

My Sony Care+ 延長保養服務條款及細則

感謝您為您的 Sony 產品購買 My Sony Care+ 延長保養服務 (「My Sony Care+ 延長保養服務」或「本服務」)。本服務僅適用於目前列載於 My Sony Care+ 收費表 (可於 <https://www.sony.com.hk/mysonycare/zh/> 查閱) 上的 Sony 產品 (「產品」, 定義詳見下文)。本服務由索尼香港 (「Sony」) 提供。

在您的 Sony 產品之付款及製造商保養已成功處理後, Sony 將向您註冊的電子郵件地址發送一封「My Sony Care+ 確認電郵」。若您在付款後一個月內未收到確認函, 建議您聯繫 Sony 以獲得進一步協助。本服務的收費將依據 My Sony Care+ 收費表 (可於 <https://www.sony.com.hk/mysonycare/zh/> 查閱) 所列之費用計算。所有費用均可能隨時變更, 恕不另行通知。本服務不接受分期付款。

請務必仔細閱讀本條款及細則。您為您的 Sony 產品購買 My Sony Care+ 延長保養服務, 即視為您已知悉並同意本條款及細則之全部內容。

定義

- a) **BER:** 指維修成本高於該產品提出服務請求時之建議零售價 (RRP) 的 80%。應由 Sony 及 Sony 授權維修中心自行評估及決定。
- b) **延長保養:** 指在製造商保養期屆滿後, 根據您的「My Sony Care+ 確認電郵」所述, 為產品額外延長一年 (1 年) 或兩年 (2 年) 的保養。延長保養服務涵蓋產品在製造商保養範圍內因固有機械或電器故障所產生的維修, 惟須受製造商保養之適用條款及細則以及本條款及細則所規範。
- c) **直系家庭成員:** 指您的配偶及或子女
- d) **製造商保養:** 指 Sony 就產品所提供的保養, 包括原始保養及 Sony 為其屬下會員額外提供的任何保養, 涵蓋產品於購買日起算的保養期間內, 並於正常使用情況下因材料或工藝所導致之固有機械或電器故障而產生的維修或更換服務。

- e) **製造商保養期**：指製造商為其產品所提供之連續保養，具體以製造商所簽發之保養證書或其他保養文件所載明者為準。
- f) **產品**：指 Sony 產品，包括相機、鏡頭、電視、遊戲顯示屏、一體式音響系統 (soundbar)、手提電話、Walkman、頭戴式耳機及真無線耳機；僅限於目前列載於 My Sony Care+ 收費表上的型號（可於 <https://www.sony.com.hk/mysonycare/zh/> 查閱）。
- g) **RRP (建議零售價)**：指 Sony 產品於首次上市銷售日期之建議零售價。
- h) **Sony 授權維修中心**：指經 Sony 正式授權、批准或認可，能夠依照 Sony 之品質標準與服務程序，為 Sony 產品提供檢測、維護及維修服務的維修設施。完整的 Sony 授權維修中心名單可於 <https://www.sony.com.hk/service/contactus/zh/index.do> 查閱。
- i) **您 / 您的**：指本服務之客戶。

2. 服務範圍

在本條款及細則之規範下，於您收到「My Sony Care+ 確認電郵」後，Sony 將於本服務有效期間內，為您的 Sony 產品提供下列服務：

2.1. 延長保養服務（「EW 服務」）

在您的製造商保養期屆滿後，您可於一年（1年）或兩年（2年）內（具體期限請參閱您的 My Sony Care+ 確認電郵），就產品因機械或電器故障（此類故障須屬製造商保養範圍內，且不包括由意外損壞、入水損壞等其他原因所導致之損壞或故障）提出無限次數的維修申請。每次維修申請之費用上限為該產品的建議零售價（RRP），在被判定為「維修不合乎經濟效益」（BER）時，可獲得一次免費更換。視乎閣下 Sony 產品的性質，閣下或可享有上門維修或送修服務。詳情請參閱下文第 5 節。

