

Όροι

1. Όροι:

Υπό αυτές τις συνθήκες:

"Εγγραφή" είναι η διαδικασία στην ιστοσελίδα εγγραφής του EPSON CoverPlus, κατά την οποία εισάγετε τον αριθμό ενεργοποίησης τον οποίο αγοράσατε (ή με άλλο τρόπο δόθηκε σε εσάς) και συνάπτετε σύμβαση με την Epson για ένα συγκεκριμένο προϊόν υπηρεσίας Epson CoverPlus υπό αυτές τις συνθήκες.

«Περίοδος ισχύος» είναι η περίοδος που ξεκινάει από την ημερομηνία αγοράς του Προϊόντος από τον πρώτο τελικό χρήστη και συνεχίζεται για το σύνολο των ετών που ορίζεται στην Περιγραφή. Δεν εκτελείται από την αγορά ενός πακέτου EPSON CoverPlus ή κώδικα ενεργοποίησης ούτε από το τέλος της τυπικής Εμπορικής Εγγύησης που προσφέρεται από την Epson για το Προϊόν. Ο όρος μπορεί επίσης να περιλαμβάνει έναν μέγιστο όγκο εκτύπωσης, σε αυτές τις περιπτώσεις το σχετικό πακέτο CoverPlus ισχύει είτε μέχρι το μέγιστο όγκο εκτύπωσης είτε τον αριθμό των ετών που καθορίζονται στην περιγραφή, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.

Το "Προϊόν" είναι ο μεμονωμένος εκτυπωτής, σαρωτής ή άλλο προϊόν EPSON του μοντέλου που καθορίζεται στην περιγραφή, του οποίου ο σειριακός αριθμός δίνεται κατά τη διάρκεια της εγγραφής, ή οποιοδήποτε προϊόν αντικατάστασης που παρέχεται από την Epson ως μέρος της υπηρεσίας.

Η "Υπηρεσία" είναι η υπηρεσία που περιγράφεται στον "Οδηγό Service CoverPlus" που παρέχεται κατά τη Διάρκεια της Υπηρεσίας από την Epson ή τον ανάδοχο της. Η παρεχόμενη υπηρεσία υπερισχύει και υπερισχύει σε κάθε τυποποιημένη περίοδο εγγύησης ή σε επίπεδο υπηρεσιών.

Η "Περιγραφή" είναι η δήλωση των βασικών στοιχείων της Υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένου του Όρου και του τύπου της Υπηρεσίας) που παρέχονται στο συγκεκριμένο Προϊόν Υπηρεσίας EPSON CoverPlus που επιλέχθηκε κατά την Εγγραφή.

"Epson" σημαίνει ο όμιλος εταιρειών της Epson που παρείχε αρχικά το πακέτο EPSON CoverPlus ή τον κωδικό ενεργοποίησης που αγοράσατε. Η ταυτότητα αυτής της εταιρείας είναι αυτή που σας υποδείχθηκε κατά την εγγραφή. Στο τέλος αυτού του εγγράφου εμφανίζεται κατάλογος των εταιρειών της Epson και η διεύθυνσή τους για οποιαδήποτε αλληλογραφία σχετικά με το EPSON CoverPlus.

Το "EPSON" υποδεικνύει τη χρήση ενός καταχωρημένου εμπορικού σήματος της Seiko Epson Corporation της Ιαπωνίας.

2. Το Προϊόν για το οποίο παρέχεται η Υπηρεσία CoverPlus

Κατά την Περίοδο ισχύος, η Epson ή ο συμβαλλόμενός της θα σας παρέχουν την Υπηρεσία που αφορά στο Προϊόν. Η Υπηρεσία θα παρέχεται μόνο για το Προϊόν και όχι για οποιαδήποτε άλλα προϊόντα.

3. Χρόνος αγοράς της υπηρεσίας

Τα πακέτα επέκτασης εγγύησης CoverPlus, εκτός και αν δηλώνεται διαφορετικά, πρέπει να αγοραστούν και να γίνει εγγραφή εντός 60 ημερών από την ημερομηνία εγκατάστασης του προϊόντος Epson για το οποίο έχει επίσης πραγματοποιηθεί εγγραφή της εγγύησης. Οι όροι και οι προϋποθέσεις των πακέτων εγγύησης CoverPlus ισχύουν από την ημερομηνία εγκατάστασης του προϊόντος και υπερισχύουν οποιασδήποτε εμπορικής εγγύησης η οποία παρέχεται με το προϊόν. Όλες οι νομικές προϋποθέσεις της εγγύησης εξακολουθούν να ισχύουν.

4. Η παρεχόμενη Υπηρεσία

Τα βασικά στοιχεία του τύπου και του επιπέδου της υπηρεσίας, που θα παρέχει η Epson ως Υπηρεσία, ορίζονται στην Περιγραφή. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τύπο και το επίπεδο υπηρεσίας περιέχονται στο Παράρτημα 1 "Ο οδηγός επιπέδου υπηρεσίας CoverPlus". Με την επιφύλαξη αυτών των συγκεκριμένων βασικών στοιχείων (τα οποία διαφέρουν από το ένα προϊόν υπηρεσίας EPSON CoverPlus σε άλλο), η Υπηρεσία είναι όπως περιγράφεται σε αυτούς τους όρους.

Στο πλαίσιο της παροχής της Υπηρεσίας και κατά τη διακριτική ευχέρεια της Epson, περιλαμβάνεται η ρύθμιση, η επισκευή ή η αντικατάσταση του Προϊόντος.

