Conditions générales du service d'assistance Sony Imaging PRO

Date effective : 16 Avril 2018

Sony Europe Limited (ci-après désigné par « **SONY** ») fournira des services « d'assistance Sony Imaging PRO » (ci-après désignés par le terme « **Services** ») aux photographes professionnels, conformément aux conditions générales énoncées ci-dessous (ci-après appelées « **Conditions générales** »). Tous les clients qui demandent à bénéficier de ces Services doivent lire attentivement ces Conditions générales. En demandant à bénéficier de ces Services et/ou en les utilisant, vous acceptez les présentes Conditions générales.

Article 1 (Définitions)

Dans le cadre de ces Conditions générales, les termes et expressions présentés ci-dessous auront la signification définie dans cet Article :

« Demandeur » : Un individu qui dépose une demande auprès de SONY pour bénéficier de ces Services.

« Dossier de candidature » : Tous les documents énoncés ci-dessous que le Demandeur doit remettre à SONY pour demander à bénéficier de ces Services :

(i) Un formulaire de demande établi par SONY avec toutes les informations nécessaires remplies par le Demandeur ;

(ii) Des factures clients récentes (les détails clients peuvent être supprimés) ainsi qu'au moins un autre document prouvant la fonction de photographe professionnel du demandeur (par ex. document d'inscription au registre du commerce, déclaration d'entreprise et numéro d'employé, carte professionnelle ou document similaire)

(iii) Au moins deux (2) exemples de réalisations photo professionnelles du Demandeur, par ex. livres photo, réalisations photo sur un site marchand avec une preuve attestant que la photo a bien été prise par le Demandeur, ou projet similaire) ; et

(iv) Tout autre document réclamé par SONY, dans le but de confirmer l'identité du Demandeur et/ou le droit à bénéficier de ces Services.

« Membre » :	Un Demandeur qui réussit à franchir la Sélection préliminaire et qui obtient le statut de membre SONY conformément à l'Article 6 ci-dessous.
« Sélection préliminaire » :	L'examen du contenu des Dossier de candidature pour déterminer si le Demandeur remplit les critères de qualification définis dans l'Article 3 (Critères de qualification).
« Groupe Sony » :	Sony Corporation, la société mère de SONY, ses filiales (y compris SONY) et les sociétés apparentées.
« Equipement cible » :	Conformément à la définition de l'Article 2.2 ci-dessous.
« Site Web » :	Le site internet Sony Imaging Pro Support dédié aux Services et fournissant la liste des sites Internet locaux: www.sony.de/imaging-pro-support www.sony.at/imaging-pro-support www.sony.ch/fr/imaging-pro-support www.sony.ch/de/imaging-pro-support www.sony.co.uk/imaging-pro-support www.sony.nl/imaging-pro-support www.sony.dk/imaging-pro-support www.sony.fi/imaging-pro-support www.sony.no/imaging-pro-support www.sony.se/imaging-pro-support www.sony.fr/imaging-pro-support www.sony.be/fr/imaging-pro-support www.sony.it/imaging-pro-support www.sony.es/imaging-pro-support www.sony.pt/imaging-pro-support

Article 2 (Services)

1. Vous trouverez ci-dessous une liste des Services en question. Les détails des Services et les conditions de fourniture de ces Services sont énoncés dans les Articles 8 à 10 ci-dessous et sur le site Web :
   (1) Service de nettoyage du capteur ;

(2) Service de prêt d'un équipement de remplacement ;

(3) Accès à une assistance téléphonique directe ;

(4) Autres services déterminés et communiqués par SONY dans un autre document.

2. Les équipements éligibles aux Services cités ci-dessus (ci-après appelés « **Equipement cible** ») sont répertoriés sur le site Web. L'équipement cible doit avoir été acheté auprès d'un distributeur Sony agréé au sein de l'Espace Economique Européen (« EEE ») ou en Suisse. Tout produit non importé de l'EEE ou de la Suisse est exclu. Ces Services doivent uniquement être appliqués à l'Equipement cible appartenant au Membre, qui a été renseigné dans le formulaire de demande ou enregistré par la suite auprès de SONY par le Membre.