EW 服務受以下條件約束：

2.1.1. 所有維修僅可由 Sony 授權維修中心執行。

- 2.1.2. 所有維修均包括人工費用及恢復產品正常運作所需的所有替換零件，但不包括以下項目：(i) 隨機附贈軟件；(ii) 隨機附贈配件及外殼；(iii) 防水產品之防水膠墊；(iv) 電池。
- 2.1.3. 延長保養服務自製造商保養期屆滿之翌日起生效。
- 2.1.4. 執行延長保養服務維修時，Sony 保留其單獨決定權，在不影響本條款及細則的前提下，於判定產品為「維修不合乎經濟效益」(BER) 時，Sony 可以同等型號產品替換。經更換之原產品 (故障品) 所有權將歸 Sony 所有。如適用，閣下須自行備份及轉移舊產品的數據到新產品。
- 2.1.5. Sony 保留維修過程中所使用或更換之所有零件的所有權。
- 2.1.6. 若 Sony 於延長保養服務項目下為閣下更換 Sony 產品，則更換後之產品概不接受退換，而本延長保養服務將自動轉移至該更換後的產品，包括所有剩餘之服務期限及剩餘權益。
- 2.1.7. 在送修閣下之手機前，請停用任何雲端服務並移除所有開機或使用密碼，以免影響維修流程。Sony 不保證閣下裝置內數據之安全性，閣下須自行備份或刪除重要資料，並對因未有如此而導致之任何數據遺失或洩露負全責。
- 2.1.8. 部分電視、遊戲顯示屏及手提電話型號所採用的 OLED 屏幕，因其材料特性，若影像長期重複顯示於螢幕同一位置，可能導致永久性殘影現象。此現象非產品故障，故不自動納入本延長保養服務保障範圍。OLED 殘影之保障需視各型號之製造商保養條款而定。

2.2 免費意外及入水損壞 (「ADLD」) 裝置保險 (不包括真無線耳機)

- 2.2.1. 凡購買 My Sony Care+ 之客戶，即可獲享由 Bolttech Insurance (Hong Kong) Company Limited 承保、適用於香港地區之免費意外及入水損壞 (「ADLD」) 裝置保險。
- 2.2.2. Sony 並非持牌保險代理人，亦不會就 (「ADLD」) 裝置保險提供任何意見或建議。

2.2.3. Sony 為「意外損壞及入水損壞 (「ADLD」) 裝置保險」之團體保單持有人；顧客凡成功訂購「My Sony Care+ 延長保養服務」，即將自動登記成為該團體保險之受保成員。

2.2.4. 此免費附送之 (「ADLD」) 裝置保險旨在為閣下之 Sony 產品 (不包括真無線耳機) 提供保障，涵蓋按 (「ADLD」) 裝置保險保單條款所界定、由外來原因引致之產品意外損壞及液體損壞，惟該保險明確排除之情況除外。

2.2.5. 保障期間為二十四 (24) 至五十一 (51) 個月，視乎您所選購之服務方案而定，保障額度如下：

相機、鏡頭、Walkman、頭戴式耳機、一體式音響系統

a. 於二十七 (27) 個月保障期內，合共兩 (2) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

b. 於三十九 (39) 個月保障期內，合共三 (3) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

手提電話

a. 於二十四 (24) 個月保障期內，合共兩 (2) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

b. 於三十六 (36) 個月保障期內，合共三 (3) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

電視、遊戲顯示屏

a. 於三十九 (39) 個月保障期內，合共兩 (2) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

相機 (限時推廣)

a. 於三十九 (39) 個月保障期內，合共三 (3) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

- b. 於五十一 (51) 個月保障期內，合共四 (4) 次申請 (每次維修金額以建議零售價 (RRP) 為上限，或就 (BER) 之情況提供一 (1) 次更換)