Ρυθμίσεις ή Επισκευές θα πραγματοποιούνται έτσι ώστε μετά τη ρύθμιση ή την επισκευή, το Προϊόν να παρουσιάζει ικανοποιητική απόδοση που θα ανταποκρίνεται στην ηλικία και τη χρήση του. Τα προϊόντα αντικατάστασης ενδέχεται να είναι ανακατασκευασμένες μονάδες.

Εάν παρέχεται ένα προϊόν αντικατάστασης, το μη χρησιμοποιημένο τμήμα του όρου και ο όγκος εκτύπωσης εφαρμόζεται στο προϊόν αντικατάστασης.

Για ορισμένα προϊόντα υπηρεσιών CoverPlus Self-Repair, όπως υποδεικνύεται στον Οδηγό Service CoverPlus, ο οποίος πρέπει να ελέγχεται πριν από την αγορά, τα ακόλουθα είναι υποχρεωτικά προκειμένου να παρασχεθούν οι υπηρεσίες:

- σύνδεση στο Internet για το Προϊόν
- εγγραφή στο EPSON Cloud Solution PORT
- επιστροφή στην Epson της κεφαλής εκτύπωσης που αντικαταστάθηκε
- η πραγματοποίηση εκπαίδευσης στο επιλεγμένο προσωπικό σας για το σέρβις, η οποία παρέχεται από εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Epson.

5. Λήψη Υπηρεσίας

Για να ζητήσετε επισκευή ή αντικατάσταση του προϊόντος στο πλαίσιο της Υπηρεσίας, καλέστε την τοπική υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών της Epson. Προτού υποβάλετε οποιοδήποτε αίτημα θα πρέπει πρώτα να εκτελέσετε τους προτεινόμενους αυτοέλεγχους όπως περιγράφονται στον ιστότοπο υποστήριξης της Epson, www.epson.eu/support, ο οποίος περιέχει επίσης λεπτομέρειες για το σχετικό κέντρο εξυπηρέτησης της Epson, που πρέπει να επικοινωνήσετε ανάλογα με τη χώρα στην οποία βρίσκεται το προϊόν.

Εγγραφή υπηρεσίας CoverPlus: Για την παροχή της υπηρεσίας πρέπει να γίνει εγγραφή για το πακέτο CoverPlus που διαθέτετε. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω της διεύθυνσης www.epson.eu/support ή να ζητηθεί από τον εξουσιοδοτημένο συνεργάτη της Epson. Για ορισμένα προϊόντα Service CoverPlus, όπως υποδεικνύεται στον Οδηγό Service CoverPlus, το πακέτο CoverPlus που διαθέτετε πρέπει επίσης να καταχωρηθεί στο EPSON Cloud Solution PORT

6. Οι Υποχρεώσεις σας

Εάν η Υπηρεσία απαιτεί τη λειτουργία του Προϊόντος ενώ αυτό είναι συνδεδεμένο σε δίκτυο υπολογιστή, σύστημα αποθήκευσης δεδομένων ή άλλο εξοπλισμό, πρέπει, προτού δώσετε την έγκρισή σας για την έναρξη οποιασδήποτε εργασίας, να βεβαιωθείτε ότι έχετε δημιουργήσει αντίγραφα ασφαλείας των πληροφοριών, των αρχείων, του λογισμικού για το λειτουργικό πρόγραμμα ή τις εφαρμογές, των δεδομένων ή οποιουδήποτε άλλου στοιχείου στο σύστημα ή τον εξοπλισμό το οποίο θα μπορούσε να επηρεαστεί σε περίπτωση προβλήματος (συνολικά «Δεδομένα»). Η Epson πραγματοποιεί εργασίες στο πλαίσιο των Υπηρεσιών μόνο με αυτή την προϋπόθεση.

Η συγκεκριμένη ενέργεια εκ μέρους σας είναι απαραίτητη προκειμένου να σας διασφαλίσει ότι, σε περίπτωση που κάτι διαγραφεί ή καταστραφεί εντός του συστήματος ή του εξοπλισμού σας ως άμεσο ή έμμεσο αποτέλεσμα από την παροχή των Υπηρεσιών από την Epson, θα έχετε (εσείς ή/και οι κάτοχοι και χρήστες του συστήματος ή του εξοπλισμού) τα απαραίτητα αντίγραφα για να τα αντικαταστήσετε.

7. Περιορισμοί του Standard CoverPlus

Η παροχή της Υπηρεσίας θα γίνεται μόνο εάν το Προϊόν δεν λειτουργεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές του. Η σύμβαση EPSON CoverPlus και η Υπηρεσία δεν καλύπτουν:

- επιτόπια ρύθμιση του Προϊόντος ή παροχή υποστήριξης για το προϊόν
- συντήρηση ρουτίνας, καθαρισμό ή αντικατάσταση αναλωσίμων (π.χ. φύσιγγες μελάνης, λάμπες) όπως αναγράφονται στο εγχειρίδιο χρήσης του Προϊόντος
- βαθμονόμηση άλλων προϊόντων που ενδέχεται να είναι συνδεδεμένα στο ή να χρησιμοποιούνται με το Προϊόν. Η Epson δεν φέρει καμία ευθύνη για τη διασφάλιση συγκεκριμένης απόδοσης όταν το Προϊόν χρησιμοποιείται με άλλο εξοπλισμό ή λογισμικό
- αντικατάσταση μερών (πέραν των μερών που ορίζονται στην Περιγραφή) για τα οποία συνήθως απαιτείται αντικατάσταση κατά τη διάρκεια ζωής του Προϊόντος ή οποιουδήποτε μέρους που (λόγω χρήσης και φθοράς) έχει φτάσει στο τέλος της ωφέλιμης ζωής του σε φυσιολογικά πλαίσια.

