

Conditions

1. Définitions

Dans les présentes conditions :

L'« Enregistrement » désigne le processus du site Web d'enregistrement **EPSON** CoverPlus vous permettant de saisir le numéro d'activation que vous avez acheté (ou qui vous a été remis) et de conclure un contrat avec Epson pour un Produit de Service Epson CoverPlus dans le cadre des présentes conditions.

La « Durée du service » est la période commençant à la date d'achat du Produit par le premier utilisateur final et s'étalant sur un nombre d'années définies dans la partie « Description ». Elle ne court *ni à compter de l'achat d'un code d'activation ou d'un pack EPSON CoverPlus, ni à la fin de la Garantie commerciale standard offerte par Epson pour le Produit*. La Durée du service peut également comprendre un volume d'impression maximal. Dans ces cas, le Pack CoverPlus pertinent est valable jusqu'à ce que le volume d'impression maximal ait été atteint ou en fonction du nombre d'années spécifié dans la Description, la première des deux limites atteinte prévaudra.

Le « Produit » désigne une imprimante, un scanner **EPSON** ou tout autre matériel dont le modèle est précisé dans la « Description », et le numéro de série est donné lors de la phase d'Enregistrement. Il peut également désigner tout produit de remplacement fourni par Epson dans le cadre du Service.

Le « Service » correspond au service fourni par Epson, ou son sous-traitant, tel que décrit dans le « Guide des niveaux de service CoverPlus », dans le cadre de la « Durée de service » du présent contrat. Le « Service » fourni outrepassa et prévaut sur toute période de garantie standard ou de niveau de service.

La « Description » désigne la définition des éléments principaux du Service (notamment la Durée du service et le type de Service) fourni dans le cadre du Produit de Service **EPSON** CoverPlus spécifique sélectionné lors de l'Enregistrement.

« Epson » désigne la société au sein du groupe de sociétés Epson qui a initialement fourni le pack **EPSON** CoverPlus ou le numéro de code d'activation que vous avez acheté. L'identité de cette société est telle qu'indiquée lors de la phase d'Enregistrement. Une liste de sociétés Epson avec leur adresse pour toute correspondance relative à **EPSON** CoverPlus est indiquée à la fin du présent document.

« **EPSON** » indique l'utilisation d'une marque déposée de Seiko Epson Corporation au Japon.

2. Produit pour lequel le Service CoverPlus est fourni

Pendant la Durée du service, Epson, ou son sous-traitant agréé, vous fournira le Service en relation avec le Produit. Le Service sera exclusivement délivré pour le Produit en question.

3. Quand acheter le service ?

Sauf mention contraire, les packs d'extension de garantie CoverPlus doivent être achetés et enregistrés dans les 60 jours qui suivent la date d'installation du produit Epson pour lequel la garantie est enregistrée. Les conditions générales des packs CoverPlus s'appliquent à compter de la date d'installation du produit et remplacent toute garantie commerciale offerte pour le produit. Toutes les conditions de garantie légale restent en vigueur.

4. Le Service fourni

Le niveau de service qu'Epson fournit en tant que Service est précisé dans la Description. Vous trouverez davantage d'informations sur le type et le niveau de service en Annexe 1, « Guide des niveaux de service CoverPlus ». Selon ces éléments principaux spécifiques (qui varient d'un Produit de Service **EPSON** CoverPlus à un autre), le Service est tel que décrit dans les présentes conditions.

Le Service fourni implique, à la seule discrétion d'Epson, le réglage, la réparation ou le remplacement du Produit.

Les réglages ou réparations garantissent le fonctionnement optimal du Produit par rapport à son âge et à l'utilisation qui en est faite. Les produits de remplacement peuvent être des unités remises à neuf garanties par Epson.

En cas de mise à disposition d'un produit de remplacement, la Durée du service d'extension de garantie et notre volume d'impression restant à couvrir seront transférés sur le produit de remplacement.

Pour les produits avec CoverPlus Self Repair - comme indiqué dans le guide de niveau de service CoverPlus à consulter avant l'achat - les éléments suivants sont obligatoires afin de bénéficier de la garantie :

- **une connexion Internet pour le Produit ;**
- **l'enregistrement sur la plateforme EPSON Cloud Solution PORT ;**
- **le retour de la tête d'impression remplacée à Epson ;**
- **la prise en charge de la formation de votre personnel technique, sera faite par le revendeur Epson agréé.**

Le Service comprend en outre les caractéristiques et avantages décrits dans la garantie commerciale standard et qui sont reproduits ci-dessous :

La garantie commerciale Epson peut être en fonction du produit une garantie en retour atelier (retour du La garantie commerciale Epson peut être en fonction du produit une garantie en retour atelier (retour du matériel pour sa réparation dans un centre de réparation agréé Epson) ou une garantie sur site (réparation sur place par un technicien agréé Epson).

La garantie ne comprend en aucun cas la possibilité de faire intervenir un réparateur autre qu'un centre de réparation agréé Epson. Vous trouverez sur notre [site](#) la liste des centres de réparation agréés.

Elle présente les caractéristiques et avantages suivants :

- Quel que soit votre lieu d'achat de votre produit, vous pouvez vous adresser directement à Epson par téléphone, chat, email (coordonnées disponibles [ici](#)) sans avoir à passer par le revendeur éventuel.(2)
- Après ce premier contact et diagnostic, **dans le cas des produits en garantie retour atelier**, nous vous demanderons le cas échéant de renvoyer votre produit à l'un de nos centres de réparation. Les frais aller sont à votre charge.(3) **Dans le cas de la garantie sur site**, si une intervention s'avère nécessaire, elle vous sera confirmée par un centre de réparation agréé Epson au jour ouvré suivant la réception de l'appel (pour tout appel reçu avant 15H).(2) L'intervention du prestataire se fera au lieu indiqué par le client entre 8H30 et 17H30, tous les jours, sauf samedi, dimanche, jours fériés ou jours chômés du réparateur agréé Epson.(2) Vous trouverez le centre de réparation le plus proche de vous en cliquant [ici](#). **Dans les deux cas**, il vous appartiendra, le cas échéant de désinstaller, sauvegarder et réinstaller votre configuration sur le produit liée à son utilisation ou sa connexion au réseau ou à d'autres appareils. Epson dénie toute responsabilité du fait d'une quelconque perte de données.(4)
- La garantie commerciale couvre les pannes qui impactent le bon fonctionnement du produit, quel qu'en soit la qualification légale,(2) et comprend les pièces détachées, la main d'œuvre et les frais de retour du produit.(4) Dans le cas de la garantie sur site, elle comprend également les coûts de déplacement sur place du technicien.(2)
- Nous adopterons la meilleure solution à votre avantage (et celui de la planète !), remplacement ou réparation avec des pièces neuves ou remanufacturées, selon le type de panne subi.(4)