2.2.6. 保障將由「 My Sony Care+ 確認電郵」中之生效日期起開始計算。

2.2.7. 凡根據此免費附送之 (「 ADLD」) DLD」) 裝置保險提出之所有服務申請，閣下均須支付自負額。詳情請參閱閣下之「 My Sony Care+ 確認電郵」。有關免費附送之 ADLD 裝置保險之完整條款及細則，請參閱 <https://www.sony.com.hk/service/tandc/zh/index.do>。

2.3 免費耳機遺失 (「LOSS 保險」)

2.3.1 凡購買 My Sony Care+ 真無線耳機延長保養服務之客戶，即可獲享由 Bolttech Insurance (Hong Kong) Company Limited 承保、適用於香港地區之免費耳機遺失 (「LOSS」) 保險。只適用於真無線耳機指一對耳機及充電盒以單一零售單位一併購買，並已於 My Sony Care+ 計劃下登記充電盒序號。

2.3.2 Sony 並非持牌保險代理人，亦不會就本 (「LOSS」) 保險提供任何意見或建議。

2.3.3 Sony 為 (「LOSS」) 保險之團體保單持有人；凡成功訂購 My Sony Care+ 真無線耳機延長保養服務之客戶，將自動登記成為該 (「LOSS」) 保險之受保成員。

2.3.4 此附送之 (「LOSS」) 保險旨在為閣下之 Sony 真無線耳機提供保障，此免費遺失保障僅涵蓋單邊真無線耳機之意外遺失；如屬雙邊耳機同時遺失，則不在保障範圍內。

2.3.5 閣下於提出服務申請時，須攜同剩餘已登記之單邊真無線耳機及充電盒至 Sony 授權維修中心。

2.3.6 Sony 將為閣下更換已遺失之單邊耳機，並協助配對現有耳機及充電盒。

2.3.7 (「LOSS」) 保險之保障期為二十七 (27) 個月。

2.3.8 於上述二十七 (27) 個月保障期內，保障限額為就單邊耳機遺失提供一次 (1 次) 更換，更換單邊耳機後 (「LOSS」) 保險務將會中止。

2.3.9 保障將由「 My Sony Care+ 確認電郵」中之生效日期起開始計算。

2.3.10 凡根據此附送之（「LOSS」）保險提出之所有服務申請，閣下均須支付自負額。詳情請參閱閣下之「My Sony Care+ 確認電郵」。有關免費附送之（「LOSS」）保險之完整條款及細則，請參閱 <https://www.sony.com.hk/service/tandc/zh/index.do>。

3. My Sony Care+ 延長保養服務之服務期

服務名稱	服務期間	服務費	Service Limit
延長保養服務	一（1）年或兩（2）年 以閣下 My Sony Care+ 確認電郵中所載為準 （自製造商保用期屆滿後 翌日立即生效）	豁免	無限次維修申請（以產品建議 零售價 RRP 為上限）或一（1） 次 BER 更換#

#根據本合約，維修費用設有上限，金額為產品建議零售價（RRP）的 100%（下稱「維修餘額」）。每當 Sony 為閣下之產品提供服務時，將根據所產生之費用從維修餘額中扣除。倘若我們於合約期內任何時間選擇全機更換閣下之產品，我們所需承擔之總金額將以該產品之建議零售價或剩餘維修餘額為限，以較低者為準。