Ορισμένα πακέτα μπορεί να περιλαμβάνουν τα παραπάνω εξαρτήματα και υπηρεσίες συντήρησης. Αυτό θα αναφέρεται σαφώς στην περιγραφή της συσκευασίας που αγοράσατε και μια περίληψη των σχετικών υπηρεσιών παρέχεται στον οδηγό service CoverPlus.

Η Υπηρεσία δεν θα προσφέρεται εάν, κατά τη γνώμη της Epson, το πρόβλημα οφείλεται σε:

- Βλάβη που προκλήθηκε εξωτερικά
- χρήση εκτός των προδιαγραφών (όπως ορίστηκε από τον κατασκευαστή του προϊόντος, του οποίου η απόφαση σχετικά με τη χρήση του προϊόντος σύμφωνα με τις προδιαγραφές είναι τελική και αμετάκλητη),
- εξαρτήματα, ανταλλακτικά ή αναλώσιμα που δεν είναι EPSON ή δεν είναι εγκεκριμένα από την Epson.
- τροποποιήσεις που πραγματοποιούνται στο προϊόν που είχε προμηθεύσει αρχικά η Epson,
- προγράμματα οδήγησης ή άλλο λογισμικό που συνόδευε το Προϊόν. Η τροποποίηση ή η διόρθωση αυτών των στοιχείων υπόκειται στην άδεια χρήσης που συνοδεύει το λογισμικό και δεν εμπίπτει στο φάσμα των Υπηρεσιών,
- μη εξουσιοδοτημένη ή από μη ειδικούς επισκευή ή προσπάθεια επισκευής,
- ακατάλληλη, υπερβολική ή εσφαλμένη χρήση ή χρήση σε αντίξοες ή μη φυσιολογικές συνθήκες, ή
- χρήση υλικού τρίτου κατασκευαστή και όχι της Epson μαζί με το Προϊόν ή χρήση λογισμικού εφαρμογών μαζί με το Προϊόν.

8. Αιτήματα εκτός Πεδίου εφαρμογής

Η υπηρεσία EPSON CoverPlus παρέχεται μόνο για το Προϊόν. Σε περίπτωση που προσκομίσετε άλλο προϊόν (ή προϊόν ο σειριακός αριθμός του οποίου έχει αφαιρεθεί ή παραποιηθεί) για επισκευή ή αντικατάσταση, ή εάν το πρόβλημα δεν έχει περιγραφεί σωστά και, ουσιαστικά, δεν καλύπτεται, η Υπηρεσία δεν θα προσφερθεί και η Epson θα σας χρεώσει για τυχόν έξοδα. Εάν το ποσό για τα έξοδα αυτά δεν καταβληθεί εντός 28 ημερών, θα γίνει καταγγελία της παρούσας σύμβασης και η κάλυψη του Προϊόντος θα διακοπεί.

9. Προσωπικά δεδομένα

Για να εγγραφείτε στο Epson Coverplus, η Epson θα σας ζητήσει να δώσετε τα προσωπικά σας δεδομένα, όπως όνομα, επώνυμο, διεύθυνση, διεύθυνση email και αριθμό τηλεφώνου (για τον έλεγχο των δεδομένων που συλλέγει η Epson επί του παρόντος). Τα δεδομένα αυτά είναι απαραίτητα ώστε να μπορεί η Epson να προσφέρει το Σέρβις όπως περιγράφεται στους παρόντες όρους.

Με τη συγκατάθεσή σας, η Epson μπορεί να χρησιμοποιήσει τα προσωπικά σας δεδομένα για να επικοινωνήσει μαζί σας σχετικά με τη χρήση της υπηρεσίας, για τη διεξαγωγή ερευνών σχετικά με το Σέρβις και τα διάφορα προϊόντα εκτυπωτών της Epson και για την αποστολή διαφημίσεων από την Epson. Η Epson σας παρέχει τη δυνατότητα να εξαιρεθείτε από τη λήψη οποιωνδήποτε εμπορικών πληροφοριών από την Epson. Για περισσότερες πληροφορίες, μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Δήλωση Πληροφοριών της Epson στη διεύθυνση www.epson.eu

10. Υποχρεώσεις της Epson

Σε περίπτωση βλάβης στο Προϊόν, η οποία συνιστά άμεσο αποτέλεσμα αμέλειας στην παροχή των Υπηρεσιών από την Epson ή τον συμβαλλόμενο της, η Epson υποχρεούται να το επισκευάσει ή να το αντικαταστήσει. Εάν, ως άμεσο αποτέλεσμα αμέλειας από την Epson ή τον συμβαλλόμενο της, υποστούν ζημιά κι άλλα περιουσιακά στοιχεία που έχετε στην κατοχή σας, η Epson θα σας αποζημιώσει έως 500.000€ για την επισκευή ή την αντικατάσταση των εν λόγω περιουσιακών στοιχείων με άλλα, αντίστοιχης ηλικίας, κατάστασης και προδιαγραφών.

Εάν, λόγω αμέλειας της Epson (ή των υπαλλήλων ή των συμβαλλομένων της που εμπλέκονται στην παροχή της Υπηρεσίας), η Epson ή οι συμβαλλόμενοι της προκαλέσουν τραυματισμό ή θάνατο, η Epson αναλαμβάνει αυτήν την ευθύνη.

