

## **Caractéristiques du Silver Support**

### ***Extension de la garantie à 2 ans***

Le Silver Support vous apporte une extension d'1 an de la garantie standard.

### ***Assistance téléphonique multilingues***

Aide à l'exploitation, cette hot line est assurée en 5 langues (anglais, allemand, espagnol, français et italien) du lundi au vendredi.

### ***Une réparation garantie sous 7 jours ouvrés Collecte et livraison directement à l'endroit où se trouve le client***

Si le produit tombe en panne, la collecte de l'appareil défectueux s'effectue directement chez le client s'il se trouve dans **l'Union Européenne Continentale, la Norvège ou la Suisse**.

Le client pourra bénéficier de ce service lors de ses déplacements dans les pays couverts par le programme.

La réparation sera ensuite effectuée et l'appareil sera retourné directement chez le client dans un délai de 7 jours ouvrés.

### **Un appareil de remplacement sera prêté gratuitement si la période nécessaire à la réparation excède sept jours ouvrés.**

Le client a ainsi la certitude qu'il dispose d'un produit en état de marche au bout de 7 jours ouvrés.

## **Comment s'enregistrer ?**

De façon simple et rapide, le client peut s'enregistrer à partir du site web.

Le client peut également signer et renvoyer par fax le contrat Silver Support inclus dans le carton du produit. Ce contrat est bien mis en évidence.

Si toutefois le client oublie de renvoyer le contrat, il peut encore s'enregistrer ultérieurement en fournissant : la référence du produit, le numéro de série et une preuve de la date d'achat.

Ce service fait partie de notre mission actuelle visant à garantir à nos clients, non seulement des produits de grande qualité, mais également un support technique renforcé.

Si vous avez des questions ou si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements à propos de ce programme et des procédures qu'il implique, n'hésitez pas à contacter votre interlocuteur commercial Sony.

Cordialement

Veillez nous contacter pour connaître la liste des produits concernés