如閣下之剩餘維修餘額不足以支付服務申請之全數費用，閣下可支付差額以繼續進行該服務。

4. My Sony Care+ 延長保養服務的保障不包括事項

在下列情況下，本延長保養服務將不適用：

- a) 因違反製造商保用條款、濫用、蓄意行為、疏忽、意外損壞或入水損壞而引致之損失或損壞；

- b) 不影響產品基本功能之配件或消耗品之遺失或損壞，包括但不限於遙控器、記憶卡、電池、充電線、充電器、耳機或數據線；
- c) 因軟體衝突、病毒、惡意代碼或類似指令導致產品正常功能受損之遺失或損壞；
- d) 僅限於外觀瑕疵或美觀性損壞之遺失或損壞，包括但不限於油漆剝落、刮痕、凹陷或褪色；
- e) 正常磨損或逐漸劣化；
- f) 任何儲存於產品上的數據、軟體、音樂等之更換或支援服務；
- g) 非產品基本功能所需之數據、程式或軟體之遺失或損壞；
- h) 因竊盜、搶劫或遺失所導致之遺失或損壞；
- i) 因戰爭、衝突、罷工、暴動、恐怖主義或行政司法行為所導致之遺失或損壞；
- j) 因自然災害、核反應、輻射或放射性污染所導致之遺失或損壞；
- k) 因 Sony 產品召回事件所涉及之故障所導致之遺失或損壞；
- l) 因流行性故障所導致之遺失或損壞，即因共同原因或組件問題而影響超過百分之五（5%）受保障產品之故障或故障；
- m) 發生於中華人民共和國香港特別行政區以外地區之遺失或損壞；
- n) 在您依據本協議提出維修服務請求前，產品曾由非 Sony 或 Sony 授權維修中心進行修改、變更、安裝或修理；
- o) 您委託第三方維修您的 Sony 產品所產生之費用；
- p) 不符合下文第 5.15 條列之任何情況
- q) 本服務不涵蓋機身及鏡頭清潔除塵服務（相關服務可透過增值服務形式並按收費標準提供）。

在下列情況下，（「LOSS」）保險將不適用：

- a) 故意遺失或欺詐性索償；
- b) 雙邊耳機遺失；
- c) 充電盒遺失；
- d) 產品購買日期前之遺失；
- e) 無功能損壞之外觀損壞；
- f) 無法驗證或不匹配之耳機組合；

g) 於香港特別行政區以外購買。

5. 其他服務條款及細則

- 5.1 Sony 授權維修中心將為相機、鏡頭、手機、Walkman 及頭戴式耳機提供自攜維修服務。
- 5.2 上門維修服務僅提供予電視、遊戲顯示屏及一體式音響系統(soundbar)，並受下文第 5.9 條規限。
- 5.3 (「EW 服務」)、「ADLD」或「LOSS」服務申請必須於事故發生日起計 14 天內或服務期屆滿前(以較早者為準)提出。
- 5.4 閣下可致電 Sony 客戶服務熱線 (852) 2833 5129 預約上門維修服務，或查詢 Sony 授權維修中心之地址以使用自攜維修服務。請瀏覽 Sony 網站以獲取服務聯絡詳情：<https://www.sony.com.hk/service/contactus/en/index.do>
- 5.5 申請服務時，閣下必須提供閣下之註冊客戶資料(包括註冊時所用之聯絡電話或電郵地址)及產品資料(包括產品型號及機身編號)。
- 5.6 如閣下未能提供所需資料，Sony 保留拒絕閣下服務申請之權利。
- 5.7 維修完成後，Sony 將通知您前往 Sony 授權維修中心領取您的 Sony 產品。
- 5.8 如產品(電視、遊戲顯示屏或一體式音響系統)無法於上門維修時修復，Sony 將安排從閣下處收取產品並送往 Sony 授權維修中心，並於服務完成後送還予閣下，不另收費。
- 5.9 就所有類型之產品而言，如閣下之 Sony 產品位於離島，閣下須自行承擔費用，將產品送往 Sony 授權維修中心，並於維修服務完成後於同一地點領回。
- 5.10 閣下之 Sony 產品必須符合以下條件，方合資格享有本服務：
 - a) 必須為於香港購買之新產品，並於原購買日起計三十(30)日內訂購本服務；
 - b) 必須為於香港製造或分銷，或合法進口至香港之產品；
 - c) 必須透過 Sony 授權經銷商或分銷商出售，並附有有效發票及有效之製造商保用；
 - d) 必須一直按照 Sony 之正常使用指引使用，包括但不限於定期保養及維護；
 - e) 未曾被任何形式修改；