Σε περίπτωση που επηρεαστούν τα Δεδομένα (όπως αναφέρονται στην παράγραφο 5) στο σύστημά σας ως άμεσο αποτέλεσμα αμέλειας κατά την παροχή της υπηρεσίας από την Epson, η Epson θα επιχειρήσει να επαναφέρει τα εν λόγω Δεδομένα στο σύστημά σας από τα αντίγραφα ασφαλείας που έχετε δημιουργήσει (όπως ορίζεται παραπάνω). Εναλλακτικά, μπορείτε να επαναφέρετε αυτά τα δεδομένα οι ίδιοι και η Epson θα σας αποζημιώσει σε εύλογο βαθμό. Η Epson δεν αποδέχεται καμία άλλη ευθύνη για οτιδήποτε έχει καταστραφεί, ή χαθεί από το σύστημά σας, το οποίο δεν έχει δημιουργηθεί σωστά ή για τυχόν απώλειες που προέκυψαν από τέτοια ζημιά, διαφθορά ή απώλεια ή για οποιαδήποτε αποτυχία από εσάς να αποθηκεύσετε τα απαιτούμενα back-ups.

Η Epson δεν φέρει καμία ευθύνη πέραν αυτής. Συγκεκριμένα, δεν φέρει καμία ευθύνη (για παραβίαση σύμβασης, αμέλεια ή άλλως) για τυχόν αποθετική απώλεια ή ζημιά, απώλεια χρήσης του προϊόντος ή άλλων στοιχείων ή απώλεια πωλήσεων, κερδών ή ευκαιριών. Εάν πιστεύετε ότι σε περίπτωση αδυναμίας παροχής της Υπηρεσίας από την Epson μπορεί να προκληθούν απώλειες αυτού του είδους από τις οποίες είναι σημαντικό να προστατευτείτε, θα πρέπει είτε να λάβετε την κατάλληλη ασφάλιση είτε να επικοινωνήσετε με την Epson για να συζητήσετε ειδικούς όρους σε προνομιακή τιμή.

11. Η υπηρεσία CoverPlus περιγράφεται στους παρόντες όρους

Οι όροι που διέπουν τη σύμβαση ανάμεσα σε εσάς και την Epson ορίζονται διεξοδικά στο παρόν έγγραφο. Δεν υπάρχουν άλλοι όροι, προϋποθέσεις ή εγγυήσεις που να ισχύουν για την παρούσα σύμβαση ή να εννοούνται σιωπηρά σε αυτή (εκτός από τους άρρητους καταστατικούς όρους που δεν μπορούν να εξαιρεθούν). Η προς παροχή υπηρεσία περιγράφεται στο παρόν έγγραφο και δεν θα πρέπει να βασίζεστε σε οποιοσδήποτε δηλώσεις που δεν συμφωνούν με αυτή.

Συγκεκριμένα: Το EPSON CoverPlus αναφέρεται, από την Epson και άλλους, στα εμπορικά και άλλα υλικά ως Extended Warranty ή ως επέκταση της Εμπορικής Εγγύησης που προσφέρει η Epson. Αν και αυτό είναι ένα σύντομο κείμενο για την περιγραφή τους, το συμβόλαιο EPSON CoverPlus και η Υπηρεσία που παρέχεται βάσει της σύμβασης υπάρχει ανεξάρτητα από οποιαδήποτε τέτοια εμπορική εγγύηση. Οι Υπηρεσίες που προσφέρονται κατά την Περίοδο ισχύος είναι όντως παρόμοιες με αυτές που προσφέρονται, συνήθως για μικρότερο χρονικό διάστημα, με τη δωρεάν Εμπορική Εγγύηση της Epson. Ωστόσο, η Υπηρεσία βάσει της σύμβασης EPSON CoverPlus παρέχεται και μόνο βάσει των όρων που καθορίζονται στο παρόν έγγραφο και όχι με αναφορά σε οποιαδήποτε διατύπωση που περιέχεται σε οποιαδήποτε εμπορική εγγύηση που προσφέρεται από την Epson

12. Φύση της παρούσας σύμβασης

Το EPSON CoverPlus αποτελεί συμφωνία μεταξύ εσάς και της Epson για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών αν το Προϊόν δεν λειτουργεί ή λειτουργεί εκτός των προδιαγραφών του. Με την παρούσα σύμβαση, η Epson απορρίπτει οποιαδήποτε πρόσθετη ευθύνη σχετικά με ελαττώματα στο Προϊόν, πέραν της ευθύνης για παροχή της Υπηρεσίας όπως περιγράφεται. Δεν αποτελεί ασφαλιστήριο. Ούτε αποτελεί εγγύηση, διαβεβαίωση ή δέσμευση ότι το Προϊόν δεν θα παρουσιάσει βλάβη ή ότι ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένα κριτήρια ποιότητας ή ότι θα λειτουργεί πάντα σύμφωνα με τις προδιαγραφές. Δεν επεκτείνει τα δικαιώματα που αποκτάτε τη στιγμή αγοράς του προϊόντος ως προς αυτό το θέμα. Η παρούσα σύμβαση δεν επηρεάζει οποιαδήποτε υπάρχοντα νομικά δικαιώματα που ενδέχεται να έχετε έναντι του προσώπου που σας προμήθευσε το Προϊόν ή έναντι της Epson (είτε βάσει Εμπορικής Εγγύησης Epson είτε άλλως).

