

Feltételek

1. Meghatározások

A jelen feltételekben használt kifejezések definíciója:

A „Regisztráció” az **EPSON** CoverPlus regisztrációs webhelyén az a folyamat, amelynek során Ön megadja a megvásárolt (vagy más módon beszerzett) aktiválási kódot, és ezzel szerződéses viszonyt létesít az Epsonnal az adott Epson CoverPlus szolgáltatási termékre az alábbi feltételekkel.

Az „Időszak” a Termék első végfelhasználó által történő megvásárlásának napjától kezdődik, és a Leírásban megadott számú évig tart. *Nem az **EPSON** CoverPlus csomag vagy aktiválási kód megvásárlásától, illetve az Epson által a Termékhez biztosított kereskedelmi jótállás végétől kezdődik.* Az Időszak magában foglalhatja a maximális nyomtatási mennyiséget, ebben az esetben a releváns CoverPlus csomag vagy a maximális nyomtatási mennyiség eléréséig, vagy a Leírásban meghatározott évek számának eléréséig érvényes, amelyik előbb bekövetkezik.

A „Termék” az az önálló, a Leírásban megadott modellnek megfelelő **EPSON** nyomtató, szkennер vagy más hardverelem, amelynek a sorozatszámát a Regisztráció során megadta, illetve az Epson által a Szolgáltatás keretében biztosított cseretermék.

A „Szolgáltatás” az Epson vagy szerződéses partnere által az „Időszak” alatt a „CoverPlus szolgáltatási szint útmutatóban” leírtaknak megfelelően biztosított szolgáltatás. A nyújtott szolgáltatás felülírja és iránymutatóként szolgál bármely szabványos jótállási időtartam vagy szolgáltatási szint felett.

A „Leírás” egy bizonyos, a Regisztráció során kiválasztott **EPSON** CoverPlus szolgáltatási termékhez biztosított Szolgáltatás legfontosabb elemeit (az Időszakot és a Szolgáltatás típusát is beleértve) tartalmazó nyilatkozat.

Az „Epson” az a vállalat az Epson vállalatcsoporton belül, amely eredetileg biztosította a megvásárolt **EPSON** CoverPlus csomagot vagy aktivációs kódszámot. Ennek a vállalatnak a nevééről a Regisztráció során tájékoztattuk. Az Epson vállalatok listáját és az **EPSON** CoverPlus szolgáltatással kapcsolatos levelezési címeket ennek a dokumentumnak a végén találja meg.

Az „**EPSON**” a japán Seiko Epson Corporation bejegyzett védjegyének használatát jelöli.

2. A Termék, amelyhez a CoverPlus szolgáltatást nyújtjuk

Az Időszak alatt az Epson vagy szerződéses partnere nyújtja a Szolgáltatást a Termékhez kapcsolódóan. A Szolgáltatást csak az adott Termékhez nyújtjuk, más termékhez nem.

3. Mikor vásárolható meg a szolgáltatás?

A CoverPlus garanciakiterjesztési csomagokat, hacsak másképp nem jelezzük, azon Epson-termék telepítésének dátumától számított 60 napon belül kell megvásárolni és regisztrálni, amelyhez a jótállás is regisztrálásra kerül. A CoverPlus csomagokra vonatkozó Általános Szerződési Feltételek a termék telepítésének dátumától érvényesek, és felülírják a termékkel kapcsolatban kínált bármilyen kereskedelmi jótállást. Az összes jogi garanciális feltétel továbbra is érvényes.

4. A nyújtott Szolgáltatás

Az Epson által biztosított Szolgáltatás legfontosabb elemeinek és szolgáltatási szintjeinek meghatározása a Leírásban található meg. További információt a szolgáltatás típusáról és szintjéről a

„CoverPlus szolgáltatási szint útmutatója” című 1. melléklet tartalmaz. A Szolgáltatásra a konkrét alapvető fontosságú elemektől függően (amelyek az **EPSON** CoverPlus szolgáltatási terméktől függően eltérnek) az alábbi feltételek vonatkoznak.

A Szolgáltatás az Epson saját döntésétől függően tartalmazza a Termék beállítását, javítását vagy cseréjét.

A Beállítások vagy a Javítások elvégzése úgy történik, hogy a beállítást vagy a javítást követően a Termék a korának és a rendeltetésének megfelelő kielégítő teljesítményt nyújtson. A cserekészülék felújított termék is lehet.

Cserekészülék esetén a Szolgáltatás hátralévő érvényességi Időszaka és a nyomtatási mennyiség a cserekészülékre lesz érvényes.