- f) 僅供個人使用，不得用於商業、租賃或營利目的；
- g) 主要由閣下或閣下之直系親屬使用，並由閣下（或相關直系親屬）管有；
- h) 如曾進行維修，必須僅於香港由 Sony 授權維修中心進行；及；
- i) 於整個製造商保用期內一直保留有效之製造商保用，且未曾因閣下之任何作為或不作為而導致無效或受影響。

5.11. 本服務僅對訂購時透過電郵發送予閣下之書面確認中指定之註冊產品（具特定型號及機身編號）及註冊客戶有效。本服務項下之所有權利及權益均不可轉讓。

5.12. 如閣下之真無線耳機充電盒機身編號有任何變更，閣下必須立即透過客戶熱線通知 Sony，以便更新受保產品之編號。

5.13. 本服務不可轉讓予其他產品，惟在下列情況除外：

a) 收到之產品為「從 Sony 收到之裝置於送抵時已無法啟動」（“DOA”），並獲 Sony 發出更換產品；

b) 產品因製造商保養或 ADLD 裝置保險範圍內之（BER）情況而獲 Sony 更換。

5.14. 若發生上述更換情況，您必須立即透過客戶熱線通知 Sony，以便更新受保障產品之序號記錄。

5.15. 就本條款而言，「DOA」或「從 Sony 收到之裝置於送抵時已無法啟動」指：產品雖已購入，但並未立即從實體門市取走，而是稍後送達給您；經發現產品於送達時完全無法運作；且您已立即將其退回 Sony 以換取新品。

5.16. 訂閱本服務後，您不得取消或終止服務，且已繳付之費用概不退還。

5.17. 本服務將於服務期屆滿、您已用盡本條款及細則所規定之理賠上限，或 Sony 合理懷疑存在詐欺行為時，立即終止。

5.18. 若 Sony 合理懷疑與服務申請相關之詐欺或任何詐欺行為已發生，其保留單方酌情權，拒絕執行維修或任何相關服務。

5.19. 若您的註冊聯絡資訊有任何變更，您應盡速透過我們的網路表單（<https://www.sony.com.hk/service/contactus/zh/index.do>）或致電客戶服務熱線以書面方式通知 Sony。若您的客戶資訊與我方紀錄不符，Sony 保留拒絕處理您服務申請之權利。

5.20. 本服務之保障範圍僅限於香港地區。

5.21. 當您於 Sony 授權維修中心或現場服務時提出服務申請，須出示原始購買發票或有效購買證明以供查驗。如未能提供有效購買證明，可能導致您的服務申請被拒絕或延遲處理。

5.22. Sony 特此聲明，在法律允許的最大範圍內，排除所有明示或默示之保證，包括但不限於商品適銷性及特定用途適合性的默示保證。

6. 個人資料收集聲明

當閣下購買本服務及提出服務申請時，即表示閣下同意 Sony 收集客戶資料，包括但不限於閣下之手提電話號碼、電郵地址及產品相關資料（例如 IMEI 及裝置型號）、服務訂單資料（例如自負額、生效時間、開始及結束期限）、維修申請資料（例如裝置故障、故障零件、故障描述、維修物料詳情、產品故障圖片、總費用等），以向閣下提供閣下所選擇之相應服務。

我們尊重並保護閣下之個人私隱，並將按照 Sony 統一私隱政策（載於 https://www.sony.com.hk/portal/privacy/index_e.jsp）保護閣下之資料。閣下亦同意，閣下之上述資料可能會被披露、分享、透露、提供或轉移予香港境內或境外之關聯公司或第三方服務供應商（包括但不限於授權維修商、保險經紀、保險公司、服務供應商等），藉以向閣下提供閣下訂購項目中包含之權益，包括客戶通訊及相關客戶調查。請放心，我們僅會為合法及特定目的分享閣下之資料。

7. 適用法律、管轄權與語言

本服務條款之構建、詮釋及涵義須受香港特別行政區法律管轄並據其解釋；凡因本服務而引起或與之相關之任何爭議，均須完全由香港法院解決。

本條款及細則之中文版本僅供參考。如本條款及細則之中英文版本有任何歧義，概以英文版本為準。