13. Ερμηνεία και δικαιοδοσία

Η παρούσα σύμβαση ερμηνεύεται με βάση το αγγλικό δίκαιο, με εξαίρεση τις χώρες στις οποίες η υπαγωγή στο νομικό σύστημά τους είναι υποχρεωτική νομική απαίτηση, η οποία δεν μπορεί να εξαιρεθεί από τη σύμβαση. Το παρόν έγγραφο έχει συνταχθεί στην αγγλική γλώσσα από την Epson για χρήση σε όλες τις χώρες EMEA. Η μετάφραση σε άλλες γλώσσες εξυπηρετεί αποκλειστικά πρακτικούς σκοπούς και δεν πρέπει να επηρεάζει την ερμηνεία του αγγλικού εγγράφου το οποίο συνιστά δεσμευτικό κείμενο.

Οι τοπικές εταιρείες πωλήσεων και τα στοιχεία επικοινωνίας μπορούν στη διεύθυνση www.epson.eu/support όπου υπάρχει κατάλογος χωρών, να επιλέξουν την επικράτειά τους για να μεταφερθούν στη σελίδα τοπικής υποστήριξης.

Για πλήρεις περιγραφές της διαθέσιμης υπηρεσίας και των επιπέδων υπηρεσιών, ανατρέξτε στον Οδηγό επιπέδου υπηρεσίας CoverPlus.

CoverPlus

Service level guide

How to use this service

The following tables describe the services offered when a CoverPlus support pack has been purchased.

CoverPlus is the name for all post-sales support options to extend the standard warranty supplied, and to also add extra services like maintenance, installation or upgrade a standard warranty on Epson products. To be able to see what service level and what is included in a customer's CoverPlus, the SKU is created with a system that indicates the duration and type of service the customer has purchased. This is in addition to the description also provided.

Please note not all services described are available in all Epson EMEAR regions. Please refer to your local support teams for more information.

For terms and conditions please refer to your local Epson website or helpdesk who will be able to provide them.

In order to explain we will use a **CoverPlus SKU** number as an example:

CP03RTBSCC70

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service description by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Term description

Extended warranty duration example

When a CoverPlus is purchased the service provided overrides the standard warranty.

The service applied from Year 1 will be the service described on the pack. When describing the contract length this includes any standard warranty period: for example a 3-year contract length CoverPlus will include in its term the standard warranty year(s) and any extended warranty period to 3 years in total.

Standard Warranty + Extended warranty = Term indicated on CoverPlus pack.

All products the CoverPlus is being registered to must be in a working condition and within their product lifetime specified in the product specifications.

In order to explain we will use a **CoverPlus SKU** number as an example:

CP03RTBSCC70

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service description by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Service description

Service type example

The four characters here describe the type of service being delivered which have specific terms, all of which are explained by using the lookup table on the following pages. For example, RTBS stands for **Return To Base Service** where the customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Other examples are OSSE which stands for **On Site Service Engineer** where a service engineer visits the customer's premises and fixes the product onsite.

There are many other types of service delivered, so please use the following pages based on the product type to get the details of the service level and service delivery type.

In order to explain we will use a **CoverPlus SKU** number as an example: **CP03RTBScc70**

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service description by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Term description

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Contract length	SKU Description	Description	Additional notes
1 year extension	1E	Provides an additional 1-year service adding on to the last warranty expiration date on the Epson service system. The pack can be applied up to the 5th year of service to extend to a maximum of 6 years in total.	Can only be purchased and registered within 30 days of the existing warranty expiring. Pack can only extend the product warranty up to a maximum of 6 years in total from the first registration of the product.
2 year extension	02	Provides 2 years in total from the original product installation date the CoverPlus pack is being registered against.	For newly installed product.
3 year extension	03	Provides 3 years in total from the original product installation date the CoverPlus pack is being registered against.	For newly installed product.
4 years extension	04	Provides 4 years in total from the original product installation date the CoverPlus pack is being registered against.	For newly installed product.
5 year extension	05	Provides 5 years in total from the original product installation date the CoverPlus pack is being registered against.	For newly installed product.
4th year extension	4E	Provides a additional 1-year service adding on to year 3 of a existing Epson extended warranty.	Can only be purchased and registered on Epson Products within their existing 3-year warranty term. Product must be in a working condition and within its product lifetime specified in the product specifications.
4/5 year extension	45	Provides a additional 2-year service adding on to year 3 of a existing Epson extended warranty.	Can only be purchased and registered on Epson Products within their existing 3-year warranty term. Product must be in a working condition and within its product lifetime specified in the product specifications.
5th year extension	5E	Provides a additional 1-year service adding on to year 4 of a existing Epson extended warranty.	Can only be purchased and registered on Epson Products within their existing 4-year warranty term. Product must be in a working condition and within its product lifetime specified in the product specifications.
One-time event	OT/1T	Provides a one-time service such as installation, maintenance, training or fiscal printer inspection. To book please call your local Epson support centre.	To book please call your local Epson support centre who will be able to help with booking the service. Repair is guaranteed for 3 months for failure to the items replaced only, any repair not associated with the original fault may incur another charge.

For the CoverPlus Extension packs 1E/ 4E/ 45/ 5E these can only be purchased for a EPSON product while it is still in standard or extended warranty.

