

Warunki

1. Definicje

Na potrzeby niniejszych postanowień podane poniżej terminy przyjmują następujące znaczenie:

„Rejestracja” oznacza procedurę wykonaną na stronie rejestracji w usłudze **EPSON** CoverPlus, w ramach której to procedury Użytkownik podaje numer aktywacyjny zakupiony (lub w inny sposób uzyskany) przez Użytkownika i zawiera z Epson umowę o świadczenie określonej Usługi Epson CoverPlus na warunkach przedstawionych w niniejszym dokumencie.

„Okres Obowiązania” oznacza okres, który rozpoczyna się w dniu zakupu Produktu przez pierwszego użytkownika końcowego tegoż Produktu i trwa przez liczbę lat określoną w Specyfikacji Usługi. *Okres Obowiązania nie rozpoczyna się z chwilą zakupu pakietu lub kodu aktywacyjnego usług EPSON CoverPlus ani z chwilą zakończenia obowiązywania standardowej Gwarancji Komercyjnej udzielanej przez Epson na Produkt.* Pojęcie *to może* także obejmować maksymalną liczbę wydrukowanych stron i w takich przypadkach odpowiedni pakiet CoverPlus jest ważny do maksymalnej liczby wydrukowanych stron lub do liczby lat określonej w Specyfikacji Usługi, zależnie od tego, co nastąpi wcześniej.

„Produkt” oznacza określony w Specyfikacji Usługi model sprzętu **EPSON**, w tym m.in. drukarki, skanera lub innego rodzaju sprzętu, którego numer seryjny został podany podczas Rejestracji, lub dowolny produkt zastępczy dostarczony przez Epson w ramach Usługi.

„Usługa” oznacza usługę zgodnie z opisem przedstawionym w „Przewodniku poziomów usługi CoverPlus” świadczoną w Okresie Obowiązania przez Epson lub wykonawców Epson. Świadczona Usługa zastępuje dowolny okres standardowej gwarancji lub poziom usługi i ma wobec nich znaczenie nadrzędne.

„Specyfikacja Usługi” oznacza opis głównych elementów Usługi (w tym Okresu Obowiązania oraz typu Usługi), które mają być zapewnione w ramach danej **Usługi EPSON** CoverPlus wybranej podczas Rejestracji.

„Epson” oznacza spółkę w grupie spółek Epson, która pierwotnie dostarczyła zakupiony pakiet lub kod aktywacyjny usług **EPSON** CoverPlus. Informacja o tożsamości spółki jest podana w momencie rejestracji. Lista spółek Epson i adres do korespondencji dotyczącej pakietu usług **EPSON** CoverPlus znajdują się na końcu tego dokumentu.

„**EPSON**” wskazuje na zastosowanie zarejestrowanego znaku towarowego spółki Seiko Epson Corporation w Japonii.

2. Produkt, dla którego jest świadczona Usługa CoverPlus

W Okresie Obowiązania Epson lub wykonawca Epson będzie świadczyć w związku z Produktem Usługę na rzecz Użytkownika. Usługa będzie świadczona tylko w odniesieniu do Produktu i nie będzie obejmować innych produktów.

3. Kiedy można kupić Usługę

Pakiety wydłużające gwarancję CoverPlus, o ile nie postanowiono inaczej, należy zakupić i zarejestrować nie później niż 60 dni od daty instalacji Produktu firmy Epson, który objęty jest tą gwarancją. Warunki dotyczące pakietów CoverPlus zaczynają obowiązywać od daty instalacji produktu i zastępują wszelkie gwarancje komercyjne oferowane do Produktu. Wszystkie warunki prawne dotyczące gwarancji nadal obowiązują.

4. Świadczona Usługa

Kluczowe elementy Usługi, w tym rodzaj i zakres świadczonych przez Epson usług, określone są w Specyfikacji Usługi. Więcej informacji o typie i poziomie usługi znajduje się w Załączniku 1: „Przewodnik poziomów usługi CoverPlus”. Z zastrzeżeniem wspomnianych kluczowych elementów Usługi (które różnią się w zależności od danej Usługi EPSON CoverPlus) Usługa jest zgodna z opisem przedstawionym w niniejszych postanowieniach.

