

# Condições

## 1. Definições

Nas presentes condições:

"Registo" é o processo no Web site **EPSON** CoverPlus através do qual o Adquirente introduz o número de ativação tal como o adquiriu (ou de outro modo o obteve) para celebrar um contrato com a Epson para determinado Produto de Assistência Epson CoverPlus, de acordo com as presentes condições.

A "Vigência" é o período que tem início na data de aquisição do Produto por parte do primeiro utilizador final e prossegue durante o número de anos especificado na Descrição. *Não tem início no momento da aquisição de um código de ativação ou pacote **EPSON** CoverPlus, nem no final da Garantia Comercial padrão oferecida pela Epson para o Produto.* A Vigência também pode incluir um volume de impressão máximo. Nestes casos, o pacote CoverPlus relevante é válido até um volume de Impressão máximo ou até ao número de anos especificado na Descrição, consoante o que ocorrer primeiro.

O "Produto" é a impressora, digitalizador ou outro artigo de hardware individual **EPSON** do modelo especificado na Descrição, cujo número de série é fornecido durante o Registo, ou qualquer produto de substituição fornecido pela Epson no âmbito da Assistência.

"Assistência" é o serviço de assistência tal como está descrito no "Manual de Nível de Serviço CoverPlus", prestado pela Epson ou por um seu fornecedor de serviços durante a Vigência. A assistência prestada substitui e prevalece sobre qualquer período da garantia padrão ou nível de serviço.

A "Descrição" é a declaração dos principais elementos da Assistência (incluindo a Vigência e o tipo de Assistência) fornecidos ao abrigo de determinado Produto de Assistência **EPSON** CoverPlus selecionado no Registo.

"Epson" identifica a empresa do grupo de empresas Epson que forneceu originalmente o número de código de ativação ou o pacote **EPSON** CoverPlus que adquiriu. A identidade dessa empresa corresponde à indicada ao Adquirente durante o Registo. É apresentada no final do presente documento uma lista das empresas Epson e das respetivas moradas para qualquer correspondência relativa ao **EPSON** CoverPlus.

"**EPSON**" indica a utilização de uma marca registada da Seiko Epson Corporation com sede no Japão.

## 2. O Produto para o qual a Assistência CoverPlus é prestada

Durante a Vigência, a Epson ou um seu fornecedor de serviços prestará a Assistência ao Adquirente no âmbito do Produto. A Assistência será prestada apenas para o Produto em causa, e para mais nenhum outro.

## 3. Quando pode ser adquirido o serviço

Salvo indicação em contrário, os pacotes de extensão de garantia CoverPlus têm de ser adquiridos e registados no prazo máximo de 60 dias após a data de instalação do produto Epson para o qual a garantia está a ser registada. Os termos e condições dos pacotes CoverPlus são aplicáveis a partir da data de instalação do produto e substituem qualquer garantia comercial oferecida no produto. Continuam a ser aplicáveis todas as condições de garantia legal.

## 4. A Assistência prestada

Os principais elementos do tipo e nível de assistência que a Epson prestará no âmbito da Assistência são especificados na Descrição. Estão disponíveis mais informações sobre o tipo e o nível de assistência no Anexo 1 "Manual de Nível de Serviço CoverPlus". Sujeita aos elementos chave específicos (que variam consoante o Produto de Assistência **EPSON** CoverPlus) a Assistência está limitada à descrição feita nas presentes condições.

A prestação da Assistência incluirá, segundo o critério exclusivo da Epson, o ajuste, a reparação ou a substituição do Produto.

Serão efetuados Ajustes ou Reparações de tal modo que, após o ajuste ou reparação, o Produto apresente um desempenho satisfatório consistente com a sua idade e utilização. Os produtos de substituição podem ser unidades recondiçionadas.

Se for fornecido um produto de substituição, a peça não expirada durante a Vigência e o nosso volume de impressão são aplicados ao produto de substituição.

Para determinados produtos de assistência de Autorreparação CoverPlus, conforme indicado no Manual de Nível de Serviço CoverPlus, que deve ser consultado antes da aquisição, será obrigatório o seguinte para poder beneficiar:

- uma ligação à Internet para o Produto
- efetuar o registo em EPSON Cloud Solution PORT
- devolver à Epson a cabeça de impressão substituída

frequentar a formação dada pelo revendedor autorizado Epson ao pessoal de assistência selecionado

## 5. Obtenção da Assistência

Para solicitar a reparação ou a substituição do seu produto ao abrigo da Assistência, contacte por telefone a assistência técnica Epson local. Antes de efetuar qualquer pedido, deve efetuar as auto-verificações recomendadas, tal como descrito no Web site de suporte da Epson, [www.epson.pt/support](http://www.epson.pt/support), que também contém as informações de contacto da assistência técnica Epson relevante do país em que o Produto se encontra.

**Registo CoverPlus:** O seu pacote CoverPlus tem de estar registado para receber assistência. Isto pode ser feito em [www.epson.pt/support](http://www.epson.pt/support) ou pedir ao seu Parceiro autorizado Epson. Para determinados Produtos de assistência CoverPlus, conforme indicado no Manual de Nível de Serviço CoverPlus, o seu pacote CoverPlus também tem de ser registado em EPSON Cloud Solution PORT.