Service descriptions by product

Inkjet CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Packs only for Epson servicing reseller	Packs available for Epson reseller & end-user	Labour	Warranty parts included	Maintenance* and lifetime parts included	Maintenance* and lifetime parts included except feed rollers and filters	Heads included***	Standard response time** days /hrs subject to parts available	Additional terms
OSSE	Onsite engineer		✓	✓	✓			✓	2 days	Engineer will visit the site and repair the product at its installation site.
4HMF / OS4H	Onsite engineer 4Hr M/F		✓	✓	✓			✓	4Hrs	Onsite service, target is for an engineer to be onsite to repair the customer's product within 4 hours of a call being received Monday to Friday. Limited to non-remote locations**.
4HWE	Onsite engineer 4Hr WE		✓	✓	✓			✓	4Hrs	Onsite service reseller, target is for an engineer to be onsite to repair the customer's product within 4 hours of a call being received Monday to Sunday. Limited to non-remote locations**.
OSSW	Onsite double swap		✓	✓	✓			✓	2 days	Faulty unit is swapped with a temporary product of equivalent age and condition, the original unit is then taken away for repair and returned and installed and the temporary unit removed.
OS**	CP+ onsite		✓	✓	✓	✓		✓	2 days	Engineer will visit the site and repair the product at its installation site. OS** last 2 digits depend on the print volume selected.
OSA*	CP+ lite onsite		✓	✓	✓		✓	✓	2 days	Engineer will visit the site and repair the product at its installation site. OSA* last digit depend on the print volume selected.
OSSW	Onsite swap		✓	✓	✓			✓	2 days	Product is swapped onsite with a refurbished product of similar condition and age (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and the original unit returned to the customer site).
OSSE	Onsite engineer excluding heads		✓	✓	✓				2 days	Heads are not included in this pack except for the standard warranty period where they are covered.
OSRP	Onsite reseller	✓		✓	✓			✓	2 days	Packs available to Epson Authorised servicing resellers only.
SP**	Parts warranty/ spares only	✓			✓			✓	2 days	Packs available to Epson Authorised servicing resellers only. SP** last 2 digits depend on print volume selected.
SP**	Part warranty +	✓			✓	✓		✓	2 days	Packs available to Epson Authorised servicing resellers only.
SP0*	Part warranty + lite	✓			✓		✓	✓	2 days	Packs available to Epson Authorised servicing resellers only. SP0* last digit depends on print volume pack selected.
RTBS	Return to base		✓	✓	✓			✓	5 days	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre, Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
OSCH / EPSF	Fixed price repair onsite		✓	✓	✓			✓	2 days	Fixed price repair with 30 days warranty on items repaired. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
INS*	Installation		✓	✓						After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service, installation of hardware only.
OSMK	Maintenance pack/life extension kit		✓	✓		✓				Fixed price fitting of maintenance parts and resetting of any maintenance counters. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
TRAI	Training		✓	✓						After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing, they are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk <https://www.epson.eu/support>. CoverPlus does not cover replacement of items designated as maintenance items or life parts that have reached the end of their life unless they are specified as being included.

**Response times are targets that EPSON work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call.

The service varies according to your location and not all service types are available in all countries please check with the local Epson service team.

***Replacement of heads has a fair usage limitation of 1 set of heads per year of the product maximum unless specifically stated otherwise in the full description of the service.

Service descriptions by product

EPP CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Labour	Warranty parts included	Maintenance* and lifetime parts included	Maintenance* and lifetime parts included except feed rollers and filters	Heads included***	Standard response time** days /hrs subject to parts available	Additional terms
OSSE**	CP+ onsite	✓	✓	✓		✓	2 days	Engineer will visit you on-site to repair your Epson product the service includes all options and lifetime parts excluding items described as consumables.

**Response times are targets that EPSON work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call.

***Replacement of heads has a fair usage limitation of 1 set of heads per year of the product maximum unless specifically stated otherwise in the full description of the service.

Service descriptions by product

Self Repair

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	Labour and parts included for non print head warranty repair	Self Repair CoverPlus printhead ***	Labour for fitting printheads	Key User Training for head replacement, adjustment and general maintenance	Additional print heads discount available ****	Maintenance* and lifetime parts included	Epson Cloud Solution PORT registration and use required	User print heads returned to Epson	Standard response time** working days subject to parts available for non head warranty repair	Additional terms
Inkjet printers										
OSCR	✓	✓ First head kit supplied on contract registration and key user training		✓	✓		✓	✓	1 day	Self Repair CoverPlus offers the user the ability to replace the heads themselves in their EPSON printer - One head is supplied per contract - additional heads supplied above this number will be on a discounted chargeable basis. The service requires the user to register and have the main unit connected to the EPSON Cloud Solution PORT as part of the conditions of support in order for EPSON to monitor the number of heads replaced in the printers. Other warranty failures will be covered under the standard terms and conditions. It is the end user's responsibility to store the supplied head until it is to be fitted to the printer. EPSON will not be liable for any lost heads or heads damaged while at the customer site.

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing, they are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk <https://www.epson.eu/support>. The First print head is excluded from this term after that the heads can be purchased at a discount.

**Response times are targets that EPSON work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call.

***Machine must be connected and logging via Epson cloud Solution PORT to qualify for this Extended warranty pack.

****Maximum amount of discounted self repair heads that can be purchased must not exceed the number of print heads installed in the printer from new in any 12 month period. Print heads purchased under contract should only be used for that contracted printer.