Świadczenie Usługi oznacza, według uznania Epson, wyregulowanie, naprawę albo wymianę Produktu.

Wyregulowanie lub naprawa zapewnią satysfakcjonujące działanie Produktu adekwatne do kondycji Produktu wynikającej z daty jego produkcji oraz stanu zużycia. Zastępcze produkty mogą składać się z elementów poddanych renowacji.

Zastępcze produkty są objęte Okresem Obowiązywania i naszą liczbą wydrukowanych stron w części, jaka pozostała od chwili ich dostarczenia Użytkownikowi do momentu wygaśnięcia Okresu Obowiązywania.

W przypadku niektórych produktów usługi CoverPlus Self Repair – jak wskazano w Przewodniku poziomów usługi CoverPlus, z którym należy się zapoznać przed zakupem – następujące elementy są niezbędne do korzystania z nich:

- połączenie internetowe dla Produktu
- rejestracja na platformie Epson Cloud Solution PORT
- zwrot firmie Epson wymienionej głowicy drukującej
- przejście szkolenia przez wybrany personel szkoleniowy, które jest zorganizowane przez autoryzowanego sprzedawcę Epson

5. Korzystanie z Usługi

W celu złożenia wniosku o naprawę albo wymianę produktu w ramach Usługi należy skontaktować się telefonicznie z lokalnym działem wsparcia technicznego Epson. Przedtem należy jednak samodzielnie wykonać zalecaną procedurę kontrolną zgodnie z opisem zamieszczonym w witrynie pomocy technicznej Epson (www.epson.eu/support). W witrynie tej zamieszczono także szczegółowe informacje pomagające odnaleźć dział pomocy technicznej Epson właściwy dla kraju, w którym Produkt jest używany.

Rejestracja CoverPlus: Pakiet CoverPlus musi zostać zarejestrowany, aby korzystać z usługi. Można to zrobić za pomocą strony www.epson.eu/support lub kontaktując się z autoryzowanym partnerem firmy Epson. W przypadku niektórych produktów Usługi CoverPlus – jak wskazano w Przewodniku poziomów usługi CoverPlus – należy zarejestrować również pakiet CoverPlus za pomocą platformy EPSON Cloud Solution PORT.

6. Obowiązki Użytkownika

Jeśli Usługa obejmuje działania wykonywane na Produkcie podłączonym do systemu komputerowego, urządzenia do przechowywania danych lub innego rodzaju sprzętu Użytkownika, Użytkownik – zanim zezwoli na rozpoczęcie wykonywania takich działań na Produkcie – musi sporządzić kopie zapasowe wszelkich rekordów, informacji, plików, programów, danych lub innych elementów zapisanych w systemie lub na sprzęcie, do którego Produkt ma być podłączony w ramach takich działań, (łącznie „Dane”) na wypadek utraty Danych wskutek przeprowadzenia takich działań. Epson podejmie się świadczenia Usługi tylko wówczas, gdy ten warunek zostanie spełniony przez Użytkownika.

Sporządzenie kopii zapasowej Danych przez Użytkownika jest niezbędne w celu zagwarantowania Użytkownikowi (lub właścicielom i użytkownikom systemu lub sprzętu) możliwości odzyskania tych

Danych w przypadku, w którym doszłoby do usunięcia lub uszkodzenia Danych w systemie lub na sprzęcie Użytkownika bezpośrednio lub pośrednio wskutek świadczenia Usługi przez Epson.