- Toutes nos imprimantes sont renvoyées avec de l'encre Epson authentique.(2)
- **Dans le cas des produits en garantie retour atelier**, nous nous engageons à réparer dans les 5 jours ouvrables de la réception du produit.(2)
- La garantie ne comprend pas le prêt d'un appareil pendant la période d'immobilisation due à la réparation, sauf accord spécifique de la part d'Epson.(4)
- Vous aurez accès à l'ensemble de la documentation de support Epson concernant votre produit, notamment les pilotes d'installation, notices d'utilisation, caractéristiques du produit, notes techniques des mises à jour de logiciel interne (firmware).(1)

Les délais indiqués ci-dessus ne peuvent pas être garantis si la distance entre le lieu de situation du produit et le centre de réparation le plus proche est de plus de 200 km.(4)

Légende de comparaison par rapport aux garanties légales (cf. ci-dessous) :

- (1) Avantage dans tous les cas par rapport aux garanties légales
- (2) Avantage dans certains cas par rapport aux garanties légales
- (3) Désavantage par rapport aux garanties légales
- (4) Neutre par rapport aux garanties légales

5. Demander un Service

Pour toute demande d'une réparation de votre produit dans le cadre de ce Service, contactez votre centre de service agréé Epson le plus proche. Avant toute demande, nous vous recommandons de réaliser les autocontrôles préconisés tels que décrit sur le site Web du support technique d'Epson, www.epson.fr/support. Ce dernier contient également les informations sur chaque centre de service agréé d'Epson. Contactez le centre le plus proche de chez vous.

Inscription à CoverPlus : Votre pack CoverPlus doit être enregistré afin de pouvoir bénéficier du service. Pour y parvenir, connectez-vous à via www.epson.eu/support ou faites-en la demande auprès de votre partenaire Epson agréé. Pour certains Produits de service CoverPlus, comme l'indique le Guide de niveau de service CoverPlus, il convient d'enregistrer également votre pack CoverPlus via la plateforme EPSON Cloud Solution PORT.

6. Vos responsabilités

Si le Service fourni inclut l'utilisation du Produit pendant sa connexion à un ordinateur ou périphérique de stockage de données, vous devez vous assurer, avant d'autoriser tout travail sur le produit, d'avoir sauvegardé l'ensemble des dossiers, informations, fichiers, logiciels d'exploitation ou d'application, données ou tout autre document de votre système susceptible d'être endommagé lors d'un problème (ci-après les « Données »). Epson ne prend en charge le travail décrit dans le présent contrat que sur cette base.

Cette mesure est nécessaire afin d'être certain(e) de disposer de vos copies de remplacement, en cas de suppression de ces éléments du système ou de leur corruption à l'intérieur du système, en conséquence directe ou indirecte du Service réalisé par Epson.

7. Limites du Produit de Service CoverPlus Standard

Le Service est fourni uniquement lorsque le Produit ne fonctionne pas conformément à ses caractéristiques techniques. Le contrat **EPSON** CoverPlus et le Service n'incluent pas :

- la configuration du Produit sur site ni le support technique
- la maintenance de routine en charge de l'utilisateur, le nettoyage ou le remplacement des consommables (par exemple, les cartouches d'encre ou les lampes), comme décrit dans le manuel d'utilisation du Produit

- le calibrage d'autres produits susceptibles d'être connectés ou utilisés avec le Produit. De plus, Epson n'assume aucune responsabilité quant aux performances du Produit utilisé avec un autre équipement ou logiciel
- le remplacement des pièces (autres que les pièces identifiées spécifiquement dans la Description) qui doivent normalement l'être pendant la durée de vie du Produit ou de tout composant ayant atteint sa fin de vie en raison d'une altération, d'une usure ou d'une déchirure.

Certains packs peuvent inclure les services de maintenance et les pièces ci-dessus. Cela sera clairement indiqué dans la Description du pack acheté et une synthèse des services pertinents est fournie dans le Guide des niveaux de service CoverPlus.

Les services ne seront pas fournis si, selon Epson, le problème est dû à :

- un dommage dû à des facteurs extérieurs ;
- une utilisation non conforme aux caractéristiques techniques (telles que définies par le fabricant du produit, qui décide de manière définitive si un produit est utilisé ou pas conformément aux caractéristiques techniques) ;
- une utilisation d'accessoires, de pièces ou de consommables qui ne sont ni de marque **EPSON**, ni approuvés par Epson ;
- des modifications non approuvées par Epson, apportées à votre produit d'origine Epson ;
- des pilotes ou autres logiciels fournis avec le Produit. En effet, toute modification ou correction est soumise à la licence fournie et ne rentre pas dans le cadre des présents services ;
- des réparations ou tentatives de réparation réalisées sans autorisation ou par des personnes non agréées ou sans expérience ;
- une mauvaise utilisation, une utilisation excessive ou inadéquate ou bien une utilisation dans un environnement défavorable ou anormal ; ou
- l'utilisation du Produit avec du matériel ou un logiciel d'application d'une marque autre qu'Epson.

8. Demandes n'entrant pas dans cette garantie

Le service **EPSON** CoverPlus ne s'applique qu'au Produit. En cas de présentation par vos soins d'un autre produit (ou d'un produit dont le numéro de série a été retiré ou altéré) pour réparation ou remplacement, ou si la panne a été présentée de manière inexacte et est en fait exclue de la garantie, aucun Service ne sera fourni et Epson vous facturera tous les frais engagés. Si ces frais ne sont pas réglés dans les 28 jours, le présent contrat sera résilié et le Produit ne sera plus couvert.