## 6. As Responsabilidades do Adquirente

Se a Assistência incluir trabalhos no Produto com este ligado a qualquer sistema informático, armazenamento de dados ou outro equipamento, é necessário assegurar, antes de permitir o início de quaisquer trabalhos, que fez uma cópia de segurança de quaisquer registos, informações, ficheiros, software de aplicação ou operativo, dados ou qualquer outro conteúdo nesse sistema ou equipamento que possa ser afetado se ocorrer alguma problema (coletivamente, "Dados"). A Epson só aceita trabalhos no âmbito da Assistência nestas condições.

Esta ação por parte do Adquirente é necessária para assegurar que, se algo for eliminado ou ficar danificado no sistema ou no equipamento que resulte direta ou indiretamente da prestação da Assistência por parte da Epson, o Adquirente (e/ou os proprietários e utilizadores do sistema ou do equipamento) tem as cópias necessárias para efetuar a substituição.

## 7. Limites à CoverPlus padrão

A Assistência será prestada apenas se o Produto não funcionar em consonância com as respetivas especificações. A Assistência e o contrato **EPSON** CoverPlus não abrangem:

- a configuração do Produto no local ou a prestação do suporte técnico
- manutenção de rotina, limpeza ou substituição de consumíveis (por exemplo, tinteiros, lâmpadas), tal como descrito no manual do utilizador do Produto
- calibração de outros produtos que possam estar relacionados ou serem utilizados com o Produto, sendo que a Epson não aceita qualquer responsabilidade relacionada com a garantia de determinado desempenho quando o Produto é usado com outro equipamento ou software
- Peças de substituição (além das peças especificamente identificadas na Descrição) que normalmente necessitam de substituição durante o ciclo de vida do Produto ou de qualquer peça que tenha (devido ao nível de utilização e desgaste) atingido o fim do seu ciclo de vida normal de utilização.

Alguns pacotes podem incluir os serviços de manutenção e as peças acima descritos. Isto estará claramente indicado na descrição do pacote adquirido e é apresentado um resumo dos serviços relevantes no Manual de Nível de Serviço CoverPlus.

A Assistência não será prestada se, na opinião da Epson, o problema se dever a:

- danos causados externamente
  - utilização fora das especificações (tal como definidas pelo fabricante do produto, cuja decisão sobre se a utilização está fora das especificações é final);
  - acessórios, peças ou consumíveis que não sejam da marca **EPSON** ou aprovados pela Epson;
  - modificações efetuadas ao produto do Adquirente originalmente fornecido pela Epson;
  - controladores ou outro software fornecido com o Produto. Este tipo de modificação ou correção está sujeito à licença fornecida com o software e não está abrangido pela Assistência;
  - reparação ou tentativa de reparação não autorizada ou efetuada por pessoal sem formação adequada;
- 
- utilização indevida, utilização excessiva ou inadequada, ou utilização em ambiente adverso ou anómalo; ou
  - hardware ou software de aplicação não original da Epson usado com o Produto.

## 8. Pedidos fora do Âmbito

A Assistência **EPSON** CoverPlus é prestada apenas para o Produto. Se outro produto (ou um produto do qual o número de série tenha sido removido ou adulterado) for apresentado pelo Adquirente para reparação ou substituição, ou se a falha for deturpada e não estiver realmente coberta, não será prestada qualquer Assistência e a Epson imputará os custos incorridos ao Adquirente. Se estes custos não forem pagos num prazo de 28 dias, o presente contrato será resolvido e o Produto deixará de estar coberto.

## 9. Dados pessoais

Para se registar no Epson Coverplus, a Epson vai pedir-lhe os seus dados pessoais, como o nome, apelido, morada, endereço de e-mail e número de telefone (para verificar os dados atualmente recolhidos pela Epson). A Epson necessita destes dados para prestar o Serviço, tal como é descrito nos presentes termos.

Com o seu consentimento, a Epson pode utilizar os seus dados pessoais para contactá-lo sobre a utilização que faz do Serviço, para conduzir inquéritos relacionados com o Serviço e com vários produtos de impressão Epson, e para enviar os seus anúncios da parte da Epson. A Epson disponibiliza os meios para o Utilizador optar ativamente por não receber qualquer informação da Epson. Para mais informações, obtenha mais informações em [www.epson.pt/support](http://www.epson.pt/support).

## 10. Responsabilidades da Epson

Se o Produto for danificado de forma negligente como resultado direto da prestação da Assistência por parte Epson ou dos seus fornecedores de serviços, a Epson procederá à sua reparação ou substituição. Se qualquer outra propriedade pertencente ao Adquirente for danificada como resultado direto da negligência da Epson ou dos seus fornecedores de serviços, a Epson pagará até 500.000€ pela reparação ou substituição dessa propriedade por outra de idade, condições e especificações equivalentes.

Se, como resultado da negligência da Epson (ou dos seus colaboradores ou prestadores de serviços envolvidos na prestação da Assistência) a Epson ou os seus prestadores de serviços causarem quaisquer danos pessoais ou morte, a Epson assume esta responsabilidade.

Se os Dados (de acordo com a definição no parágrafo 5) no sistema do Adquirente forem afetados como resultado direto da prestação da assistência de forma negligente por parte da Epson, a Epson tentará restaurar no sistema os Dados afetados a partir das cópias de segurança que o Adquirente tenha efetuado (de acordo com o definido anteriormente). Em alternativa, o Adquirente poderá responsabilizar-se pelo restauro das informações, pelo que a Epson o compensará por um valor razoável. A Epson não aceita qualquer outra responsabilidade por quaisquer danos ou perdas ocorridas no sistema do Adquirente cuja cópia de segurança não tenha sido efetuada corretamente, nem por perdas resultantes dessas avarias, danos ou perdas ou por qualquer falha da parte do Adquirente na recuperação das cópias de segurança necessárias.