7. Ograniczenia standardowej gwarancji CoverPlus

Usługa będzie świadczona tylko w przypadku, gdy Produkt nie działa w sposób określony w stosownych danych technicznych. Umowa **EPSON** CoverPlus oraz sama Usługa nie obejmują takich działań jak:

- konfigurowanie Produktu w docelowej lokalizacji oraz świadczenie usług pomocy technicznej;
- rutynowe działania konserwacyjne, czyszczące lub związane z wymianą materiałów eksploatacyjnych (w tym wkładów atramentowych, lamp) opisane w instrukcji obsługi danego Produktu;
- kalibrowanie innych produktów, które są podłączone do Produktu lub używane razem z Produktem (Epson nie ponosi odpowiedzialności za zapewnienie odpowiedniego działania Produktu, gdy Produkt ten jest używany z innym sprzętem lub oprogramowaniem);
- wymiana części (innych niż części wyraźnie określone w Specyfikacji Usługi), które zwykle należy wymieniać w okresie eksploatacji Produktu, lub części, których okres eksploatacji (w toku zwykłego ich używania) zakończył się.

Niektóre pakiety mogą obejmować powyższe części i usługi konserwacyjne. Zostanie to wyraźnie wskazane w opisie zakupionego pakietu, a podsumowanie stosownych usług będzie podane w Przewodniku poziomów usługi CoverPlus.

Usługi nie będą świadczone, jeśli według Epson problem powstał wskutek:

- uszkodzenia Produktu przez czynnik zewnętrzny;
- używania Produktu w sposób niezgodny z danymi technicznymi (określonymi dla Produktu przez producenta, którego decyzja o tym, czy dany rodzaj użycia wykracza poza zakres ustalony w danych technicznych jest ostateczna);
- używania akcesoriów, części lub materiałów eksploatacyjnych marki innej niż **EPSON** lub niezatwierdzonych przez Epson;
- wprowadzenia modyfikacji w oryginalnym Produkcie dostarczonym przez Epson;
- wprowadzenia modyfikacji w sterownikach lub innych programach dostarczonych wraz z Produktem (tego rodzaju modyfikacje lub korekty podlegają postanowieniom licencji dostarczanej wraz z programem i są poza zakresem Usługi);
- wykonania nieautoryzowanej lub niefachowej naprawy lub podjęcia próby wykonania takiej naprawy;
- niewłaściwego lub nadmiernego używania Produktu lub używania go w niesprzyjających lub niewłaściwych warunkach;
- używania razem z Produktem sprzętu lub oprogramowania nie pochodzącego od Epson.

8. Zgłoszenia poza zakresem Usługi

Usługa **EPSON** CoverPlus obejmuje tylko i wyłącznie Produkt. Jeśli inny produkt (lub produkt, z którego usunięto numer seryjny lub który został zmodyfikowany) zostanie zgłoszony do naprawy lub wymiany, lub jeśli niesłusznie zgłoszono usterkę, która w rzeczywistości nie wchodzi w zakres Usługi, wówczas Usługa nie będzie świadczona, a Epson obciąży Użytkownika wszelkimi poniesionymi z tego tytułu kosztami. Jeśli koszty te nie zostaną zwrócone w terminie 28 dni, niniejsza umowa zostanie rozwiązana, a Produkt nie będzie już objęty Usługą.

9. Dane osobowe

Aby zarejestrować się w usłudze Epson CoverPlus, firma Epson poprosi Użytkownika o podanie danych osobowych, takich jak nazwisko, adres, adres e-mail i numer telefonu (aby sprawdzić dane gromadzone przez firmę Epson). Dane te są potrzebne firmie Epson do świadczenia Usługi zgodnie z jej warunkami. Za zgodą Użytkownika firma Epson może korzystać z danych osobowych w celu skontaktowania się z Użytkownikiem w sprawach związanych z korzystaniem z Usługi, przeprowadzeniem ankiety dotyczącej

Usługi i różnych drukarek firmy Epson, a także przesyłania reklam przez firmę Epson. Firma Epson zapewnia opcje rezygnacji z otrzymywania od nas jakiegokolwiek komunikacji o charakterze komercyjnym. Więcej informacji można znaleźć na stronie www.epson.eu.