3. Le champ d'application des Services proposés et la liste des Equipements cible peuvent être modifiés.

4. Les présentes Conditions générales peuvent offrir des avantages supplémentaires aux Membres par rapport à la garantie commerciale fournie par SONY pour les Equipements cibles. Cependant, ces Conditions générales n'affectent, ne modifient ou n'étendent en aucun cas les termes de la garantie SONY fournie pour l'Equipement cible ou toute extension de garantie ou « Contrat de service de réparation » souscrit par le Membre. Les présentes Conditions générales n'affectent pas vos droits légaux.

Article 3 (Critères de qualification)

Pour pouvoir bénéficier de ces Services, les Demandeurs doivent remplir chacune des conditions suivantes (et franchir la Sélection préliminaire) :

(1) Avoir 18 ans ou plus ;

(2) Gagner sa vie en tant que photographe professionnel en prenant des photos à la commande et/ou en vendant ses propres photographies (y compris des photos retravaillées). En revanche, les assistants de photographes professionnels, les photographes à temps partiel et les étudiants ne peuvent pas demander à bénéficier de ces Services ;

(3) Posséder au moins deux (2) appareils photo et trois (3) objectifs figurant dans la liste des Equipements cible sur le site Web ; et

(4) Résider au Royaume-Uni, en Suisse, en Allemagne, en Autriche, aux Pays-Bas, au Danemark, en Suède, en Finlande, en Norvège, en France, en Italie, en Belgique, en Espagne et au Portugal.

Article 4 (Demande et Sélection préliminaire)

1. Un Demandeur qui remplit tous les critères définis dans l'Article qui précède peut, à tout moment, demander à bénéficier des Services en envoyant les Dossier de candidature à SONY en respectant la procédure indiquée sur le site Web. Le coût d'envoi des Dossier de

candidature à SONY (le cas échéant) est à la charge du Demandeur. SONY décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommages subis par les Dossier de candidature pendant la livraison, sauf s'ils sont directement causés par Sony. Veuillez noter que les Dossier de candidature ne seront pas renvoyés au Demandeur, à l'exception des réalisations photo citées dans la section (iii) de la définition des Dossier de candidature, qui peuvent être renvoyées sur demande si le Demandeur accepte de payer les frais d'envoi pour ce retour.

2. Dès réception des Dossier de candidature, SONY effectuera la Sélection préliminaire afin de déterminer si le Demandeur peut prétendre à l'utilisation des Services. Sony ne saura être tenu responsable si l'évaluation pour la Sélection préliminaire a pris du retard.
3. La décision d'accepter ou non la demande du Demandeur revient uniquement à SONY ; SONY ne sera nullement tenu de donner des informations sur les raisons qui ont motivé les résultats de la Sélection préliminaire. Toutefois, notez que la demande peut être rejetée dans les cas suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :
   (1) le contenu des Dossier de candidature s'avère être faux ou les informations ne peuvent pas être vérifiées ;
   (2) le nom du Demandeur est lié à un manquement à l'encontre d'une société du groupe Sony (par ex. retard de paiement pour des produits ou des services ou retard de retour des équipements loués ou des équipements d'essai).
   (3) les produits pour lesquels l'application a été conçue ont été importés hors de l'EEE ou de la Suisse.

Article 5 (Frais)

Ces Services sont fournis gratuitement aux Membres (sauf mention contraire dans ces Conditions générales). Cependant, Sony se réserve le droit de mettre en place des frais d'adhésion pour ces Services dans le futur. Si Sony met en place des frais d'adhésion, les Membres existants qui ne sont pas d'accord pour payer ces frais seront en droit de mettre fin à leur adhésion, et cette résiliation prendra effet à partir de la mise en place de tels frais. Il faudra en informer Sony par écrit (possible par e-mail).

Article 6 (Adhésion)

1. Si le Demandeur passe avec succès la Sélection préliminaire, il deviendra membre (ci-après appelé « Membre ») et pourra bénéficier des Services proposés par SONY.
2. SONY remettra au Membre une carte de membre et un numéro de membre. Le Membre doit conserver et ranger en sécurité sa carte de membre ainsi que le numéro de membre et veiller à ce qu'aucune autre personne ne puisse y accéder ou les utiliser.