Service descriptions by product

Laser and Dot Matrix CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Labour	Warranty parts included	Maintenance* and lifetime parts included	Heads included***	Response time** working days subject to parts available	Additional terms
Laser Printer							
OSSE	Onsite Engineer	✓	✓			2	Engineer will visit the site and repair the product at its installation site.
OSSW	Onsite Swap	✓	✓			2	Product is swapped onsite with a refurbished product (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and returned to the customer site).
RTBS	Return to Base	✓	✓			5	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
OS**	Fixed price repair Onsite	✓	✓			2	Fixed price repair with 30 days warranty on items repaired. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
OSA*	Installation	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
OSMK	Maintenance pack	✓		✓		✓	Fixed price fitting of maintenance parts and resetting of any maintenance counters. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
TRAI	Training	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
Dot Matrix Printer							
OSSE	Onsite Engineer	✓	✓		✓	2	Engineer will visit the site and repair the product at customer's location.
OSSW	Onsite Double swap	✓	✓		✓	2	Faulty unit is swapped with a temporary product and then swapped again with the original product after being repaired.
OSSW	Onsite Swap	✓	✓		✓	2	Product is swapped onsite with a refurbished product (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and returned to the customer site).
RTBS	Return to Base	✓	✓		✓	5	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
OSCH / EPSF	Fixed price repair Onsite	✓	✓		✓	2	Fixed price repair with 30 days warranty on items repaired. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
INS*	Installation	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
TRAI	Training	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
OSMK	Maintenance pack	✓		✓			Fixed price fitting of maintenance parts and resetting of any maintenance counters. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing, they are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk <https://www.epson.eu/support>.

CoverPlus does not cover replacement of items designated as maintenance items or life parts that have reached the end of their life unless they are specified.

**Response times are targets that EPSON work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call.

***Replacement of heads has a fair usage limitation of 1 set of heads per year of the product maximum unless specifically stated otherwise in the full description of the service. The service varies according to your location and not all service types are available in all countries please check with the local Epson service team

Service descriptions by product

Projection CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Labour	Warranty parts included	Lamp standard warranty length and usage only	****Lamp warranty extended claim period	***Unlimited lamp	*Response time working days subject to parts available	Additional terms
OSSE	Onsite engineer	✓	✓	✓			2	Engineer will visit the site and repair the product at its installation site.
OSSP	Onsite double swap	✓	✓	✓			2	Faulty unit is swapped with a temporary product of equivalent age and condition, the original unit is then taken away for repair and returned and installed and the temporary unit removed.
OSSW	Onsite swap	✓	✓	✓			2	Product is swapped onsite with a new or refurbished product of similar condition (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and the original unit returned to the customer site).
OSSL	Onsite engineer including lamp	✓	✓		✓		2	Engineer will visit the site and repair the product at the customer's location. The lamp is included and will be replaced if it has failed within the stated lamp warranty life hours for the duration of the term of the contract.
OSA*	Onsite double swap including lamp	✓	✓		✓		2	Engineer will visit the site and repair the product at the customer's location. The lamp is included and will be replaced if it has failed within the stated lamp warranty life hours for the duration of the term of the contract.
OSSW	Onsite swap including lamp	✓	✓		✓		2	Product is swapped onsite with a new or refurbished product of similar condition (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and the original unit returned to the customer site). The lamp is included and will be replaced if it has failed within the stated lamp warranty life hours for the duration of the term of the contract. If the lamp is replaced the lamp hours warranty will reset to the original contracted hours until the original product installation date has exceeded the life in years. A fair usage policy also applies which means that the lamps provided will not total more than the life of the projector divided by the low brightness lamp life.
ULPW	Onsite engineer unlimited lamp	✓	✓			✓	2	Engineer will visit the site and repair the product at its installation site. The lamp is included and will be replaced when it has failed or reached its stated end of life for the duration of the contract. Unlimited lamp pack has a fair usage policy which means that the lamps provided will not total more than the life of the projector divided by the low brightness lamp life.
OSUL	Onsite swap unlimited lamp	✓	✓			✓	2	Product is swapped onsite with a refurbished product. The lamp is included and will be replaced when it has failed or reached its stated end of life for the duration of the contract (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and the original unit returned to the customer site). Unlimited lamp pack has a fair usage policy which means that the lamps provided will not total more than the life of the projector divided by the low brightness lamp life.
RTBS	Return to base	✓	✓	✓			5	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
RTBL	Return to base including lamp	✓	✓		✓		5	Customer sends or take the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. The lamp is included and will be replaced when it has failed before its stated warranty hours. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. EPSON will then repair and return the product or advise of any other steps.
RTUL	Return to base unlimited lamp	✓	✓			✓	5	The customer sends or takes the product into an Epson repair centre and the product will be repaired and then returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. The lamp is included and will be replaced when it has failed or reached its stated end of life for the duration of the contract. Unlimited lamp pack has a fair usage policy which means that the lamps provided will not total more than the life of the projector divided by the low brightness lamp life.
OSMK	Maintenance	✓	✓					Fixed price fitting of maintenance parts and resetting of any counters and cleaning of the optical engine.
INS*	Installation	✓						After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
TRAI	Training	✓						After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
LWP1	Lamp pack				✓			This pack can be used to provide extended warranty on the lamp only to increase the claim period but not the stated lamp warranty life hours for the duration of the standard or extended warranty on the projector. Lamp needs to be fitted by the customer and will be delivered by courier or engineer.

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing. They are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk <https://www.epson.eu/support>.

CoverPlus does not cover replacement of items designated as maintenance items or life parts that have reached the end of their life unless they are specified.

**Response times are targets that EPSON work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call. The service varies according to your location and not all service types are available in all countries please check with the local Epson service team.

***Unlimited lamp pack has a fair usage policy which means that the lamps provided will not total more than the life of the projector divided by the low brightness lamp life.

****Lamp pack has a fair usage policy which means that the lamps provided will not total more than the life of the projector divided by the low brightness lamp life.