10. Zobowiązania Epson

Jeśli Produkt uległ zniszczeniu bezpośrednio wskutek niedbałego świadczenia Usługi przez Epson lub wykonawcę Epson, Epson naprawi Produkt lub go wymieni. Jeśli inna własność Użytkownika zostanie zniszczona bezpośrednio wskutek zaniedbań ze strony Epson lub wykonawcy Epson, Epson pokryje koszty naprawy lub wymiany danej własności maksymalnie do wysokości 500 tys. EUR (przy czym w przypadku wymiany takiej uszkodzonej własności kondycja jej zamiennika będzie odpowiadać tej wynikającej z daty produkcji, stanu zużycia i danych technicznych wymienianej własności).

Jeśli wskutek niedbalstwa po stronie Epson (lub pracowników lub wykonawców Epson zaangażowanych w świadczenie Usługi) Epson lub wykonawca Epson spowoduje jakiegokolwiek obrażenia ciała lub śmierć, Epson ponosi z tego tytułu pełną odpowiedzialność.

Jeśli Dane (zgodnie z definicją przedstawioną w punkcie 5 powyżej) przechowywane w systemie Użytkownika zostaną uszkodzone bezpośrednio wskutek niedbałego świadczenia Usługi przez Epson, Epson spróbuje przywrócić te Dane do systemu Użytkownika, korzystając z wykonanych wcześniej przez Użytkownika (zgodnie z wymogami określonymi w niniejszych warunkach) kopii zapasowych Danych. Użytkownik może też osobiście przywrócić te Dane do systemu, za którą to czynność Epson wypłaci świadczenie w zasadnej wysokości. Epson nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie, uszkodzenie ani utratę jakichkolwiek elementów w systemie Użytkownika, jeśli Użytkownik nie wykonał w poprawny sposób kopii zapasowej tych elementów; ani za straty wynikające z takiego zniszczenia, uszkodzenia lub utraty, ani za niewywiązanie się przez Użytkownika ze zobowiązania do wykonania wymaganych kopii zapasowych.

Epson nie ponosi odpowiedzialności wykraczającej poza przedstawiony w niniejszych warunkach zakres. W szczególności Epson nie ponosi odpowiedzialności (z tytułu naruszenia umowy, niedbalstwa lub z innego tytułu) za straty lub szkody wtórne, utratę użyteczności przez produkt lub inne urządzenia Użytkownika ani za utratę przez Użytkownika korzyści, przychodów lub możliwości handlowych. Jeśli Użytkownika uważa, że niewłaściwe świadczenie Usługi przez Epson może doprowadzić do wspomnianych powyżej strat i szkód, i jeśli chce mieć zapewnioną ochronę przed takimi szkodami i stratami, wówczas Użytkownik powinien postarać się o odpowiednie ubezpieczenie lub skontaktować się z Epson w celu wynegocjowania indywidualnych warunków świadczenia Usługi (dodatkowo płatne).

11. Umowa CoverPlus w pełni opisana w niniejszych warunkach

Niniejszy dokument zawiera wszystkie warunki umowy zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Epson. Żadne inne warunki ani gwarancje nie mają zastosowania do niniejszej umowy ani nie stanowią jej integralnej części (z wyłączeniem warunków wynikających z ustawy, których obowiązywania nie można wyłączyć). Usługa świadczona będzie zgodnie z opisem przedstawionym w niniejszym dokumencie i Użytkownik nie powinien polegać na żadnych zapewnieniach dotyczących Usługi stanowiących inaczej.