9. Données personnelles

Pour vous inscrire à Epson Coverplus, Epson a besoin de vos données personnelles, telles que vos nom, prénom, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone (dans le but de vérifier les données actuellement recueillies par Epson). Ces données sont nécessaires afin qu'Epson offre le service comme décrit dans ces conditions générales.

Avec votre autorisation, Epson peut utiliser vos données personnelles pour vous contacter en ce qui concerne votre utilisation du service, pour mener des enquêtes relatives au service et aux différents produits d'impression Epson et pour vous envoyer des publicités de la part d'Epson. Epson vous offre des moyens de désactiver la réception d'informations commerciales de sa part. Pour en savoir plus, reportez-vous au site Web www.epson.fr.

10. Responsabilités d'Epson

Si le Produit venait à être endommagé en conséquence directe de Services fournis de façon négligente par Epson, ou son sous-traitant, ce dernier s'engage à la réparation ou au remplacement dudit produit. En cas d'endommagement d'un autre bien vous appartenant en conséquence directe de la négligence d'Epson, Epson s'engage à vous verser la somme maximale de 500 000 € pour les réparations ou le remplacement de ce bien par un bien d'un âge, d'un état et de caractéristiques techniques similaires.

Si, suite à la négligence d'Epson (ou de ses employés ou sous-traitants impliqués dans la fourniture du Service), Epson ou son sous-traitant venait à provoquer des blessures physiques ou un décès, Epson en assumerait la responsabilité.

Si les Données (telles que désignées au paragraphe 5) de votre système venaient à être endommagées suite au service fourni par Epson de façon négligée, ce dernier s'engage à tenter toute restauration possible à partir des sauvegardes réalisées préalablement (comme requis ci-dessus). Vous pouvez également restaurer ces données vous-même et être dédommagé raisonnablement par Epson. Epson décline toute autre responsabilité pour tout dommage, corruption ou perte de données du système qui n'auraient pas été sauvegardées correctement ou pour toute perte résultant de ce dommage, cette corruption ou cette perte.

Epson n'assume aucune autre responsabilité. En particulier, aucune responsabilité (pour violation de contrat ou autre) pour toute perte ou tout dommage consécutif, perte d'utilisation de votre produit ou d'autres éléments ou perte de ventes, de bénéfices ou d'opportunités que vous pourriez être amené à subir ne sera acceptée. Si vous estimez qu'une défaillance d'Epson lors de la prestation du Service risque de provoquer des pertes de ce type et qu'il est important pour vous de vous protéger contre celles-ci, vous devez souscrire une assurance adéquate ou contacter Epson afin de discuter de l'aménagement des conditions du contrat à un tarif majoré.

11. CoverPlus est décrite dans les présentes conditions

Les conditions du contrat conclu entre vous et Epson sont entièrement décrites dans le présent document. Aucune autre condition ou garantie ne s'applique au contrat ni n'est implicite à celui-ci (à l'exception des conditions implicites par statut qui ne peuvent être exclues). Le service fourni est celui décrit dans le présent document et vous ne devez vous appuyer sur aucun autre document.

Notamment : EPSON CoverPlus fait référence et décrit, dans des supports marketing et autres, comment une « Extension de garantie » ou à une « extension de la Garantie commerciale » d'Epson. Cependant, le contrat **EPSON CoverPlus** et le Service fourni dans ce cadre, existent indépendamment de toute définition de la Garantie commerciale. Les Services proposés pendant la Durée de service du présent contrat sont en effet similaires à ceux proposés, généralement pour une période plus courte, dans le cadre de la Garantie commerciale gratuite d'Epson. Le Service inclus dans le cadre du contrat **EPSON CoverPlus** n'est fourni qu'aux seules conditions définies dans le présent document et non en référence à toute formulation contenue dans toute Garantie commerciale offerte par Epson.

12. Nature du présent contrat

EPSON CoverPlus est un contrat conclu entre vous et Epson, pour la prestation de services spécifiques en cas de panne du Produit ou de fonctionnement de celui-ci en dehors de ses caractéristiques techniques. Par ce contrat, stipulant les services décrits, Epson n'assume aucune autre responsabilité en cas de défaillance de votre produit. Le présent document ne constitue pas une police d'assurance. Il ne s'agit pas non plus d'une garantie ou d'une promesse d'absence de défaillance du Produit ou de conformité de celui-ci à des normes de qualité particulières ou à un fonctionnement continu conformément à ses caractéristiques techniques. Il ne prolonge pas vos droits obtenus à cet égard au moment de l'achat du produit. Le présent contrat n'affecte aucun droit légal existant à l'encontre de la personne qui vous a fourni le Produit ou à l'encontre d'Epson (dans le cadre d'une Garantie commerciale d'Epson ou autre).

13. Rappel des textes de loi

Si vous êtes un consommateur en France, nous vous rappelons par ailleurs qu'indépendamment de la garantie commerciale, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles [L. 217-3 à L. 217-20](#) du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles [1641 à 1649](#) du code civil. Voici le rappel des textes de loi principaux.

La garantie légale de conformité

Article L217-3

« Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci. (...) »

Article L217-7

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué(...) »

Article L217-8

« En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section(...) »

Article L217-10

« La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur. (...) »

Article L217-12

« Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés(...) »

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable. »

Article L217-13

« Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur. »

Article L217-14

« Le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans les cas suivants :

1° Lorsque le professionnel refuse toute mise en conformité ;

2° Lorsque la mise en conformité intervient au-delà d'un délai de trente jours suivant la demande du consommateur ou si elle lui occasionne un inconvénient majeur ;

3° Si le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte l'installation du bien réparé ou de remplacement ou les frais y afférents ;

4° Lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse. »

Article L217-14

« Le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé et reçoive les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens. »

La garantie relative aux défauts de la chose vendue (également applicable si vous êtes professionnel en France)

Article 1641 du code civil

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 du code civil

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

14. Interprétation et juridiction

À l'exception des pays dans lesquels le présent contrat doit obligatoirement être soumis au système juridique national, le présent contrat devra être interprété conformément à la loi anglaise. Le présent document a été préparé en anglais par Epson Europe pour être utilisé dans toute la région EMEA. La traduction dans d'autres langues n'est effectuée que pour des raisons pratiques et n'affecte en rien l'interprétation du document en anglais qui constitue le texte définitif.