Bizonyos CoverPlus önjavító szolgáltatási termékek esetében – amint azt a CoverPlus szolgáltatási szint útmutató tartalmazza, amelyet a vásárlás előtt ellenőrizni kell –, az alábbiak kötelezőek az előnyök érdekében:

- **internetkapcsolat a termékhez**
- **regisztráció az EPSON Cloud Solution PORT szolgáltatásba**
- **a kicserélt nyomtatófej visszazállítása az Epsonhoz**
- **a kiválasztott szervizszemélyzet által elvégzett képzés, amelyet az Epson hivatalos viszonteladója biztosít**

5. A Szolgáltatás igénybevétele

A Terméknek a Szolgáltatásban foglalt javításának vagy cseréjének igényléséhez lépjen kapcsolatba telefonon a helyi Epson ügyfélszolgálati központtal. Szolgáltatás igénylése előtt először el kell végezni az Epson támogatási webhelyén – www.epson.eu/support – javasolt önellenőrzéseket, itt megtalálhatók annak az illetékes Epson ügyfélszolgálati központnak az adatai is, amellyel kapcsolatba kell lépnie az adott országban, ahol a Termék jelenleg található.

CoverPlus regisztráció: A szolgáltatás igénybevételéhez a CoverPlus csomagot regisztrálni kell, amelyet megtehet a következő weboldalon keresztül: www.epson.eu/support, vagy kérje az Epson hivatalos partnere segítségét. Bizonyos CoverPlus szolgáltatási termékek esetében – amint azt a CoverPlus szolgáltatási szint útmutatója is jelzi – a CoverPlus-csomagot is regisztrálni kell az EPSON Cloud Solution PORT szolgáltatáson keresztül.

6. A felhasználó felelőssége

Amennyiben a Szolgáltatás magában foglal olyan tevékenységet, amelyet a Terméken akkor kell elvégezni, amikor a számítástechnikai rendszerhez, adattárolóhoz vagy más berendezéshez csatlakozik, bármilyen munka megkezdésének engedélyezése előtt Önnek kell meggyőződnie arról, hogy biztonsági másolat készült minden feljegyzésről, információról, fájlról, operációs rendszerről vagy alkalmazásszoftverről, adatról vagy bármi másról (együttesen „Adatok”), amely az adott rendszeren vagy berendezésen található, és amelyet egy esetleges hiba hátrányosan érinthet. Az Epson a Szolgáltatás részét képező munkát csak ezen feltétel teljesülése esetén végzi el.

Erre a lépésre azért van szükség, hogy amennyiben az Epson által biztosított Szolgáltatás közvetlen vagy közvetett következményeként valami törlődik vagy megsérül a rendszerben vagy a berendezésben, Ön (és/vagy a rendszer vagy a berendezés tulajdonosai és felhasználói) rendelkezzenek olyan másolatokkal, amelyekből az Adatok helyreállíthatók.

7. A normál CoverPlus szolgáltatásra vonatkozó korlátozások

A Szolgáltatást csak abban az esetben biztosítjuk, ha a Termék nem működik a specifikációknak megfelelően. Az **EPSON** CoverPlus szerződés és a Szolgáltatás nem terjed ki:

- a Termék helyszíni telepítésére vagy terméktámogatás biztosítására
- rendszeres karbantartásra, tisztításra vagy a kellékanyagok cseréjére (pl. tintapatronok, izzók) a Termék használati útmutatójában leírt módon
- a Termékkel együtt használt vagy ahhoz csatlakoztatott egyéb berendezések beállítására – továbbá az Epson nem vállal felelősséget a Termék más berendezésekkel vagy szoftverekkel való használata során nyújtott teljesítményéért
- olyan alkatrészek cseréjére (a Leírásban külön kiemelt alkatrészek kivételével), amelyek a Termék élettartama során cserére szorulnak, illetve az olyan részegységekre, amelyek (a használat mértéke és a kopás következtében) elérik élettartamuk végét.

Egyes csomagok a fenti részeket és karbantartási szolgáltatásokat is magukban foglalják. Ez egyértelműen lesz tüntetve a megvásárolt csomag leírásában, a megfelelő szolgáltatások összefoglalója pedig a CoverPlus szolgáltatási szint útmutatójában.