3. Le Membre ne doit pas reproduire, copier, modifier, attribuer ou prêter à un tiers la carte de membre et le numéro de membre, ni s'en dessaisir de quelque autre manière que ce soit. Il ne doit pas non plus autoriser un tiers à en disposer pareillement.
4. La durée initiale de l'adhésion est d'un an à partir de la réussite à la Sélection préliminaire, dont la date sera communiquée par SONY (ci-après désignée par « Durée d'adhésion »). L'adhésion sera ensuite reconduite chaque année, selon l'Article 6.5 ci-dessous, à moins que le Membre n'informe SONY de son intention de résilier ces Services, conformément à l'article 18 ci-dessous.
5. Avant la reconduction de l'adhésion énoncée ci-dessus, SONY peut effectuer une nouvelle évaluation du Membre pour vérifier qu'il remplit toujours les conditions de qualification détaillées dans ces Conditions générales et sur le site Web.

Article 7 (Utilisation des Services)

1. Si vous avez besoin d'utiliser l'un des Services ci-dessous proposés par Sony, consultez le site Web qui indique en détail la procédure à suivre.
2. Les Services fournis dans le cadre de ces Conditions générales et l'extension de garantie ou les programmes d'assurance similaires proposés par d'autres magasins sont deux choses bien distinctes. Le Membre doit faire valoir les droits qui lui ont été octroyés par ces extensions de garantie ou programmes d'assurance auprès du revendeur concerné. **Veuillez noter que certains Services tels que le prêt d'Equipements de remplacement (conformément à l'Article 9 ci-dessous) seront uniquement disponibles dans la mesure où l'Equipement cible d'origine est réparé au sein du réseau SONY**.

Article 8 (Service de nettoyage du capteur)

1. Les Membres ont droit à un service de nettoyage gratuit du capteur pour un appareil figurant dans la liste des Equipements cible, et ce deux fois par année d'adhésion (que ce soit dans la première année d'adhésion ou dans les périodes de reconduction annuelle ultérieures). Ils peuvent faire nettoyer soit un appareil deux fois par an, soit deux appareils en même temps, une fois par an.
2. L'Equipement cible sera renvoyé gratuitement au Membre, à condition que l'adresse se trouve dans l'Union européenne. En cas de demande, SONY fera son possible pour renvoyer l'Equipement cible à une adresse située en dehors de l'Union européenne (comme en Norvège ou en Suisse), mais dans ce cas, il pourra demander au Membre de régler les frais de transport si ce dernier n'a pas rempli les bons documents.
3. Si le Membre réclame un service de nettoyage supplémentaire, cela donnera lieu à des frais

supplémentaires. Veuillez contacter SONY par téléphone ou par e-mail pour obtenir un devis.

4. Le service de prêt d'Equipements de remplacement (tel que défini dans l'Article 9 ci-dessous) n'est pas disponible en cas d'Equipement cible envoyé à SONY pour le nettoyage du capteur.

Article 9 (Service de prêt d'Equipements de remplacement)