A Epson não aceita quaisquer responsabilidades além das mencionadas. Em particular, não aceita qualquer responsabilidade (por quebra de contrato, negligência ou outra) por quaisquer perdas ou danos consequenciais, perda de utilização do produto ou de outros itens ou pela perda de vendas, lucros ou oportunidades que o Adquirente possa vir a sofrer. Caso o Adquirente considere que uma falha da Epson na prestação da Assistência possa causar perdas deste tipo, pelo que é importante proteger-se contra elas, deverá contratar um seguro adequado ou contactar a Epson para negociar os termos individualmente, a um preço especial.

#### **11. O contrato CoverPlus é descrito nas presentes condições**

Os termos do contrato entre o Adquirente e a Epson são plenamente definidos no presente documento. Não são aplicáveis quaisquer outros termos, condições ou garantias ao contrato, nem de forma implícita (exceto os termos previstos na lei, que não podem ser excluídos). A assistência a ser prestada corresponde à descrição feita no presente documento e o Adquirente não deverá basear-se em qualquer exposição que lhe seja feita e que sugira algo diferente.

**Nomeadamente: O EPSON CoverPlus** é referido, pela Epson e por terceiros, em materiais de marketing, entre outros, como uma Extensão de Garantia ou como uma extensão da Garantia Comercial oferecida pela Epson. Apesar de esta ser uma versão abreviada e prática, o contrato **EPSON CoverPlus** e a Assistência a ser prestada no âmbito deste contrato existem independentemente de qualquer Garantia Comercial. A Assistência prestada durante a Vigência é semelhante à oferecida, normalmente por um período de tempo inferior, ao abrigo da Garantia Comercial gratuita da Epson. No entanto, a Assistência no âmbito do contrato **EPSON CoverPlus** é prestada exclusivamente com base nas condições definidas no presente documento, sem referência a qualquer formulação contida em qualquer Garantia Comercial prestada pela Epson.

#### **12. Natureza do presente contrato**

O **EPSON CoverPlus** é um contrato entre o Adquirente e a Epson para a prestação de serviços específicos se o Produto não funcionar ou funcionar de forma diferente da sua especificação. Através do presente contrato, a Epson não aceita qualquer responsabilidade adicional relacionada com defeitos no Produto além da responsabilidade de prestar a Assistência, tal como descrito. Não se trata de uma apólice de seguro, nem de uma garantia ou qualquer outra promessa de que o Produto não sofrerá avarias, nem que corresponderá a um determinado padrão de qualidade, ou que continuará a funcionar

continuamente de acordo com as suas especificações. Não alarga os direitos obtidos a este respeito no momento da aquisição do produto. Este contrato não afeta quaisquer direitos legais existentes que o Adquirente possa ter em oposição ao fornecedor do Produto ou em oposição à Epson (seja no âmbito de uma Garantia Comercial Epson oferecida ao Adquirente ou outra).

### **13. Interpretação e Competência**

Exceto nos países em que a sujeição do Adquirente ao sistema jurídico desse país seja um requisito legal obrigatório e não excluível por contrato, o presente contrato será interpretado nos termos da legislação inglesa. O presente documento foi preparado em inglês pela Epson para ser usado na região EMEA. A tradução para outros idiomas faz-se apenas por comodidade e não afetará a interpretação do documento em inglês, que constitui o texto definitivo.

A morada e os dados das empresas de vendas locais podem ser encontrados em [www.epson.pt/support](http://www.epson.pt/support). Na lista de países, selecione o seu país para ser reencaminhado para a página de suporte local.

Para obter uma descrição completa da assistência disponível e dos níveis de assistência, consulte o Manual de Nível de Serviço CoverPlus.

# CoverPlus

## Manual de nível de serviço

### Como utilizar este serviço

As seguintes tabelas descrevem os serviços disponibilizados com a aquisição de um pacote de apoio CoverPlus.

CoverPlus é o nome de todas as opções de suporte pós-venda para extensão da garantia padrão fornecida e também para adicionar outros serviços como, por exemplo, manutenção, instalação ou atualização de uma garantia padrão de produtos Epson. Para verificar qual o nível de serviço e o que está incluído na CoverPlus de um cliente, a SKU é criada com um sistema que indica a duração e o tipo de serviço que o cliente adquiriu. Esta informação é adicional à descrição que também é fornecida.

Note que nem todos os serviços descritos estão disponíveis em todas as regiões da Epson EMEAR. Para obter mais informações consulte as suas equipas de suporte local.

Para consultar os termos e condições, consulte o site local da Epson ou solicite-as através do suporte técnico.

Para explicar, utilizaremos um número **CoverPlus SKU** como exemplo:

**CP03RTBSCC70**

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrição do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

# Descrição dos termos

## Exemplo de duração da extensão de garantia

Quando uma garantia CoverPlus é adquirida, o serviço fornecido substitui a garantia padrão.