A Szolgáltatást nem biztosítjuk, amennyiben az Epson véleménye szerint a probléma oka:

- külsőleg okozott kár
 - a műszaki leírásnak nem megfelelő használat (ezt a termék gyártója határozza meg; a döntés, hogy a használat a műszaki leírásnak megfelelő-e vagy sem, végleges);
 - nem **EPSON** márkájú, illetve az Epson által jóvá nem hagyott tartozékok, alkatrészek vagy kellékanyagok;
 - az Epson által eredetileg szállított termék módosítása;
 - a termékhez mellékelte illesztőprogramok vagy egyéb szoftverek. Ezek módosítását vagy javítását a szoftverhez tartozó licenc szabályozza, és kívül esik a jelen Szolgáltatások érvényességén;
 - illetéktelen vagy hozzá nem értő javításból vagy javítási kísérletből eredő hiba;
-
- nem megfelelő, túlzott, nem rendeltetésszerű, vagy rendkívüli körülmények között való használat; vagy
 - a Termékkel együtt használt nem Epson hardver vagy alkalmazásszoftver.

8. Az igénylés érvényessége

Az **EPSON** CoverPlus Szolgáltatást kizárólag a Termékhez biztosítjuk. Ha a javításra vagy cserére más terméket (vagy olyan terméket, amelynek sorozatszámát módosították vagy eltávolították) küld be, vagy a garanciára nem jogosult meghibásodást megtévesztő módon garanciára jogosultként tünteti fel, nem biztosítjuk a Szolgáltatást, és az esetleges költségeket az Epson részére meg kell térítenie. Amennyiben ezeket a költségeket 28 napon belül nem téríti meg, a szerződés megszűnik, és a Termékre vonatkozó Szolgáltatás semmissé válik.

9. Személyes adatok

Az Epson Coverplus regisztrálásához az Epson arra fogja kérni Önt, hogy adja meg személyes adatait, nevét, vezetéknévét, címét, e-mail-címét és telefonszámát (az Epson által jelenleg gyűjtött adatok ellenőrzéséhez). Ezek az adatok az Epson számára szükségesek ahhoz, hogy a szolgáltatást a jelen szerződéses feltételekben leírtaknak megfelelően szolgáltatassa.

Az Epson az Ön beleegyezése alapján személyes adatait felhasználhatja arra, hogy felvegye Önnel a kapcsolatot a szolgáltatással kapcsolatban, hogy felméréseket végezzen a szolgáltatással és a különböző Epson-termékekkel kapcsolatban, valamint Epson-hirdetéseket küldjön Önnek. Az Epson lehetőséget biztosít arra, hogy leiratkozzon az Epsontól érkező kereskedelmi információkról. További információért tekintse meg az Epson tájékoztató nyilatkozatát a www.epson.hu webhelyen.

10. Az Epson felelőssége

Ha a Termék az Epson vagy szerződéses partnere gondatlan javítási Szolgáltatásának közvetlen eredményeként sérül, az Epson megjavítja vagy kicseréli a Terméket. Ha más, az Ön tulajdonát képező vagyontárgy sérül meg az Epson vagy szerződéses partnere gondatlanságának következtében, az Epson maximum 500 000 eurót fizet a vagyontárgy javítására vagy megfelelő korú, állapotú és tulajdonságokkal rendelkező vagyontárgyra történő cseréjére.

Az Epson vállalja a felelősséget az Epson (vagy a Szolgáltatás biztosítása során alkalmazottai és szerződéses partnerei) gondatlanságából eredő személyi sérülésekért vagy halálért.

Ha az Epson gondatlan módon végrehajtott szolgáltatásából eredően az Ön rendszerében található Adatok (az 5. bekezdésben leírtaknak megfelelően) megsérülnek, az Epson megkíséreli visszaállítani az Adatokat a rendszerre az Ön által készített biztonsági másolatok alapján (lásd a fenti feltételeket). Alternatív lehetőségként az információkat a felhasználó is visszaállíthatja, amelynek költségeit ésszerű mértékig az Epson fedezi. Az Epson nem vállal felelősséget a rendszer olyan elemeinek sérüléséért, meghibásodásáért vagy elvesztéséért, amelyekről nem készült megfelelő biztonsági másolat, az ilyen sérülésekből, meghibásodásból vagy adatvesztésből eredő károkért, illetve az Ön által a biztonsági másolatok készítése során keletkező hibákból eredő károkért.