1. SONY proposera aux Membres le prêt d'un équipement de remplacement (ci-après désigné par « **Equipement de remplacement** ») lorsque le Membre fera appel à SONY pour la réparation d'Equipements cible conformément aux procédures stipulées par SONY, et à condition que SONY valide le fait que l'Equipement cible en question a besoin d'être réparé (ci-après « **Equipement cible en réparation** »).
2. **Ce service n'est pas disponible pour les Equipements cible envoyés en réparation en dehors du réseau SONY ou pour les Equipements cible envoyés pour le service de nettoyage du capteur.**
3. SONY se réserve le droit de déterminer le type d'Equipement de remplacement qu'il fournira. Il devra cependant avoir des spécifications et des fonctions équivalentes à celles de l'Equipement cible en réparation. Il se peut que l'Equipement de remplacement ne soit pas du même type que celui réclamé par le Membre.
4. La fourniture d'un Equipement de remplacement dépend de sa disponibilité. SONY s'efforcera dans la mesure du possible de fournir un Equipement de remplacement répondant aux besoins du Membre, mais il se peut que SONY ne soit pas en mesure de fournir l'Equipement de remplacement à la date indiquée par le Membre.
5. L'Equipement de remplacement sera livré gratuitement à l'adresse indiquée par le Membre, à condition que cette adresse se trouve dans l'Union européenne. En cas de demande, SONY fera son possible pour livrer l'Equipement de remplacement à une adresse située en dehors de l'Union européenne (comme en Norvège ou en Suisse), mais dans ce cas, le Membre devra régler les frais de transport.
6. Le Membre devra prendre soin de l'Equipement de remplacement, assurer son entretien et le renvoyer dans le même état que celui dans lequel il a été fourni. Le Membre est responsable de tout dommage, perte ou vol de l'Equipement de remplacement pendant la période de prêt jusqu'à ce qu'il soit renvoyé à SONY (y compris durant le transport lors du retour à SONY si le Membre ne fait pas récupérer l'Equipement de remplacement par SONY). Nous conseillons aux Membres de vérifier qu'ils sont assurés pour cela.
7. L'Equipement de remplacement reste la propriété de SONY et le Membre ne doit pas le confier, le louer ou le revendre à un tiers, ni s'en dessaisir de quelque autre manière que ce

soit ou autoriser un tiers à en disposer pareillement.

8. La période de prêt démarre à la date de livraison de l'Equipement de remplacement au Membre et se poursuit jusqu'à ce que SONY ait réparé (si possible) et renvoyé au Membre l'Equipement cible en réparation, plus 5 jours supplémentaires. Dans les 5 jours qui suivent la réception de l'Equipement cible en réparation renvoyé par SONY suite à l'achèvement de la réparation, à l'incapacité de le réparer ou pour toute autre raison, le Membre doit renvoyer l'Equipement de remplacement conformément aux procédures définies sur le site Web, sans coût supplémentaire.
9. L'Equipement cible sera renvoyé gratuitement au Membre, à condition que l'adresse se trouve dans l'Union européenne. En cas de demande, SONY fera son possible pour renvoyer l'Equipement cible à une adresse située en dehors de l'Union européenne (comme en Norvège ou en Suisse), mais dans ce cas, il pourra demander au Membre de régler les frais de transport si ce dernier n'a pas rempli les bons documents.
10. Le Membre doit renvoyer l'Equipement de remplacement après l'avoir formaté en suivant le manuel de procédures fourni avec l'Equipement de remplacement. Sony décline toute responsabilité en cas de perte ou de corruption de photos, de vidéos ou de toute autre information qui n'auraient pas été effacées de la mémoire de l'Equipement de remplacement avant de le renvoyer.
11. Le Membre doit retirer tout équipement supplémentaire qu'il a lui-même installé sur l'Equipement de remplacement, y compris les objectifs, accessoires et supports d'enregistrement (ci-après « **Equipements supplémentaires** ») avant de renvoyer l'Equipement de remplacement. Dans le cas où un Equipement supplémentaire aurait été oublié sur l'Equipement de remplacement renvoyé, le Membre ne peut pas demander à SONY de conserver, renvoyer ou être responsable de quelque manière que ce soit de cet Equipement supplémentaire.
12. L'Equipement de remplacement doit être renvoyé en bon état, hors usure raisonnable. SONY peut demander au Membre de rembourser les éventuels frais de réparation de l'Equipement de remplacement, ou le prix d'achat de l'Equipement de remplacement suite à son endommagement durant la période de prêt. Cela vaut également pour les dommages causés par l'emballage dans lequel l'Equipement de remplacement a été renvoyé à SONY.
13. Si l'Equipement de remplacement n'est pas renvoyé comme il se doit à la fin de la période de prêt, SONY peut facturer au Membre le prix d'achat pour remplacer cet équipement. Dans ce cas, le Membre doit s'acquitter de cette somme dans les 30 (trente) jours suivant la réception de la facture.
14. SONY n'offre aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, concernant l'utilisation ou les performances de l'Equipement de remplacement.

Article 10 (Numéro d'assistance téléphonique spécial)

Une assistance téléphonique dont le numéro figure à l'arrière de la carte de membre sera disponible pour les Membres du lundi au vendredi de 9h à 18h (HEC). Les Membres peuvent appeler ce numéro pour demander des Services ou poser des questions sur ces Services. Les Membres devront fournir leur numéro de membre.