Vous trouverez les adresses des distributeurs locaux et les coordonnées de contacts sur le site www.epson.fr/support. Sélectionnez votre pays dans la liste pour accéder à votre page de support technique local.

Pour obtenir des descriptions complètes du Service disponible et des niveaux de service, consultez le Guide des niveaux de service CoverPlus.

Guide des niveaux de service CoverPlus

Comment utiliser ce service

Les tableaux suivants décrivent les services offerts lors de l'achat d'un pack d'assistance CoverPlus.

CoverPlus est le nom donné à toutes les options d'assistance après-vente permettant d'étendre la garantie standard fournie et d'ajouter des services supplémentaires tels que l'entretien, l'installation ou la mise à niveau de la garantie standard des produits Epson. Pour être en mesure de déterminer le niveau de service et ce qui est inclus dans le contrat CoverPlus d'un client, un numéro de référence est créé avec un système indiquant la durée et le type de service acheté par le client. Ceci s'ajoute au descriptif également fourni.

Veuillez noter que tous les services décrits ne sont pas disponibles dans toutes les régions EMEAR d'Epson. Veuillez contacter votre équipe d'assistance locale pour plus d'informations.

Pour plus d'informations sur les conditions générales, veuillez consulter le site Web ou le centre d'assistance Epson de votre région, qui sera en mesure de vous les fournir.

Pour faciliter la compréhension, nous utiliserons un numéro de **référence CoverPlus** comme exemple :

CP03RTBSCC70

○ Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Description du service par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description de la durée

Exemple d'extension de garantie

Lors de l'achat d'un pack CoverPlus, le service fourni prime sur la garantie standard.

Le service appliqué à partir de la 1^{re} année correspondra au service décrit sur le pack. La durée du contrat, telle qu'elle est décrite, inclut toute période de garantie standard : par exemple, un contrat CoverPlus d'une durée de 3 ans inclura dans sa durée l'année ou les années de garantie standard et toute extension de garantie pour atteindre 3 ans au total.

Garantie standard + Extension de garantie = Durée indiquée sur le pack CoverPlus.

Tous les produits pour lesquels CoverPlus est enregistré doivent être en état de fonctionnement et dans les limites de la durée de vie spécifiée dans les caractéristiques du produit.

Pour faciliter la compréhension, nous utiliserons un numéro de **référence CoverPlus** comme exemple :

CP03RTBSCC70

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Description du service par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du service

Exemple de type de service

Les quatre caractères décrivent ici le type de service fourni, avec des conditions spécifiques dont l'explication se trouve dans le tableau de recherche des pages suivantes. Par exemple, RTBS signifie **Return To Base Service** (retour atelier) : le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson, le produit est réparé, puis retourné par coursier. Autre exemple : OSSE (**On Site Service Engineer**) un ingénieur chargé du service se rend chez le client et répare le produit sur place.

Il existe de nombreux autres types de services, veuillez par conséquent utiliser les pages suivantes en fonction de la catégorie de produit pour obtenir les détails du niveau de service et du type de prestation de services.

Pour faciliter la compréhension, nous utiliserons un numéro de **référence CoverPlus** comme exemple :

CP03RTBSCC70

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Description du service par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description de la durée

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Durée du contrat	Description du numéro de référence	Description	Remarques supplémentaires
1 an d'extension	1E	Offre une année supplémentaire de service qui s'ajoute à la date d'expiration de la dernière garantie du système de service Epson. Le pack peut s'appliquer jusqu'à la 5e année de service pour s'étendre jusqu'à 6 ans au total.	Ne peut être acheté et enregistré que dans les 30 jours suivant l'expiration de la garantie existante. Le pack peut uniquement prolonger la garantie du produit pour une durée maximale de 6 ans au total à partir du premier enregistrement du produit.
2 ans d'extension	02	Fournit au total deux années de service à partir de la date d'installation du produit d'origine pour lequel le pack CoverPlus est enregistré.	Pour les produits nouvellement installés. Si le produit a plus de 8 mois, le client peut être tenu de fournir une preuve d'achat pour vérifier sa date d'installation.
3 ans d'extension	03	Fournit au total trois années de service à partir de la date d'installation du produit d'origine pour lequel le pack CoverPlus est enregistré.	Pour les produits nouvellement installés. Si le produit a plus de 8 mois, le client peut être tenu de fournir une preuve d'achat pour vérifier sa date d'installation.
4 ans d'extension	04	Fournit au total quatre années de service à partir de la date d'installation du produit d'origine pour lequel le pack CoverPlus est enregistré.	Pour les produits nouvellement installés. Si le produit a plus de 8 mois, le client peut être tenu de fournir une preuve d'achat pour vérifier sa date d'installation.
5 ans d'extension	05	Fournit au total cinq années de service à partir de la date d'installation du produit d'origine pour lequel le pack CoverPlus est enregistré.	Pour les produits nouvellement installés. Si le produit a plus de 8 mois, le client peut être tenu de fournir une preuve d'achat pour vérifier sa date d'installation.
4 ^e année d'extension	4E	Offre une année de service supplémentaire qui s'ajoute à la 3e année d'une extension de garantie Epson existante.	Ne peut être achetée et enregistrée sur les produits Epson que pendant la période de garantie existante de 3 ans. Le produit doit être en état de fonctionnement et dans les limites de la durée de vie spécifiée dans les caractéristiques du produit.
4 ^e et 5 ^e années d'extension	45	Offre deux années de service supplémentaires qui s'ajoutent à la 3e année d'une extension de garantie Epson existante.	Ne peut être achetée et enregistrée sur les produits Epson que pendant la période de garantie existante de 3 ans. Le produit doit être en état de fonctionnement et dans les limites de la durée de vie spécifiée dans les caractéristiques du produit.
5 ^e année d'extension	5E	Offre une année de service supplémentaire qui s'ajoute à la 4e année d'une extension de garantie Epson existante.	Ne peut être achetée et enregistrée sur les produits Epson que pendant la période de garantie existante de 4 ans. Le produit doit être en état de fonctionnement et dans les limites de la durée de vie spécifiée dans les caractéristiques du produit.
Événement ponctuel	OT/1T	Fournit un service ponctuel comme l'installation, l'entretien, la formation ou l'inspection d'une imprimante de reçus. Pour réserver ce service, veuillez appeler votre centre de support Epson local.	Pour réserver ce service, veuillez appeler votre centre d'assistance Epson local qui pourra vous aider à cette fin. La réparation est garantie pendant 3 mois en cas de défaillance des pièces remplacées uniquement, toute réparation non associée à la défaillance d'origine pouvant entraîner des frais supplémentaires.