O serviço aplicado a partir do Ano 1 será o serviço descrito no pacote. A descrição da duração do contrato inclui qualquer período da garantia padrão: por exemplo, uma garantia CoverPlus com um contrato com duração de 3 anos, irá incluir no respetivo termo o(s) ano(s) de duração da garantia padrão e todos os períodos de extensão de garantia até um total de 3 anos.

**Garantia padrão + Extensão de garantia = Termo indicado no pacote CoverPlus.**

Todos os produtos registados na garantia CoverPlus têm de estar em boas condições de funcionamento e dentro do respetivo período de vida útil indicado nas especificações do produto.

Para explicar, utilizaremos um número **CoverPlus SKU** como exemplo:

**CP03RTBSCC70**

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrição do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

# Descrição do serviço

## Exemplo do tipo de serviço

Aqui os quatro caracteres descrevem o tipo de serviço que está a ser fornecido que possuem termos específicos, sendo todos eles explicados através da utilização da tabela de consulta nas páginas seguintes. Por exemplo, a sigla RTBS significa **Return To Base Service** (Serviço de devolução e reparação) em que o cliente envia ou entrega um produto com problemas num centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O OSSE é outro exemplo que significa **On Site Service Engineer** (técnico de serviço no local) em que um técnico de serviço visita as instalações do cliente e repara o produto no local. Existem muitos outros tipos de serviços fornecidos, por isso, utilize as páginas seguintes com base no tipo de produto para obter detalhes do nível de serviço e do tipo de fornecimento de serviço.

Para explicar, utilizaremos um número **CoverPlus SKU** como exemplo:

**CP03RTBSCC70**

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrição do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12



# Descrição dos termos

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Duração do contrato	Descrição de SKU	Descrição	Notas adicionais
Extensão de 1 ano	1E	Fornece 1 ano de assistência adicional a partir do último dia da data de expiração da garantia no sistema de assistência da Epson. O pacote é aplicável até ao 5.º ano de assistência e extensível até a um máximo de 6 anos no total.	Apenas pode ser adquirido e registado num prazo de 30 dias até à expiração da garantia em vigor. O pacote apenas pode prolongar a garantia do produto até um máximo de 6 anos no total, a partir do primeiro registo do produto.
Extensão de 2 anos	02	No total, fornece 2 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registar o pacote CoverPlus novamente.	Para produtos instalados pela primeira vez.
Extensão de 3 anos	03	No total, fornece 3 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registar o pacote CoverPlus novamente.	Para produtos instalados pela primeira vez.
Extensão de 4 anos	04	No total, fornece 4 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registar o pacote CoverPlus novamente.	Para produtos instalados pela primeira vez.
Extensão de 5 anos	05	No total, fornece 5 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registar o pacote CoverPlus novamente.	Para produtos instalados pela primeira vez.
Extensão ao 4.º ano	4E	Fornece 1 ano de assistência adicional além dos 3 anos de extensão de garantia Epson já existentes.	Apenas pode ser adquirido e registado para Produtos Epson que ainda estejam no período da garantia existente de 3 anos. O produto tem de estar em boas condições de funcionamento e dentro do respetivo período de vida útil indicado nas especificações do produto.
Extensão a 4/5 anos	45	Fornece 2 anos de assistência adicional além dos 3 anos de extensão de garantia Epson já existentes.	Apenas pode ser adquirido e registado para Produtos Epson que ainda estejam no período da garantia existente de 3 anos. O produto tem de estar em boas condições de funcionamento e dentro do respetivo período de vida útil indicado nas especificações do produto.
Extensão ao 5.º ano	5E	Fornece 1 ano de assistência adicional além dos 4 anos de extensão de garantia Epson já existentes.	Apenas pode ser adquirido e registado para Produtos Epson que ainda estejam no período da garantia existente de 4 anos. O produto tem de estar em boas condições de funcionamento e dentro do respetivo período de vida útil indicado nas especificações do produto.
Evento único	OT/1T	Fornece um serviço único como, por exemplo, a instalação, manutenção, formação ou inspeção de uma impressora de recibos. Para agendar contacte o seu centro de suporte local da Epson.	Para agendar contacte o seu centro de suporte local da Epson que poderá ajudar com o agendamento do serviço. A reparação tem garantia de 3 meses apenas relativamente a avarias dos itens substituídos, sendo que quaisquer reparações não relacionadas com a avaria inicial poderão significar encargos adicionais.

Os pacotes de extensão CoverPlus 1E/4E/45/5E apenas podem ser adquiridos para um produto da EPSON que ainda se encontre no período da garantia padrão ou da extensão de garantia.

