

**Sony Deutschland GmbH**

Hugo-Eckener-Straße 20, 50829 Köln-Ossendorf · Postfach 30 12 49, 50782 Köln  
Telefon (02 21) 5 37-0, Telefax (02 21) 5 37-349, ISDN Videokonferenz (02 21) 9 56 10 00/03/06

---

Herrn Dr.  
Christian Fries  
Greifstr. 2

60486 Frankfurt

9. Februar 2006 / aha  
Tel.: 0221 / 537-7511  
Fax: 0221 / 537-2459

**Bei Schriftwechsel bitte angeben: 139645849**

Sehr geehrter Herr Dr. Fries,

heute habe ich Ihren Brief vom 27. Januar 2006 erhalten und bedanke mich dafür.

Es tut mir Leid, dass Ihre Fragen aus dem letzten Brief für Sie nicht ausreichend beantwortet wurden und Sie durch die Aussage meiner Kollegin in Ungewissheit geraten sind. Lassen Sie mich dazu bitte folgendes anmerken. Grundsätzlich gehen wir nach den Garantiebedingungen, wie sie in der Garantiekarte verankert sind.

Wir haben jedoch in der Vergangenheit durch Rückmeldungen unserer Kunden feststellen müssen, dass die Serien-Nummern-Aufkleber bei diesem Modell DSC-P100 am unteren Gehäuseteil ungünstig angebracht sind, so dass es geschehen kann, dass sie sich im täglichen Gebrauch –gerade auch mit einem Stativ- durch Reibung ablösen. In diesen Ausnahmefällen wird die Garantie selbstverständlich anerkannt.

Gerne habe ich auch nochmals mit dem überprüfenden Techniker Kontakt aufgenommen. Wie ich erfahren konnte, handelt es sich in diesem Fall definitiv um eine externe Beschädigung. Durch einen Sturz, Stoß oder Fall hat das Objektiv in der Form Schaden erlitten, dass die Dichtung sich verzogen hat, ein Riss entstanden ist und dadurch Staub in das Innere des Objektivs geraten ist.

Unabhängig davon, dass wir die Garantie hier trotz fehlender Serien-Nummer anerkannt hätten, greift die Garantie bei externer Beschädigung nicht. So Leid es mir tut, sehr geehrter Herr Fries, habe ich keine Möglichkeit Ihnen im Rahmen einer Kulanzentscheidung entgegenzukommen.

Selbstverständlich halte ich mein Angebot aus meinem Schreiben vom 25.01.2005

...2

# SONY

Seite 2 zum Schreiben an Herrn Fries

aufrecht und würde mich freuen, wenn ich bald von Ihnen höre. Wenn noch Fragen offen sind, bitte ich Sie herzlich, unter der genannten Rufnummer auf mich zuzukommen, ich bin gerne für Sie da.

Mit freundlichen Grüßen

Sony Deutschland GmbH  
Kundenbetreuung  
i.A.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Angelika Haumann', written in a cursive style.

Angelika Haumann