Les Packs CoverPlus ne peuvent être achetés que jusqu'à 8 mois après l'achat du produit EPSON pour lesquels ils ont été enregistrés.

Pour les Packs d'extension CoverPlus 1E/ 4E/ 45/ 5E, ceux-ci ne peuvent être achetés que pour un produit EPSON encore sous garantie (que ce soit dans le cadre d'une garantie standard ou d'une extension de garantie).

Descriptions des services par produit

Inkjet CoverPlus

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Descriptions de CoverPlus par gamme de produits	Packs uniquement pour les revendeurs de service Epson	Packs disponibles pour les revendeurs Epson et les utilisateurs finaux	Main-d'œuvre	Pièces sous garantie incluses	Entretien* et pièces garanties à vie inclus	Entretien* et pièces garanties à vie inclus, sauf rouleaux d'alimentation et filtres	Têtes incluses***	Temps de réponse standard** en jours/h sous réserve de la disponibilité des pièces	Conditions supplémentaires
OSSE	Ingénieur sur site		✓	✓	✓			✓	2 jours	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur son lieu d'installation.
4HMF / OS4H	Ingénieur sur site 4Hr M/F		✓	✓	✓			✓	4 h	Service sur site, avec pour objectif qu'un ingénieur soit sur place pour réparer le produit du client dans les 4 heures suivant un appel reçu du lundi au vendredi. Limité aux sites non éloignés**.
4HWE	Ingénieur sur site 4Hr WE		✓	✓	✓			✓	4 h	Service revendeur sur site, avec pour objectif qu'un ingénieur soit sur place pour réparer le produit du client dans les 4 heures suivant un appel reçu du lundi au dimanche. Limité aux sites non éloignés**.
OSSW	Échange double sur site		✓	✓	✓			✓	2 jours	L'unité défectueuse est temporairement remplacée par un produit d'un âge et d'un état équivalents ; l'unité d'origine est ensuite emportée pour réparation, puis retournée et installée ; l'unité de remplacement temporaire est reprise.
OS**	CP+ sur site		✓	✓	✓	✓		✓	2 jours	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur son lieu d'installation. OS** Les 2 derniers chiffres dépendent du volume d'impression sélectionné.
OSA*	CP+ lite sur site		✓	✓	✓		✓	✓	2 jours	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur son lieu d'installation. OS* Le dernier chiffre dépend du volume d'impression sélectionné.
OSSW	Échange sur site		✓	✓	✓			✓	2 jours	Le produit est échangé sur place avec un produit remis à neuf d'un âge et d'un état équivalents (Région DACH : l'unité d'origine est récupérée sur place par Epson, réparée, puis retournée sur le site du client).
OSWH	Ingénieur sur site hors têtes		✓	✓	✓			✓	2 jours	Les têtes ne sont pas incluses dans ce pack, sauf pour la période de garantie standard pour laquelle elles sont couvertes.
OSRP	Revendeur sur site	✓		✓	✓			✓	2 jours	Packs disponibles uniquement pour les revendeurs agréés Epson.
SP**	Garantie pièces/pièces de rechange uniquement	✓			✓			✓	2 jours	Packs disponibles uniquement pour les revendeurs agréés Epson. SP** Les 2 derniers chiffres dépendent du volume d'impression sélectionné.
SP**	Garantie pièces +	✓			✓	✓		✓	2 jours	Packs disponibles uniquement pour les revendeurs agréés Epson.
SP0*	Garantie pièces + lite	✓			✓		✓	✓	2 jours	Packs disponibles uniquement pour les revendeurs agréés Epson. SP0* Les derniers chiffres dépendent du volume d'impression sélectionné.
RTBS	Retour atelier		✓	✓	✓			✓	5 jours	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
OSCH / EPSF	Réparation au forfait sur site		✓	✓	✓			✓	2 jours	Réparation avec prix forfaitaire et garantie de 30 jours sur les produits réparés. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
INS*	Installation		✓	✓						Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service, installation du matériel uniquement.
OSMK	Kit d'extension de la durée de vie/pack entretien		✓	✓		✓				Montage des pièces d'entretien avec prix forfaitaire et remise à zéro des compteurs d'entretien. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
TRAI	Formations		✓	✓						Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent nécessiter un remplacement. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie <https://www.epson.fr/support>. Le service CoverPlus ne couvre pas le remplacement des éléments considérés comme des éléments de maintenance ou qui ont atteint leur fin de vie, à moins qu'il ne soit indiqué qu'ils sont inclus.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par Epson que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service.

Le service varie selon le lieu où vous vous trouvez et tous les types de service ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez vérifier auprès de l'équipe de service Epson locale.

***Le remplacement des têtes a une limite d'utilisation raisonnable de 1 jeu de têtes par année de produit maximum, sauf indication contraire spécifiée dans le descriptif complet du service.