# Descrições de serviço por produto

## CoverPlus para impressoras a jato de tinta

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Pacotes apenas para revendedores com assistência da Epson	Pacotes disponíveis para revendedores da Epson e para o utilizador final	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Peças com garantia vitalícia e manutenção* incluídas	Peças com garantia vitalícia e manutenção* incluídas exceto os rolos de alimentação e os filtros	Cabeças de impressão incluídas***	Tempo de resposta padrão** dias /horas sujeito às peças disponíveis	Termos adicionais
OSSE	Técnico no local		✓	✓	✓			✓	2 dias	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente.
4HMF / OS4H	Técnico no local durante 4 horas M/F		✓	✓	✓			✓	4 hrs	Assistência no local – o objetivo é ter um técnico no local para reparar o produto do cliente no prazo de 4 horas após a receção da chamada, de segunda a sexta-feira. Limitado a localizações não remotas**.
4HWE	Técnico no local 4 horas, em dias úteis		✓	✓	✓			✓	4 hrs	Assistência ao revendedor no local – o objetivo é ter um técnico no local para reparar o produto do cliente no prazo de 4 horas após a receção da chamada, de segunda a domingo. Limitado a localizações não remotas**.
OSSW	Troca dupla no local		✓	✓	✓			✓	2 dias	A unidade com a avaria é trocada por um produto temporário de idade e condição equivalentes, a unidade original é levada para reparação, sendo depois devolvida e instalada e a unidade temporária removida.
OS**	CP+ no local		✓	✓	✓	✓		✓	2 dias	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente. Os 2 últimos dígitos do OS** dependem do volume de impressão selecionado.
OSA*	CP+ lite no local		✓	✓	✓		✓	✓	2 dias	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente. O último dígito do OSA* depende do volume de impressão selecionado.
OSSW	Troca no local		✓	✓	✓			✓	2 dias	O produto é trocado no local por um produto recondicionado de idade e condição semelhantes (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e a unidade original é devolvida às instalações do cliente).
OSSE	Técnico no local, exceto para a reparação de cabeças de impressão		✓	✓	✓				2 dias	As cabeças de impressão não estão incluídas neste pacote, salvo durante o período da garantia padrão, durante o qual estão abrangidas.
OSRP	Revendedor no local	✓		✓	✓			✓	2 dias	Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson.
SP**	Garantia de peças/ apenas peças sobresselentes	✓			✓			✓	2 dias	Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson. Os 2 últimos dígitos do SP** dependem do volume de impressão selecionado.
SP**	Garantia de peças +	✓			✓	✓		✓	2 dias	Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson.
SP0*	Garantia de peças + lite	✓			✓		✓	✓	2 dias	Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson. Os últimos dígitos do SP0* dependem do volume de impressão selecionado.
RTBS	Return to base (devolução e reparação)		✓	✓	✓			✓	5 dias	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
OSCH/EPSF	Reparação de preço fixo no local		✓	✓	✓			✓	2 dias	Reparação de preço fixo com garantia de 30 dias sobre os itens reparados. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
INS*	Instalação		✓	✓	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço - apenas instalação de hardware.
OSMK	Pacote de manutenção/kit de extensão de vida útil		✓	✓	✓	✓				Ajuste do preço fixo das peças de manutenção e reposição de todos os contadores de manutenção. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
TRAI	Formação		✓	✓	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON em <https://www.epson.pt/support>. A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como elementos de manutenção ou peças que tenham atingido o fim do ciclo de vida, salvo especificação em contrário.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a EPSON procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas.

O serviço varia de acordo com a localização do cliente e nem todos os tipos de serviço estão disponíveis em todos os países. Verifique a disponibilidade junto da equipa de assistência local da Epson.

\*\*\*A substituição das cabeças de impressão tem um limite de utilização responsável de, no máximo, 1 conjunto de cabeças por ano, salvo especificação em contrário na descrição completa do serviço.

# Descrições de serviço por produto

## EPP CoverPlus

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Peças com garantia vitalícia e manutenção* incluídas	Peças com garantia vitalícia e manutenção* incluídas exceto os rolos de alimentação e os filtros	Cabeças de impressão incluídas***	Tempo de resposta padrão** dias /horas sujeito às peças disponíveis	Termos adicionais
OSSE**	CP+ no local	✓	✓	✓		✓	2 dias	O técnico efetuará a deslocação ao local para reparar o produto Epson. A assistência inclui todas as opções e peças de garantia vitalícia, excluindo os itens descritos como consumíveis.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a EPSON procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas.

\*\*\*A substituição das cabeças de impressão tem um limite de utilização responsável de, no máximo, 1 conjunto de cabeças por ano, salvo especificação em contrário na descrição completa do serviço.

# Descrições de serviço por produto

## Reparação pelo utilizador

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Mão-de-obra e peças incluídas no contrato, excluídas as cabeças de impressão adicionais	CoverPlus para reparação de cabeças de impressão pelo utilizador ***	Mão-de-obra para instalação de cabeças de impressão	Formação essencial do utilizador para substituição e ajuste de cabeças de impressão e manutenção geral	Desconto disponível para cabeças de impressão adicionais ****	Peças com garantia vitalícia e manutenção* incluídas	Requerido o registo na plataforma Epson Cloud Solution PORT e sua utilização	Cabeças de impressão de utilizador devolvidas à Epson	Tempo de resposta padrão em ** dias úteis sujeito à disponibilidade de peças para reparação de cabeças de impressão não abrangidas pela garantia	Termos adicionais
Impressoras jato de tinta										
OSCR	✓	✓ Primeiro conjunto de cabeça de impressão fornecido ao registar o contrato e realizar formação essencial do utilizador		✓	✓		✓	✓	1 dia	O CoverPlus para reparação pelo utilizador oferece a possibilidade de ser o próprio utilizador a proceder à substituição das cabeças de impressão na impressora EPSON. É fornecida uma cabeça por contrato. O fornecimento de cabeças de impressão adicionais será cobrado com desconto. O serviço requer o registo do utilizador e a ligação da unidade principal à plataforma EPSON Cloud Solution PORT, como parte das condições de assistência, para que a EPSON monitorize o número de cabeças substituídas nas impressoras. Outras falhas durante a garantia serão abrangidas pelos termos e condições padrão. O armazenamento da cabeça de impressão fornecida até que seja necessário instalar a mesma é da responsabilidade do utilizador final. A EPSON não é responsável pelo extravio ou por danos nas cabeças de impressão nas instalações do cliente.

