioni sono disponibili presso il sito Web del piano di compensazione dei servizi finanziari all'indirizzo www.fscs.org.uk oppure telefonando al numero +44 207 741 4100. In alternativa, scrivere al seguente indirizzo: Financial Services Compensation Scheme, 10th Floor, Beaufort House, 15 St Botolph St, London, EC3A 7QU.

Premi e richieste di indennizzo: diritti del cliente

Nella gestione dei premi dovuti dal *cliente* all'*assicuratore*, come pure nella gestione di eventuali richieste di indennizzo presentate dal *cliente*, l'*amministratore del piano assicurativo* e *Sony* fungono da agenti autorizzati dall'*assicuratore*. Ciò implica che quando si paga un premio a *Sony*, è sottinteso che venga ricevuto dall'*assicuratore* e che ogni richiesta di indennizzo valida presentata dal *cliente* nei confronti di *Sony* non sia ritenuta risolta finché l'apparecchio non viene riparato o sostituito.

Tutela dei dati personali

È possibile che le informazioni fornite dal cliente in fase di acquisto della polizza assicurativa vengano condivise, conservate e utilizzate da Sony, l'amministratore del piano assicurativo e l'assicuratore ai fini di amministrazione della polizza assicurativa. Potranno inoltre essere divulgate alle autorità normative a fini di monitoraggio e/o rispetto della conformità alle norme e alla legislazione vigenti. Inoltre, i dati personali possono essere utilizzati nella prevenzione di crimini. A questi fini, è possibile che vengano trasferiti a paesi dove non vige una severa normativa di tutela dei dati personali. In caso di necessità, la parte che trasferisce i dati personali del cliente, prima di procedere richiederà al destinatario garanzie circa la sicurezza nella gestione di tali dati.

Il cliente ha diritto di accedere ai propri dati personali e se necessario di modificarli (si parla in questo caso di richiesta di accesso dei titolari dei dati). Si prega di rivolgersi all'amministratore del piano assicurativo.

Nella valutazione delle richieste di indennizzo presentate, Sony e l'assicuratore, i relativi agenti nonché le consociate, possono avviare controlli verificando le informazioni di pubblico dominio, come registri elettorali, sentenze dei tribunali locali, dichiarazioni di bancarotta o pignoramenti. È inoltre possibile che tali informazioni vengano condivise con altre agenzie assicurative, sia direttamente che attraverso gli operatori agenti per conto dell'assicuratore, come i periti o gli investigatori assicurativi.

Al termine del periodo di validità del contratto di assicurazione, tutti i dati sul conto del cliente in nostro possesso verranno distrutti o cancellati, inclusi quelli memorizzati sui sistemi informativi, a tutti gli agenti e alle consociate di chi controlla i dati verrà richiesto di fare altrettanto.

Responsabilità dell'assicuratore

La presente polizza assicurativa è sottoscritta al 100% da un sindacato dei Lloyd's, ciascun membro del quale (e non il sindacato in sé) è un *assicuratore*. I singoli membri del sindacato hanno sottoscritto parti variabili della responsabilità totale del sindacato, costituita dal totale delle parti di responsabilità sottoscritte da tutti i membri del sindacato. Ciascun membro del sindacato è responsabile solo per la parte sottoscritta e non è corresponsabile delle parti sottoscritte dagli altri membri.

L'indirizzo commerciale dei singoli membri del sindacato è il seguente: Lloyd's, 1 Lime Street, Londra, EC3M 7HA. Per ottenere informazioni sull'identità dei singoli membri e sulla parte di responsabilità sottoscritta da ognuno, contattare per iscritto Market Services, Lloyd's, all'indirizzo sopra indicato.

17.DEFINIZIONI

I termini e le espressioni indicate di seguito assumono il medesimo significato in qualsiasi punto del presente certificato assicurativo. Per facilitarne il riconoscimento all'interno dei documenti sono formattate in *corsivo*.

"Accessori" indica, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, articoli quali cuffie, caricabatterie, custodie e kit per telefono viva voce.

“Danni accidentali” indica danni al *prodotto* verificatisi in modo improvviso a seguito di un'azione esterna imprevista e involontaria, tale da provocare il mancato funzionamento del *prodotto* o un livello di prestazioni e qualitativo standard inferiore a quello che aveva al momento dell'acquisto.

“Materiali di consumo” indica componenti per i quali è prevista la sostituzione periodica per tutta la durata di un *prodotto*, come batterie non ricaricabili, cartucce di stampa, stilo, lampadine, ecc.

“Periodo di esclusione iniziale” indica il periodo di 30 giorni immediatamente successivo alla *data di inizio*, durante il quale il *cliente* non è coperto dalla presente polizza assicurativa. Tale periodo è applicabile SOLO se si è acquistata la presente polizza in data successiva all'acquisto del *prodotto*. Se si è acquistata la presente polizza contestualmente al *prodotto*, il *periodo di esclusione iniziale* non viene applicato.

“Data di inizio” indica la data di inizio della polizza assicurativa stipulata dal *cliente*, indicata nell'*allegato*.

“Assicuratore” indica Jubilee Insurance, sindacato 5820 dei Lloyd's.

“Periodo di copertura” indica il periodo di durata della copertura assicurativa, a partire dalla *data di inizio* indicata nell'*allegato*.

“Prodotto” indica esclusivamente il *prodotto Sony* menzionato nell'*allegato*.

“Allegato” indica l'allegato alla polizza assicurativa che viene consegnato al *cliente* al momento dell'acquisto di detta polizza. Oltre a nome e indirizzo del *cliente*, contiene informazioni sulla *data di inizio*, il *periodo di copertura* e il *prodotto* coperto dalla polizza.

“Amministratore del piano assicurativo” indica ITC Compliance Ltd.

“Sony” indica Sony Europe Ltd o un centro autorizzato Sony che funge da rappresentante designato di ITC Compliance Limited ed è autorizzato e soggetto alla Financial Conduct Authority (autorità di vigilanza del Regno Unito)

“Il cliente, suo, proprio” indica la persona, il cui nome compare nell'*allegato*, che ha acquistato e detiene il possesso del *prodotto* e ha sottoscritto la presente polizza assicurativa.

Rif. versione: aprile 2013