Descriptions des services par produit

Réparation assistée

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Main-d'œuvre et pièces incluses dans la garantie pour la réparation des têtes d'impression	Réparation assistée CoverPlus pour les têtes d'impression ***	Main-d'œuvre pour la pose des têtes d'impression	Formation des utilisateurs clés pour le remplacement, le réglage et l'entretien général des têtes d'impression	Remise sur les têtes d'impression supplémentaires disponibles ****	Entretien* et pièces garanties à vie inclus	Enregistrement et utilisation du PORT Epson Cloud Solution requis	Renvoi des têtes d'impression des utilisateurs à Epson	Délai de réponse standard** en jours ouvrables sous réserve des pièces disponibles pour une réparation hors garantie	Conditions supplémentaires
Imprimantes jet d'encre										
OSCR	✓	✓ Premier kit de tête d'impression fourni après l'enregistrement des contrats et la formation des utilisateurs clés		✓	✓		✓	✓	1 jour	Le service de réparation CoverPlus offre à l'utilisateur la possibilité de remplacer lui-même les têtes d'impression dans son imprimante EPSON. Une tête est fournie par contrat ; toute tête supplémentaire sera facturée à prix réduit. Le service exige que l'utilisateur s'enregistre et que l'unité principale soit connectée au PORT EPSON Cloud Solution dans le cadre des conditions de support afin qu'EPSON puisse contrôler le nombre de têtes remplacées dans les imprimantes. Les autres défaillances de garantie seront couvertes par les conditions générales standard. Il incombe à l'utilisateur final de stocker la tête fournie jusqu'au moment où elle doit être montée sur l'imprimante. EPSON ne sera pas tenu responsable des têtes perdues ou endommagées pendant qu'elles se trouvent chez le client.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent nécessiter un remplacement. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie <https://www.epson.fr/support>. La première tête d'impression est exclue de cette clause, après quoi les têtes peuvent être achetées à prix réduit.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par Epson que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service.

***La machine doit être connectée et se connecter via le PORT Epson cloud Solution pour bénéficier de ce pack d'extension de garantie.

****Le nombre maximum de têtes d'impression en réparation assistée à prix réduit qui peuvent être achetées ne doit pas dépasser le nombre de têtes d'impression installées dans l'imprimante neuve sur une période de 12 mois. Les têtes d'impression achetées sous contrat ne doivent être utilisées que pour cette imprimante sous contrat.

Descriptions des services par produit

Laser et Dot Matrix CoverPlus

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Descriptions de CoverPlus par gamme de produits	Main-d'œuvre	Pièces sous garantie incluses	Entretien* et pièces garanties à vie inclus	Têtes incluses***	Délai de réponse** en jours ouvrables sous réserve de la disponibilité des pièces	Conditions supplémentaires
Imprimante laser							
OSSE	Ingénieur sur site	✓	✓			2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur son lieu d'installation.
OSSW	Échange sur site	✓	✓			2	Le produit est échangé sur place avec un produit remis à neuf (Région DACH : l'unité d'origine est récupérée sur place par Epson, réparée, puis retournée sur le site du client).
RTBS	Retour atelier	✓	✓			5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
OS**	Réparation au forfait sur site	✓	✓			2	Réparation avec prix forfaitaire et garantie de 30 jours sur les produits réparés. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
OSA*	Installation	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
OSMK	Pack d'entretien	✓		✓		✓	Montage des pièces d'entretien avec prix forfaitaire et remise à zéro des compteurs d'entretien. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
TRAI	Formations	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
Imprimante matricielle à impact							
OSSE	Ingénieur sur site	✓	✓		✓	2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur le site du client.
OSSW	Échange double sur site	✓	✓		✓	2	L'unité défectueuse est temporairement échangée avec un produit de remplacement, puis le produit d'origine est retourné après avoir été réparé.
OSSW	Échange sur site	✓	✓		✓	2	Le produit est échangé sur place avec un produit remis à neuf (Région DACH : l'unité d'origine est récupérée sur place par Epson, réparée, puis retournée sur le site du client).
RTBS	Retour atelier	✓	✓		✓	5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité 'de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
OSCH / EPSF	Réparation au forfait sur site	✓	✓		✓	2	Réparation avec prix forfaitaire et garantie de 30 jours sur les produits réparés. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
INS*	Installation	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
TRAI	Formations	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
OSMK	Pack d'entretien	✓		✓			Montage des pièces d'entretien avec prix forfaitaire et remise à zéro des compteurs d'entretien. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent nécessiter un remplacement. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie <https://www.epson.fr/support>. Le service CoverPlus ne couvre pas le remplacement des éléments considérés comme des éléments de maintenance ou qui ont atteint leur fin de vie, sauf indication contraire.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par EPSON que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service.

***Le remplacement des têtes a une limite d'utilisation raisonnable de 1 jeu de têtes par année de produit maximum, sauf indication contraire spécifiée dans le descriptif complet du service. Le service varie selon le lieu où vous vous trouvez et tous les types de service ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez vérifier auprès de l'équipe de service Epson locale