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON em <https://www.epson.pt/support>. A primeira cabeça de impressão está excluída deste termo. As cabeças de impressão seguintes podem ser adquiridas por um valor com desconto.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a EPSON procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas.

\*\*\*A máquina tem que estar ligada e com sessão iniciada na plataforma Epson cloud Solution PORT para ser elegível para este pacote de extensão de garantia.

\*\*\*\*O número máximo de cabeças de impressão para reparação pelo utilizador que podem ser adquiridas com desconto não pode exceder o número de cabeças de impressão instaladas na impressora de origem, em períodos de 12 meses. As cabeças de impressão adquiridas no âmbito do contrato só devem ser utilizadas na impressora associada ao contrato.

# Descrições de serviço por produto

## CoverPlus para impressoras laser e matriciais

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Peças com garantia vitalícia e manutenção* incluídas	Cabeças de impressão incluídas***	Tempo de resposta em ** dias úteis sujeito à disponibilidade de peças	Termos adicionais
<b>Impressora laser</b>							
OSSE	Técnico no local	✓	✓			2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente.
OSSW	Troca no local	✓	✓			2	O produto é trocado no local por um produto recondicionado (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e devolvida às instalações do cliente).
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓			5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
OS**	Reparação de preço fixo no local	✓	✓			2	Reparação de preço fixo com garantia de 30 dias sobre os itens reparados. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
OSA*	Instalação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
OSMK	Pacote de manutenção	✓		✓		✓	Ajuste do preço fixo das peças de manutenção e reposição de todos os contadores de manutenção. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
TRAI	Formação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
<b>Impressoras matriciais</b>							
OSSE	Técnico no local	✓	✓		✓	2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente.
OSSW	Troca dupla no local	✓	✓		✓	2	A unidade com a avaria é trocada por um produto temporário e depois novamente trocada pelo produto original depois de ser reparada.
OSSW	Troca no local	✓	✓		✓	2	O produto é trocado no local por um produto recondicionado (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e devolvida às instalações do cliente).
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓		✓	5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
OSCH/EPSF	Reparação de preço fixo no local	✓	✓		✓	2	Reparação de preço fixo com garantia de 30 dias sobre os itens reparados. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
INS*	Instalação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
TRAI	Formação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
OSMK	Pacote de manutenção	✓		✓			Ajuste do preço fixo das peças de manutenção e reposição de todos os contadores de manutenção. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON em <https://www.epson.pt/support>. A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como elementos de manutenção ou peças que tenham atingido o fim do ciclo de vida, salvo especificação em contrário.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a EPSON procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas.

\*\*\*A substituição das cabeças de impressão tem um limite de utilização responsável de, no máximo, 1 conjunto de cabeças por ano, salvo especificação em contrário na descrição completa do serviço. O serviço varia de acordo com a localização do cliente e nem todos os tipos de serviço estão disponíveis em todos os países. Verifique a disponibilidade junto da equipa de assistência local da Epson.