Article 11 (Carte de membre)

1. Gardez votre carte de membre en lieu sûr. Votre carte de membre contient votre numéro de membre, que vous devrez donner pour faire une demande de Service (SONY peut refuser de fournir un Service si vous n'êtes pas en mesure de donner votre numéro de membre).
2. Le Membre devra signaler à SONY tout changement de nom pour une raison quelconque (par ex. en cas de mariage). Consultez le site Web pour obtenir les informations de contact. SONY émettra gratuitement une nouvelle Carte de membre. Le Membre devra renvoyer la carte de membre d'origine.
3. Le Membre devra signaler à SONY la perte, le vol ou la détérioration de la Carte de membre (consultez le site Web pour obtenir les informations de contact). Il se peut que le Membre doive payer des frais de traitement pour l'émission d'une nouvelle carte de membre.

Article 12 (Bandoulières)

Si SONY fournit au Membre une bandoulière pour son usage exclusif (ci-après « Bandoulière »), le Membre ne devra pas la vendre ni la louer à un tiers, la revendre ou s'en dessaisir de quelque autre manière que ce soit ou autoriser un tiers à en disposer pareillement.

Article 13 (Obligations de notification)

Si l'un des événements énoncés ci-dessous se produit, le Membre devra immédiatement en informer SONY :

(1) En cas de changement d'adresse, de coordonnées, d'Equipement cible ou de toute autre information communiquée à SONY par le Membre par rapport aux Services ;

(2) Si le Membre ne remplit pas ou plus les critères définis dans l'Article 3 (Critères de qualification) ;

(3) Si le Numéro de membre a été divulgué à un tiers ou en cas de découverte d'une utilisation frauduleuse par un tiers ; ou

(4) Si l'une des actions interdites énoncées dans l'Article 17 (Actions interdites) est effectuée.

Article 14 (Suspension des Services)

1. Sony s'efforcera de veiller à ce que les Services soient toujours disponibles ; toutefois, il se peut que SONY doive temporairement suspendre tout ou partie des Services sans en avoir informé au préalable les Membres (par exemple pour des opérations de maintenance d'urgence).
2. SONY décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommages occasionnés par le Membre suite à la suspension des Services.

Article 15 (Responsabilité)

1. SONY n'offre aucune garantie (expresse ou implicite) concernant les Services, autre que celles expressément stipulées dans le présent document. SONY ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte économique ou intangible, y compris en cas de perte de : bénéfices, chiffre d'affaires, données, jouissance ou utilisation de l'Equipement cible ou de l'Equipement de remplacement ou de tout produit associé, sauf si cette perte est causée intentionnellement ou due à une négligence grave de la part de SONY ou si SONY (y compris ses représentants légaux) ne respecte pas ses obligations contractuelles essentielles. SONY ne sera en aucun cas tenu responsable des pertes ou des dommages indirects, accidentels ou consécutifs, sauf lorsqu'ils résultent de l'intention ou d'une négligence grave de SONY ou de la violation des obligations contractuelles essentielles. Rien dans le présent Article ne doit venir annuler la responsabilité de SONY en cas d'atteinte à la vie, au corps ou à la santé d'un Membre.
2. SONY ne peut être tenu responsable des pertes ou dommages causés par le Membre suite à une mauvaise maintenance ou utilisation de la Carte de membre et du Numéro de membre.

Article 16 (Informations personnelles)

SONY et ses filiales traiteront toutes les informations personnelles fournies dans le cadre du dépôt de la demande et de l'utilisation des Services (ci-après « Informations personnelles ») conformément à la politique de confidentialité SONY disponible sur :

https://www.sony.fr/eu/pages/privacy/fr_FR/privacy_overview.html

https://www.sony.be/eu/pages/privacy/fr_BE/privacy_overview.html

https://www.sony.ch/eu/pages/privacy/fr_CH/privacy_overview.html

Article 17 (Actions interdites)

Le Membre ne devra pas s'engager dans l'une des actions suivantes dans le cadre de la demande ou de l'utilisation des Services :