Descriptions des services par produit

Projection CoverPlus

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Descriptions de CoverPlus par gamme de produits	Main-d'œuvre	Pièces sous garantie incluses	Garantie standard sur la durée et l'utilisation de la lampe uniquement	****Prolongation de la période de garantie de la lampe	***Lampe illimitée	*Délai de réponse en jours ouvrables sous réserve de la disponibilité des pièces	Conditions supplémentaires
OSSE	Ingénieur sur site	✓	✓	✓			2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur son lieu d'installation.
OSSP	Échange double sur site	✓	✓	✓			2	L'unité défectueuse est temporairement remplacée par un produit d'un âge et d'un état équivalents, l'unité d'origine est ensuite emportée pour réparation, puis retournée et installée ; l'unité de remplacement temporaire est reprise.
OSSW	Échange sur site	✓	✓	✓			2	Le produit est échangé sur site avec un produit neuf ou remis à neuf dans un état et d'un âge similaires (Région DACH : l'unité d'origine est récupérée sur place par Epson, réparée, puis retournée sur le site du client).
OSSL	Ingénieur sur site, lampe comprise	✓	✓		✓		2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur le site du client. La lampe est incluse et sera remplacée si la défaillance intervient pendant la durée de vie de la lampe sous garantie pendant toute la durée du contrat.
OSA*	Échange double sur site, lampe comprise	✓	✓		✓		2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur le site du client. La lampe est incluse et sera remplacée si la défaillance intervient pendant la durée de vie de la lampe sous garantie pendant toute la durée du contrat.
OSSW	Échange sur site, lampe comprise	✓	✓		✓		2	Le produit est échangé sur site avec un produit neuf ou remis à neuf dans un état et d'un âge similaires (Région DACH : l'unité d'origine est récupérée sur place par Epson, réparée, puis retournée sur le site du client). La lampe est incluse et sera remplacée si la défaillance intervient pendant la durée de vie de la lampe sous garantie pendant toute la durée du contrat. Si la lampe est remplacée, la garantie relative aux heures de la lampe sera réinitialisée aux heures initialement prévues au contrat jusqu'à ce que la date d'installation d'origine du produit ait dépassé sa durée de vie en années. Une politique d'utilisation raisonnable s'applique également, ce qui signifie que les lampes fournies ne totaliseront pas plus que la durée de vie du projecteur divisée par la durée de vie de la lampe à faible luminosité.
ULPW	Ingénieur sur site, lampe illimitée	✓	✓			✓	2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit sur son lieu d'installation. La lampe est incluse et sera remplacée en cas de défaillance ou si elle a atteint la durée de vie indiquée pour la durée du contrat. Le pack avec lampe illimitée comprend une politique d'utilisation raisonnable, ce qui signifie que les lampes fournies ne totaliseront pas plus que la durée de vie du projecteur divisée par la durée de vie de la lampe à faible luminosité.
OSUL	Échange sur site, lampe illimitée	✓	✓			✓	2	Le produit est échangé sur place avec un produit remis à neuf. La lampe est incluse et sera remplacée en cas de défaillance ou si elle a atteint la durée de vie indiquée pour la durée du contrat (région DACH : l'unité est récupérée sur place par Epson, puis réparée et retournée sur le site du client). Le pack avec lampe illimitée comprend une politique d'utilisation raisonnable, ce qui signifie que les lampes fournies ne totaliseront pas plus que la durée de vie du projecteur divisée par la durée de vie de la lampe à faible luminosité.
RTBS	Retour atelier	✓	✓	✓			5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
RTBL	Retour atelier, lampe comprise	✓	✓		✓		5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. La lampe est incluse et sera remplacée en cas de défaillance survenant avant les heures de garantie indiquées. Il est de la responsabilité du client de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
RTUL	Retour atelier, lampe illimitée	✓	✓			✓	5	Le client envoie ou rapporte le produit dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. La lampe est incluse et sera remplacée en cas de défaillance ou si elle a atteint la durée de vie indiquée pour la durée du contrat. Le pack avec lampe illimitée comprend une politique d'utilisation raisonnable, ce qui signifie que les lampes fournies ne totaliseront pas plus que la durée de vie du projecteur divisée par la durée de vie de la lampe à faible luminosité.
OSMK	Maintenance	✓	✓					Montage des pièces d'entretien avec prix forfaitaire et remise à zéro des compteurs et nettoyage du moteur optique.
INS*	Installation	✓						Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
TRAI	Formations	✓						Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
LWP1	Pack lampe				✓			Ce pack peut être utilisé en vue d'étendre la garantie sur la lampe et d'augmenter la période de réclamation. Toutefois, cette extension ne peut pas porter sur la durée de vie sous garantie de la lampe pour la durée de la garantie (standard ou étendue) du projecteur. La lampe doit être installée par le client et sera livrée par coursier ou par un ingénieur.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent devoir être remplacées. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie <https://www.epson.fr/support>. Le service CoverPlus ne couvre pas le remplacement des éléments considérés comme des éléments de maintenance ou qui ont atteint leur fin de vie, sauf indication contraire.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par EPSON que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service. Le service varie selon le lieu où vous vous trouvez et tous les types de service ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez vérifier auprès de l'équipe de service Epson locale.

***Le pack avec lampe illimitée comprend une politique d'utilisation raisonnable, ce qui signifie que les lampes fournies ne totaliseront pas plus que la durée de vie du projecteur divisée par la durée de vie de la lampe à faible luminosité.

****Le pack avec lampe comprend une politique d'utilisation raisonnable, ce qui signifie que les lampes fournies ne totaliseront pas plus que la durée de vie du projecteur divisée par la durée de vie de la lampe à faible luminosité.



Descriptions des services par produit

Scanners CoverPlus

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Descriptions de CoverPlus par gamme de produits	Main-d'œuvre	Pièces sous garantie incluses	Délai de réponse* en jours ouvrables sous réserve de la disponibilité des pièces	Conditions supplémentaires
OSSE	Ingénieur sur site	✓	✓	2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit.
OSSW	Échange sur site	✓	✓	2	Le produit est échangé sur place avec un produit remis à neuf.
RTBS	Retour atelier	✓	✓	5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
OSCH / EPSF	Réparation au forfait sur site	✓	✓	2	Le montant du forfait dépend du produit et du type de service demandé
INS*	Installation	✓			Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
TRAI	Formations	✓			Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent nécessiter un remplacement. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie <https://www.epson.fr/support>. Le service CoverPlus ne couvre pas le remplacement des éléments considérés comme des éléments de maintenance ou qui ont atteint leur fin de vie, sauf indication contraire.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par Epson que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service.

Pour les produits fournis avec une option scanner, la garantie de l'unité principale couvre le scanner ; pour les produits pour lesquels le scanner est acheté ultérieurement et ajouté en option, un pack de garantie distinct pour le scanner devra être acheté. Le service varie selon le lieu où vous vous trouvez et tous les types de service ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez vérifier auprès de l'équipe de service Epson locale.