Service descriptions by product

Scanners CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Labour	Warranty parts included	Response time* working days subject to parts available	Additional terms
OSSE	Onsite engineer	✓	✓	2	Engineer will visit the site and repair the product.
OSSW	Onsite swap	✓	✓	2	Product is swapped onsite with a refurbished product.
RTBS	Return to base	✓	✓	5	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
OSCH / EPSF	Fixed price repair onsite	✓	✓	2	Fixed price rate depend on product and type of service requested
INS*	Installation	✓			After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service
TRAI	Training	✓			After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing, they are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk <https://www.epson.eu/support>. CoverPlus does not cover replacement of items designated as maintenance items or life parts that have reached the end of their life unless they are specified.

**Response times are targets that Epson work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call. For products that are supplied with a scanner option the warranty for the main unit will cover the scanner, for products where the scanner is purchased later and added as an option a separate warranty pack for the scanner will need to be purchased. The service varies according to your location and not all service types are available in all countries please check with the local Epson service team

Service descriptions by product

Disc Producers / POS printers / Colorworks label printers CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Labour	Warranty parts included	Maintenance and lifetime parts included	Heads included***	Response time* working days subject to parts available	Additional terms
Retail Thermal and Inkjet Label printers							
OSSE	Onsite engineer	✓	✓		✓	2	Engineer will visit the site and repair the product.
OSSW	Onsite swap	✓	✓		✓	2	Product is swapped onsite with a refurbished product (DACH territories the unit is picked up onsite by Epson and repaired and returned to the customer site.
OSSP	Onsite double swap	✓	✓		✓	2	Faulty unit is swapped with a temporary product of equivalent age and condition, the original unit is then taken away for repair and returned and installed and the temporary unit removed.
OSMK	Onsite engineer 1-2 maintenance Kit	✓	✓	✓	✓	2	CoverPlus Onsite service, target is for an engineer to be onsite to repair the product within 2 days of call being received. This pack also covers the fitting of 1 or 2 maintenance kits during the extended warranty period depending on the pack purchased. To book the maintenance kit fitting please contact your local EPSON helpdesk.
RTBS	Return to base	✓	✓		✓	5	Customer sends or take the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
OSCH / EPSF	Fixed price repair onsite	✓	✓		✓	2	Fixed price repair guaranteed for 1 year on the parts fixed. Epson reserves the right to charge for any unassociated faults.
INS*	Installation	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
Fiscal Printers							
OSMK	Installation	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
TRAI	Training	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
FCDA	Fiscal one-time inspection	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
FDIN	Fiscal installation / deinstallation	✓					After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service.
FAAM	3 year onsite service with 3 annual checks Mon-Fri	✓	✓		✓		3-year onsite service with 3 annual checks Monday – Friday. 1 annual check for every year contracted.
FA3S	3 year onsite service with 3 annual checks Mon-Sat	✓	✓		✓		3-year onsite service with 3 annual checks Monday – Saturday. 1 annual check for every year contracted.
FA3M	Fiscal annual check	✓					Fiscal annual printer check and maintenance. 1 annual check for every year contracted.
FAAS	Fiscal and extended warranty	✓	✓		✓	2	Provides a warranty repair cover and an additional scheduled fiscal visit per year for the term of the contract.
OSMK	Maintenance pack/ life extension Kit		✓	✓			Fixed price fitting of maintenance parts and resetting of any maintenance counters. After purchase please contact your local EPSON helpdesk to book the service

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing, they are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk <https://www.epson.eu/support>.

CoverPlus does not cover replacement of items designated as maintenance items or life parts that have reached the end of their life unless they are specified.

**Response times are targets that Epson work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call.

***Replacement of heads has a fair usage limitation of 1 set of heads per year of the product maximum unless specifically stated otherwise in the full description of the service. The service varies according to your location and not all service types are available in all countries please check with the local Epson service team.

Service descriptions by product

Wearable technology and label printers CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Term description Duration 3 years		Service descriptions by product type Service type delivered				Unique reference			
Digit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

SKU service type description	CoverPlus descriptions by product range	Labour	Warranty parts included	Maintenance and lifetime parts included	Response time* working days subject to parts available	Additional terms
RTBM	Return to base including misuse and abuse	✓	✓	✓	2	Customer sends or takes the faulty product into an Epson service centre. Includes parts broken by abuse/misuse. Target turn around time is 5 working days from receipt of product. The repair of the product is limited to 1 event of misuse and abuse and 1 battery exchange for the duration of the contract. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
RTBS	Return to base	✓	✓		5	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.
Label Printers						
RTBS	Return to base	✓	✓		5	Customer sends or takes the faulty product into an Epson repair centre and the product is repaired and returned by courier. Response time is from the date the unit is received at the repair centre to the date it leaves and does not include any transportation time. It is the customer's responsibility to drop in or send the product into the repair centre. Epson will then repair and return the product or advise of any other steps.

*Maintenance parts are parts that have a lifetime and may require replacing, they are defined in the end user guides or you can find out the parts and their lifetime by calling your local EPSON support desk – contact details at <https://www.epson.eu/support>.

CoverPlus does not cover replacement of items designated as maintenance items or life parts that have reached the end of their life unless they are specified in the CoverPlus descriptions.

**Response times are targets that Epson work to and are not a guarantee of service unless specifically stated in the terms and conditions and are subject to a cut-off time of 15.00 to book a service call.

For products that are supplied with a scanner option the warranty for the main unit will cover the scanner, for products where the scanner is purchased later and added as an option a separate warranty pack for the scanner will need to be purchased. The service varies according to your location and not all service types are available in all countries please check with the local Epson service team.