(1) Fournir à SONY des informations fausses ou inexactes ;
(2) Utiliser les Services pour une opération commerciale, un profit commercial, pour fournir à un tiers ou préparer des services à valeur ajoutée, que ces activités soient effectuées moyennant paiement ou gratuitement ;
(3) Pratiquer la diffamation ou tout autre acte portant atteinte aux biens, à la réputation ou à la crédibilité du groupe Sony ou d'un tiers ;
(4) Violer les droits d'auteur, les droits de publicité, les droits à la vie privée ou tout autre droit du groupe Sony ou d'un tiers ;
(5) Acquérir et/ou utiliser frauduleusement la Carte de membre et le Numéro de membre, ou autoriser un tiers à utiliser ces éléments, ou utiliser frauduleusement les Services ;
(6) Interférer avec l'exécution des Services SONY en effectuant des demandes trop fréquentes ;
(7) Conserver de manière illégale l'Equipement de remplacement une fois la période de prêt arrivée à échéance ;
(8) Utiliser l'Equipement cible ou l'Equipement de remplacement à d'autres fins que celles de la photographie ou d'une activité liée ;
(9) Solliciter ou aider un tiers pour l'exécution d'une des actions citées ci-dessus.

Article 18 (Résiliation par le Membre)

1. Un Membre peut résilier son adhésion à tout moment en envoyant un avis écrit à SONY (y compris par e-mail).
2. Un Membre peut également résilier son adhésion conformément à l'Article 5 (Frais) ci-dessus.

Article 19 (Résiliation par SONY)

1. SONY pourra, à son entière discrétion, arrêter de fournir tout ou partie des Services au Membre et/ou mettre fin immédiatement à l'adhésion en envoyant une notification écrite au Membre (y compris par e-mail) au cas où ce dernier ne remplirait plus l'un des critères définis dans l'Article 3 (Critères de qualification), ou si le Membre ne respecte pas ces Conditions générales.
2. SONY a également le droit de résilier tout ou partie des Services pour quelque raison que ce soit moyennant un préavis de 2 (deux) mois notifié par écrit (y compris par e-mail) au Membre.

Article 20 (Conséquences de la résiliation)

1. En cas de résiliation de l'adhésion conformément à ces Conditions générales, le Membre

doit rapidement renvoyer à SONY à ses propres frais la Carte de membre, la Bandoulière et tout Equipement de remplacement encore en sa possession.

2. En cas de résiliation de l'adhésion conformément à ces Conditions générales, le Membre doit rapidement procéder au paiement de tout montant dû à SONY, de la manière qui aura été déterminée par SONY.

Article 21 (Révision des Conditions générales)

1. SONY se réserve le droit de modifier les Conditions générales s'il le juge nécessaire. SONY communiquera aux Membres toute modification de ces Conditions générales et les nouvelles Conditions générales seront téléchargées sur le site Web.
2. Si le Membre utilise les Services après la révision des Conditions générales, SONY considère que le Membre a accepté les nouvelles Conditions générales.

Article 22 (Aucune cession)

Le Membre ne doit pas céder à un tiers les droits relatifs aux Services sans avoir obtenu au préalable l'accord écrit de SONY.

Article 23 (Recours à des tierces parties)

SONY se réserve le droit de faire appel à une tierce partie pour honorer tout ou partie des obligations nécessaires à la fourniture des Services. SONY supervisera et sera responsable des activités de ces tierces parties.

Article 24 (Droit applicable)

Ces Conditions générales seront interprétées et régies par les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles.

Article 25 (Juridiction)

Tout différend avec SONY concernant les Services doit être soumis aux tribunaux d'Angleterre et du Pays de Galles.

Article 27 (Contact)

Ces Services sont fournis par Sony Europe Limited, une société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 2422874. Adresse enregistrée : The Heights, Brooklands, Weybridge, Surrey KT13 0XW, Royaume-Uni.

Si le Demandeur ou le Membre doit contacter SONY par rapport à sa demande ou à l'utilisation

des Services, il doit utiliser les coordonnées suivantes :

E-mail : InfoPROsupport@eu.sony.com