W szczególności dotyczy to następujących kwestii: Usługa EPSON CoverPlus jest przedstawiana w materiałach marketingowych (i innego typu materiałach) przez Epson i inne podmioty jako Gwarancja Rozszerzona lub jako rozszerzenie Gwarancji Komercyjnej oferowanej przez Epson. Mimo że jest to dość wygodny sposób ich charakteryzowania, to jednak umowa dotycząca świadczenia Usługi EPSON CoverPlus oraz sama Usługa świadczona w ramach takiej umowy są całkowicie niezależne od wspomnianej Gwarancji Komercyjnej. Zakres Usług świadczonych w Okresie Obowiązywania jest rzeczywiście zbliżony do zakresu usług zapewnianych (zazwyczaj przez krótszy okres) w ramach bezpłatnej Gwarancji Komercyjnej oferowanej przez Epson. Nie mniej jednak Usługa zapewniana w ramach umowy o świadczenie usług EPSON CoverPlus jest świadczona wyłącznie na warunkach określonych w niniejszym dokumencie, a nie w oparciu o postanowienia zawarte w jakiegokolwiek Gwarancji komercyjnej oferowanej przez Epson.

12. Charakterystyka niniejszej umowy

Umowa **EPSON** CoverPlus stanowi umowę pomiędzy Użytkownikiem a Epson dotyczącą świadczenia określonych usług w przypadku, gdy Produkt nie działa albo działa niezgodnie z danymi technicznymi. W ramach tej umowy Epson nie przyjmuje dodatkowej odpowiedzialności z tytułu wad Produktu poza odpowiedzialność wynikającą z obowiązku świadczenia Usługi zgodnie z opisem. Umowa ta nie stanowi polisy ubezpieczeniowej. Nie stanowi też gwarancji ani zobowiązania, że Produkt będzie działał niezawodnie lub że będzie spełniał określone normy jakości, lub że będzie działał nieustannie zgodnie z danymi technicznymi. Niniejsza umowa nie rozszerza uprawnień uzyskanych przez Użytkownika w momencie zakupu Produktu. Umowa ta nie wpływa też na żadne prawa przysługujące Użytkownikowi względem osoby, która dostarczyła Produkt, lub względem Epson (czy to na mocy oferowanej przez Epson Gwarancji Komercyjnej czy w inny sposób).

13. Interpretacja i jurysdykcja

Z wyłączeniem krajów, w których obowiązujące prawo bezwzględnie wymaga, aby wszelkie umowy zawierane z Użytkownikiem podlegały prawu obowiązującemu w kraju Użytkownika, niniejsza umowa będzie interpretowana zgodnie z prawem angielskim. Niniejszy dokument został przez Epson sporządzony w języku angielskim i obowiązuje dla całego regionu EMEA. Inne wersje językowe umowy udostępniono dla wygody Użytkownika i nie powinny one wpływać na interpretację dokumentu w języku angielskim, która to wersja językowa jest wersją nadrzędną.

Adresy i dane kontaktowe lokalnych sprzedawców można znaleźć na stronie www.epson.eu/support. Aby przejść do lokalnej strony pomocy technicznej, wybierz swój region z listy krajów.

Szczegółowe informacje na temat dostępnych usług i poziomów usługi można znaleźć na Przewodniku poziomów usługi CoverPlus.

CoverPlus

Service level guide

How to use this service

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

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

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

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

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

CP03RTBSCC70

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

Term description

Extended warranty duration example

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

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

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

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

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

CP03RTBSCC70

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

Service description

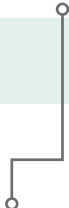
Service type example

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

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

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

CP03RTBSCC70



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

Term description

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

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

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

Service descriptions by product

Inkjet CoverPlus

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

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

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

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

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

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



Service descriptions by product

EPP CoverPlus

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

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

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

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



Service descriptions by product

Self Repair

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

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

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

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

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

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

Service descriptions by product

Laser and Dot Matrix CoverPlus

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

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

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

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

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

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

Service descriptions by product

Projection CoverPlus

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

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

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

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

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

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

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



Service descriptions by product

Scanners CoverPlus

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

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

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

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

Service descriptions by product

Disc Producers / POS printers / Colorworks label printers CoverPlus

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

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

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

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

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

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

Service descriptions by product

Wearable technology and label printers CoverPlus

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

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

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

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

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

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