# Descrições de serviço por produto CoverPlus para projecção

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Garantia padrão das lâmpadas - apenas duração e utilização	****Período de reclamação alargado de garantia das lâmpadas	***N.º de lâmpadas ilimitado	*Tempo de resposta em dias úteis sujeito à disponibilidade de peças	Termos adicionais
OSSE	Técnico no local	✓	✓	✓			2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente.
OSSP	Troca dupla no local	✓	✓	✓			2	A unidade com a avaria é trocada por um produto temporário de idade e condição equivalentes, a unidade original é levada para reparação, sendo depois devolvida e instalada e a unidade temporária removida.
OSSW	Troca no local	✓	✓	✓			2	O produto é trocado no local por um produto novo ou recondicionado de condição semelhante (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e a unidade original é devolvida às instalações do cliente).
OSSL	Técnico no local incluindo a lâmpada	✓	✓		✓		2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente. A lâmpada está incluída e será substituída se tiver avariado dentro do número de horas de vida útil indicado na garantia da lâmpada, durante o período de vigência do contrato.
OSA*	Troca dupla no local incluindo a lâmpada	✓	✓		✓		2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente. A lâmpada está incluída e será substituída se tiver avariado dentro do número de horas de vida útil indicado na garantia da lâmpada, durante o período de vigência do contrato.
OSSW	Troca no local incluindo a lâmpada	✓	✓		✓		2	O produto é trocado no local por um produto novo ou recondicionado de condição semelhante (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e a unidade original é devolvida às instalações do cliente). A lâmpada está incluída e será substituída se tiver avariado dentro do número de horas de vida útil indicado na garantia da lâmpada, durante o período de vigência do contrato. Se a lâmpada for substituída, a garantia de horas de vida útil da lâmpada será reposta para o número de horas inicial contratado até que a de instalação do produto original tenha excedido o período de vida útil em anos. É também aplicável uma política de utilização responsável, o que significa que as lâmpadas fornecidas não irão perfazer um valor superior ao da vida útil do projetor dividido pela vida útil da lâmpada de baixo brilho.
ULPW	Técnico no local incluindo número ilimitado de lâmpadas	✓	✓			✓	2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto nas instalações do cliente. A lâmpada está incluída e será substituída se tiver avariado ou atingido o fim da vida útil, durante o período de vigência do contrato. O pacote ilimitado de lâmpadas é abrangido por uma política de utilização responsável, o que significa que as lâmpadas fornecidas não irão perfazer um valor superior ao da vida útil do projetor dividido pela vida útil da lâmpada de baixo brilho.
OSUL	Troca de um n.º ilimitado de lâmpadas no local	✓	✓			✓	2	O produto é trocado no local por um produto recondicionado. A lâmpada está incluída e será substituída se tiver avariado ou atingido o fim da vida útil, durante o período de vigência do contrato (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e a unidade original é devolvida às instalações do cliente). O pacote ilimitado de lâmpadas é abrangido por uma política de utilização responsável, o que significa que as lâmpadas fornecidas não irão perfazer um valor superior ao da vida útil do projetor dividido pela vida útil da lâmpada de baixo brilho.
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓	✓			5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
RTBL	Serviço de devolução e reparação incluindo a lâmpada	✓	✓		✓		5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. A lâmpada está incluída e será substituída quando avariar antes do fim do número de horas de vida útil indicado na garantia da lâmpada. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A EPSON irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
RTUL	Serviço de devolução e reparação de um n.º ilimitado de lâmpadas	✓	✓			✓	5	O cliente envia ou leva o produto a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. A lâmpada está incluída e será substituída se tiver avariado ou atingido o fim da vida útil, durante o período de vigência do contrato. O pacote ilimitado de lâmpadas é abrangido por uma política de utilização responsável, o que significa que as lâmpadas fornecidas não irão perfazer um valor superior ao da vida útil do projetor dividido pela vida útil da lâmpada de baixo brilho.
OSMK	Manutenção	✓	✓					Ajuste do preço fixo das peças de manutenção, reposição de todos os contadores de manutenção e limpeza do motor ótico.
INS*	Instalação	✓						Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
TRAI	Formação	✓						Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
LWP1	Pacote de lâmpadas				✓			Este pacote pode ser utilizado para fornecer extensão de garantia para a lâmpada apenas para aumentar o período de reclamação, mas não a garantia de horas de vida útil da lâmpada indicada, relativa à duração da garantia padrão ou da extensão de garantia do projetor. A lâmpada tem de ser montada pelo cliente e será entregue por correio ou pelo engenheiro.

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON em <https://www.epson.pt/support>. A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como elementos de manutenção ou peças que tenham atingido o fim do ciclo de vida, salvo especificação em contrário.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a EPSON procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas. O serviço varia de acordo com a localização do cliente e nem todos os tipos de serviço estão disponíveis em todos os países. Verifique a disponibilidade junto da equipa de assistência local da Epson.

\*\*\*O pacote ilimitado de lâmpadas é abrangido por uma política de utilização responsável, o que significa que as lâmpadas fornecidas não irão perfazer um valor superior ao da vida útil do projetor dividido pela vida útil da lâmpada de baixo brilho.

\*\*\*\*O pacote de lâmpadas é abrangido por uma política de utilização responsável, o que significa que as lâmpadas fornecidas não irão perfazer um valor superior ao da vida útil do projetor dividido pela vida útil da lâmpada de baixo brilho.



# Descrições de serviço por produto

## CoverPlus para digitalizadores

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Tempo de resposta* em dias úteis sujeito à disponibilidade de peças	Termos adicionais
OSSE	Técnico no local	✓	✓	2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto.
OSSW	Troca no local	✓	✓	2	O produto é trocado no local por um produto recondicionado.
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓	5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
OSCH/EPSF	Reparação de preço fixo no local	✓	✓	2	O montante de preço fixo depende do produto e do tipo de serviço solicitado
INS*	Instalação	✓			Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço
TRAI	Formação	✓			Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON em <https://www.epson.pt/support>. A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como elementos de manutenção ou peças que tenham atingido o fim do ciclo de vida, salvo especificação em contrário.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a Epson procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas.

Para produtos fornecidos com uma opção de digitalizador, a garantia da unidade principal irá abranger o digitalizador, para produtos nos quais o digitalizador é adquirido posteriormente e é adicionado como opção, será necessário adquirir um pacote de garantia separado para o digitalizador. O serviço varia de acordo com a localização do cliente e nem todos os tipos de serviço estão disponíveis em todos os países. Verifique a disponibilidade junto da equipa de assistência local da Epson.