Descriptions des services par produit

Duplicateurs / Imprimantes POS / Imprimantes d'étiquettes colorées CoverPlus

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Descriptions de CoverPlus par gamme de produits	Main-d'œuvre	Pièces sous garantie incluses	Entretien* et pièces garanties à vie inclus	Têtes incluses***	Délai de réponse* en jours ouvrables sous réserve de la disponibilité des pièces	Conditions supplémentaires
Imprimantes d'étiquettes thermiques et à jet d'encre pour la vente au détail							
OSSE	Ingénieur sur site	✓	✓		✓	2	L'ingénieur se rendra sur le site et réparera le produit.
OSSW	Échange sur site	✓	✓		✓	2	Le produit est échangé sur place avec un produit remis à neuf (Région DACH : l'unité d'origine est récupérée sur place par Epson, réparée, puis retournée sur le site du client).
OSSP	Échange double sur site	✓	✓		✓	2	L'unité défectueuse est temporairement remplacée par un produit d'un âge et d'un état équivalents, l'unité d'origine est ensuite emportée pour réparation, puis retournée et installée ; l'unité de remplacement temporaire est reprise.
OSMK	Ingénieur sur site 1-2 Kit d'entretien	✓	✓	✓	✓	2	Service CoverPlus sur site, avec pour objectif qu'un ingénieur soit sur place pour réparer votre produit Epson dans les 2 jours ouvrables suivant votre appel. Ce pack couvre également le montage de 1 ou 2 kits d'entretien pendant l'extension de garantie en fonction du pack acheté. Pour réserver l'installation du kit d'entretien, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local.
RTBS	Retour atelier	✓	✓		✓	5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
OSCH / EPSF	Réparation au forfait sur site	✓	✓		✓	2	Réparation avec forfait et garantie de 1 an sur les pièces réparées. Epson se réserve le droit de facturer toute défaillance non associée.
INS*	Installation	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
Imprimantes de reçus							
OSMK	Installation	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
TRAI	Formations	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
FCDA	Inspection ponctuelle de l'imprimante de reçus	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
FDIN	Installation/désinstallation de l'imprimante de reçus	✓					Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.
FAAM	3 ans de service sur site avec 3 contrôles annuels du lundi au vendredi.	✓	✓		✓		3 ans de service sur site avec 3 contrôles annuels du lundi au vendredi. 1 contrôle annuel pour chaque année contractée.
FA3S	3 ans de service sur site avec 3 contrôles annuels du lundi au samedi.	✓	✓		✓		3 ans de service sur site avec 3 contrôles annuels du lundi au samedi. 1 contrôle annuel pour chaque année contractée.
FA3M	Contrôle annuel de l'imprimante de reçus	✓					Vérification et entretien annuels de l'imprimante de reçus 1 contrôle annuel pour chaque année contractée.
FAAS	Garantie fiscale et extension de garantie	✓	✓		✓	2	Fournit une garantie de réparation et une visite fiscale supplémentaire par année pour la durée du contrat.
OSMK	Kit d'extension de la durée de vie/pack entretien		✓	✓			Montage des pièces d'entretien avec prix forfaitaire et remise à zéro des compteurs d'entretien. Après l'achat, veuillez contacter votre service d'assistance EPSON local pour réserver le service.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent nécessiter un remplacement. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie <https://www.epson.fr/support>. Le service CoverPlus ne couvre pas le remplacement des éléments considérés comme des éléments de maintenance ou qui ont atteint leur fin de vie, sauf indication contraire.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par Epson que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service.

***Le remplacement des têtes a une limite d'utilisation raisonnable de 1 jeu de têtes par année de produit maximum, sauf indication contraire spécifiée dans le descriptif complet du service. Le service varie selon le lieu où vous vous trouvez et tous les types de service ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez vérifier auprès de l'équipe de service Epson locale.

Descriptions des services par produit

Technologie portable et imprimantes d'étiquettes CoverPlus

Référence	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Description de la durée Durée de 3 ans		Descriptions des services par catégorie de produit Type de service fourni				Référence unique			
Numéro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Description du type de service de la référence	Descriptions de CoverPlus par gamme de produits	Main-d'œuvre	Pièces sous garantie incluses	Entretien* et pièces garanties à vie inclus	Délai de réponse* en jours ouvrables sous réserve de la disponibilité des pièces	Conditions supplémentaires
RTBM	Retour atelier, y compris mauvaise utilisation ou usage abusif	✓	✓	✓	2	Le client renvoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de service Epson. Inclut les pièces cassées du fait d'une mauvaise utilisation/d'un usage abusif. L'objectif de temps de traitement du retour est de 5 jours ouvrables à partir de la réception du produit. La réparation du produit est limitée à 1 cas de mauvaise utilisation et d'usage abusif et 1 échange de batterie pour la durée du contrat. Il est de la responsabilité du client* de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
RTBS	Retour atelier	✓	✓		5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client* de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.
Imprimantes d'étiquettes						
RTBS	Retour atelier	✓	✓		5	Le client envoie ou rapporte le produit défectueux dans un centre de réparation Epson et le produit est réparé et retourné par coursier. Le temps de réponse s'étend de la date de réception de l'appareil au centre de réparation jusqu'à la date de son départ et ne comprend pas la durée de transport. Il est de la responsabilité du client* de déposer ou d'envoyer le produit au centre de réparation. Epson réparera et retournera ensuite le produit ou informera le client de toute autre étape à effectuer.

*Les pièces d'entretien ont une durée de vie limitée et peuvent nécessiter un remplacement. Elles sont définies dans les guides de l'utilisateur final. Vous pouvez également appeler votre service d'assistance EPSON local pour savoir quelles pièces sont concernées et connaître leur durée de vie. Coordonnées <https://www.epson.fr/support>. Le service CoverPlus ne couvre pas le remplacement des éléments considérés comme des éléments de maintenance ou qui ont atteint leur fin de vie, sauf dispositions contraires dans les descriptifs de CoverPlus.

**Les délais de réponse sont des objectifs définis par Epson que nous nous efforçons de respecter et ne constituent pas une garantie de service, sauf indication contraire dans les conditions générales. Ils sont soumis à une heure limite fixée à 15 h 00 pour réserver un appel de service. Pour les produits fournis avec une option scanner, la garantie de l'unité principale couvre le scanner ; pour les produits pour lesquels le scanner est acheté ultérieurement et ajouté en option, un pack de garantie distinct pour le scanner devra être acheté. Le service varie selon le lieu où vous vous trouvez et tous les types de service ne sont pas disponibles dans tous les pays. Veuillez vérifier auprès de l'équipe de service Epson locale.