Ezen felül az Epson nem vállal semmilyen felelősséget. Különösképpen nem vállal felelősséget (szerződésszegés, gondatlanság vagy egyéb esetben) semmiféle következményes kárért vagy veszteségért, a Termék vagy más elemek használatra való alkalmatlanságáért, illetve nyereség vagy lehetőségek kiesésért. Ha úgy gondolja, hogy az Epson nem megfelelő szolgáltatásnyújtása ilyen jellegű károkat okozhat, biztosítsa ezen veszteségek elleni védelmét. Kössön megfelelő biztosítást, vagy lépjen kapcsolatba az Epsonnal emelt szintű egyéni szolgáltatási feltételekért.

11. A CoverPlus meghatározása a jelen feltételek szerint történik

Az Ön és az Epson között létrejött szerződés összes feltétele a jelen dokumentumban található. Semmiféle más konkrét vagy hallgatólagos feltétel vagy garancia nem vonatkozik a szerződésre (kivéve a törvénybe foglalt jogokat, amelyek nem zárhatók ki). A szolgáltatást kizárólag a jelen dokumentumban leírtak szerint biztosítjuk, és nem használható fel semmiféle más forrás a szolgáltatások ettől eltérő értelmezésére.

Nevezetesen: Az EPSON CoverPlus szolgáltatásra a marketing- és egyéb anyagokban az Epson és mások kiterjesztett jótállásként, vagy az Epson által nyújtott kereskedelmi jótállás meghosszabbításaként utalnak. Bár ez egy kényelmes rövidítése a Szolgáltatás leírásának, az **EPSON CoverPlus szerződés és a szerződés által nyújtott Szolgáltatások** az ilyen kereskedelmi jótállásoktól függetlenek. Az Időszak alatt nyújtott Szolgáltatások valóban hasonlóak a nyújtott szolgáltatásokhoz, de általában egy rövidebb időszakra, az Epson ingyenes kereskedelmi jótállása idejére vonatkoznak. Azonban az **EPSON CoverPlus szerződés** által biztosított Szolgáltatás csak és kizárólag a jelen dokumentumban foglalt feltételek szerint kerül biztosításra, és nem az Epson által biztosított bármilyen kereskedelmi jótállásban szereplő megfogalmazással kapcsolatban.

12. A szerződés jellege

Az **EPSON CoverPlus** az Ön és az Epson között létrejött megállapodás meghatározott szolgáltatások ellátására a Termék meghibásodása vagy nem megfelelő működése esetén. Jelen szerződésben az Epson nem vállal semmiféle, az itt leírt Szolgáltatásokon túli felelősséget a Termék meghibásodásáért. Jelen szerződés nem egy biztosítási kötvény. Nem jelent jótállást, garanciavállalást vagy más jellegű ígéretet a Termék hibáktól való mentességére, bizonyos minőségi szabványnak való megfelelésére vagy a jellemzőinek megfelelő folyamatos működésre. Nem terjeszti ki a Termék megvásárlásakor szerzett jogokat. Jelen megállapodás nem érinti az Ön meglévő törvényes jogait a Terméket biztosító személlyel vagy az Epsonnal szemben (attól függetlenül, hogy került-e Önnek felajánlásra Epson kereskedelmi jótállás vagy sem).

13. Értelmezés és illetékesség

Az Önnel kötött jelen megállapodás irányadó joga az angol jog, kivéve azokat az országokat, amelyekben a helyi törvénykezés kötelező jellegűen előírja az adott jog alkalmazását a megállapodásra nézve, amelyek nem zárhatók ki jelen megállapodásból. Ezt a dokumentumot az Epson angol nyelven készítette az EMEA régióban való használatra. A más nyelvekre fordított változatok csak tájékoztató jellegűek, és nem befolyásolják az angol dokumentum értelmezését, amely a dokumentum végleges szövegét képezi.

A helyi kereskedelmi vállalatok címe és elérhetősége a www.epson.eu/support oldalon található meg, ahol az országok listájában a saját területére kattintva a helyi támogatási oldalra léphet.

Az elérhető szolgáltatás és a szolgáltatási szintek teljes leírásáért tekintse meg a CoverPlus szolgáltatási szint útmutatóját.

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. If the product is more than 8 months old the customer may be required to provide proof of purchase to verify their installation date.
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. If the product is more than 8 months old the customer may be required to provide proof of purchase to verify their installation date.
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. If the product is more than 8 months old the customer may be required to provide proof of purchase to verify their installation date.
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. If the product is more than 8 months old the customer may be required to provide proof of purchase to verify their installation date.
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.

CoverPlus Packs can only be purchased up to 8 months after the EPSON product it will be registered against was purchased.

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).
OSWH	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

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.