# Descrições de serviço por produto

## CoverPlus para produtores de discos/impressoras POS/impressoras de etiquetas Colorworks

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Peças com garantia vitalícia e manutenção incluídas	Cabeças de impressão incluídas***	Tempo de resposta* em dias úteis sujeito à disponibilidade de peças	Termos adicionais
<b>Impressoras de etiquetas térmicas e a jato de tinta para retalho</b>							
OSSE	Técnico no local	✓	✓		✓	2	O técnico irá visitar o local e efetuar a reparação do produto.
OSSW	Troca no local	✓	✓		✓	2	O produto é trocado no local por um produto reconicionado (na Alemanha, Áustria e Suíça a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e devolvida às instalações do cliente).
OSSP	Troca dupla no local	✓	✓		✓	2	A unidade com a avaria é trocada por um produto temporário de idade e condição equivalentes, a unidade original é levada para reparação, sendo depois devolvida e instalada e a unidade temporária removida.
OSMK	Kit de manutenção com 1-2 técnicos no local	✓	✓	✓	✓	2	Assistência CoverPlus no local – o objetivo é ter um técnico no local para reparar o produto no prazo de 2 dias úteis após a receção da chamada. Este pacote inclui também a colocação de 1 ou 2 kits de manutenção durante o período de extensão de garantia dependendo do pacote adquirido. Para agendar a colocação dos kits, contacte o suporte técnico local da Epson.
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓		✓	5	O cliente envia ou leva o produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
OSCH/EPSF	Reparação de preço fixo no local	✓	✓		✓	2	Reparação de preço fixo garantida durante 1 ano sobre as peças reparadas. A Epson reserva-se o direito de cobrar a reparação de quaisquer avarias não relacionadas.
INS*	Instalação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
<b>Impressoras de recibos</b>							
OSMK	Instalação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
TRAI	Formação	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
FCDA	Inspeção única de impressoras de recibos	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
FDIN	Instalação/desinstalação de impressoras de recibos	✓					Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.
FAAM	3 anos de assistência no local com 3 verificações anuais de segunda a sexta.	✓	✓		✓		3 anos de assistência no local com 3 verificações anuais de segunda a sexta-feira. 1 verificação anual por cada ano contratado.
FA3S	3 anos de assistência no local com 3 verificações anuais de segunda a sábado.	✓	✓		✓		3 anos de assistência no local com 3 verificações anuais de segunda a sábado. 1 verificação anual por cada ano contratado.
FA3M	Verificação anual de impressoras de recibos	✓					Verificação e manutenção anual de impressoras de recibos. 1 verificação anual por cada ano contratado.
FAAS	Impressoras de recibos e extensão de garantia	✓	✓		✓	2	Fornecer uma cobertura de reparação ao abrigo da garantia e uma visita de manutenção agendada adicional por ano durante o período de vigência do contrato.
OSMK	Pacote de manutenção/kit de extensão de vida útil		✓	✓			Ajuste do preço fixo das peças de manutenção e reposição de todos os contadores de manutenção. Após a compra, contacte o suporte técnico local da Epson para agendar o serviço.

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON em <https://www.epson.pt/support>. A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como elementos de manutenção ou peças que tenham atingido o fim do ciclo de vida, salvo especificação em contrário.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a Epson procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas.

\*\*\*A substituição das cabeças de impressão tem um limite de utilização responsável de, no máximo, 1 conjunto de cabeças por ano, salvo especificação em contrário na descrição completa do serviço. O serviço varia de acordo com a localização do cliente e nem todos os tipos de serviço estão disponíveis em todos os países. Verifique a disponibilidade junto da equipa de assistência local da Epson.



# Descrições de serviço por produto

## CoverPlus para tecnologia wearable e impressoras de etiquetas

SKU	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Descrição dos termos Duração de 3 anos		Descrições do serviço por tipo de produto Tipo de serviço fornecido				Referência única			
Dígito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Descrição do tipo de serviço SKU	Descrições da garantia CoverPlus por gama de produto	Mão-de-obra	Peças incluídas na garantia	Peças com garantia vitalícia e manutenção incluídas	Tempo de resposta* em dias úteis sujeito à disponibilidade de peças	Termos adicionais
RTBM	Serviço de devolução e reparação incluindo utilização inadequada e abusiva	✓	✓	✓	2	O cliente envia ou entrega o produto com problemas a um centro de reparação da Epson. Inclui peças partidas devido a utilização inadequada/abusiva. O objetivo de tempo de devolução é de 5 dias úteis após a receção do produto. A reparação do produto está limitada a 1 ocorrência de utilização inadequada e abusiva e a 1 troca de bateria durante o período de vigência do contrato. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓		5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.
Impressoras de etiquetas						
RTBS	Return to base (devolução e reparação)	✓	✓		5	O cliente envia ou entrega um produto com problemas a um centro de reparação da Epson e o produto é reparado e devolvido por correio. O tempo de resposta é desde a data de receção da unidade no centro de reparação até à data em que esta sai do mesmo, não incluindo o tempo de transporte. É da responsabilidade do cliente a entrega ou envio do produto para o centro de reparação. A Epson irá depois reparar e devolver o produto ou indicar quaisquer outras medidas a executar.

\*As peças de manutenção têm um período de vida útil, podendo ser necessária a sua substituição. Estas estão indicadas nos manuais do utilizador final ou pode obter informações sobre a lista de peças e respetivo período de vida útil contactando o suporte técnico local da EPSON – detalhes de contacto em <https://www.epson.pt/support>. A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como elementos de manutenção ou peças que tenham atingido o fim do ciclo de vida, salvo especificação em contrário nas descrições da garantia CoverPlus.

\*\*Os tempos de resposta são objetivos que a Epson procura atingir e não são uma garantia de serviço, salvo se especificamente indicado nos termos e condições, estando o agendamento de uma chamada de serviço limitado até às 15 horas. Para produtos fornecidos com uma opção de digitalizador, a garantia da unidade principal irá abranger o digitalizador, para produtos nos quais o digitalizador é adquirido posteriormente e é adicionado como opção, será necessário adquirir um pacote de garantia separado para o digitalizador. O serviço varia de acordo com a localização do cliente e nem todos os tipos de serviço estão disponíveis em todos os países. Verifique a disponibilidade junto da equipa de assistência local da Epson.