

# CoverPlus

## Termos e condições

### 1. Títulos principais dos termos e condições

- a. Os pacotes CoverPlus têm início a partir da data de instalação do produto ao qual se referem. Não após o período de garantia padrão; por exemplo, uma garantia CoverPlus de 3 anos tem a duração de 3 anos e inclui o tempo de garantia padrão e o tempo de extensão. Exceto para pacotes vendidos como extensão aplicada à extensão original.
- b. Todos os pacotes CoverPlus estão limitados a um período de tempo ou à vida útil ou ao volume de impressão do produto, sendo que o contrato termina quando o período de anos ou a vida útil máxima ou o volume de impressão máximo tiver sido atingido.
- c. A limpeza do exterior do produto e a limpeza cosmética não estão incluídas. A limpeza só é permitida quando faz parte de um procedimento para corrigir uma falha no produto.
- d. Alguns itens dos Pacotes CoverPlus são classificados como itens de manutenção e, como tal, não estão incluídos na maioria dos Pacotes CoverPlus, a menos que tal seja especificamente indicado na descrição de texto do pacote.
- e. Qualquer item indicado como consumível não está incluído no Contratos CoverPlus, sendo que isto inclui rodas do alimentador quando indicado como consumível.
- f. Um pacote refere-se apenas a um produto Epson.

### 2. Definições

Nas presentes condições: “Registo” é o processo no website Epson CoverPlus através do qual o Adquirente introduz o número de ativação conforme adquirido (ou de outro modo obtido) 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 item de hardware individual da Epson do modelo especificado na Descrição cujo número de série é fornecido durante o Registo, ou qualquer produto de substituição fornecido pela Epson como parte do Serviço.

“Assistência” é o serviço de assistência tal como está descrito no “Manual de Nível de Serviço CoverPlus” o qual é 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” designa a empresa do grupo de empresas Epson que forneceu originalmente o pacote Epson CoverPlus ou o número do código de ativação que adquiriu. A identidade dessa empresa é-lhe comunicada durante o Registo. No final deste documento, é apresentada uma lista das empresas Epson e do respetivo endereço para qualquer correspondência relativa ao Epson CoverPlus. “Epson” indica a utilização de uma marca registada da Seiko Epson Corporation com sede no Japão.

### **3. 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.

### **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 apresentada 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 Reparções 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 recondicionadas.

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 seu 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 apresentar um pedido, deve realizar as auto-verificações recomendadas, conforme descrito no website de apoio da Epson, [www.epson.pt/support](http://www.epson.pt/support), que também contém as informações de contacto da assistência técnica Epson relevante para o país onde 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 pode pedi-lo 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 algum 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 proceder à sua substituição. A mesma ação por parte do Adquirente deve ser realizada se estiver a efetuar autorreparações ao abrigo de determinados Produtos de Assistência CoverPlus.

## 7. Limites à CoverPlus padrão

A Assistência será prestada apenas se o Produto não funcionar em consonância com as respectivas especificações.

A Assistência e o contrato Epson CoverPlus não abrangem:

- a configuração do Produto no local ou a prestação de apoio técnico
- manutenção de rotina, limpeza ou substituição de consumíveis (por exemplo, tinteiros ou lâmpadas), conforme 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, ou não, das especificações é final);
- acessórios, peças ou consumíveis que não sejam da marca Epson ou aprovados pela Epson;
- suportes – papel, etiquetas ou outros suportes fora das especificações;
- modificações feitas ao produto 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 pedir-lhe-á 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, conforme 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 Adquirente optar ativamente por não receber qualquer informação da Epson. Para mais informações, consulte [www.epson.pt](http://www.epson.pt).

## 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 outro item pertencente ao Adquirente for danificado como resultado direto da negligência da Epson ou dos seus fornecedores de serviços, a Epson pagará até 500 000 € pela reparação ou substituição desse item por outro 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 a morte, a Epson assume tal 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). O serviço a ser prestado 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, conforme descrito. Não se trata de uma apólice de seguro. Nem de uma garantia ou qualquer outra promessa de que o Produto não terá 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 apoio 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 apoio 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 apoio local.

Para consultar os termos e condições, consulte o site local da Epson ou solicite-as através do apoio 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrição do serviço por tipo de produto<br>Tipo de serviço fornecido |   |   | Referência única |   |    |    |    |
| Dígito | 1         | 2 | 3                                          | 4 | 5                                                                     | 6 | 7 | 8                | 9 | 10 | 11 | 12 |

# Descrição da vigência

## 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 na respectiva vigência 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 = Vigência indicada 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrição do serviço por tipo de produto<br>Tipo de serviço fornecido |   |   |   | Referência única |    |    |    |
| Dígito | 1         | 2 | 3                                          | 4 | 5                                                                     | 6 | 7 | 8 | 9                | 10 | 11 | 12 |

# Descrição do serviço

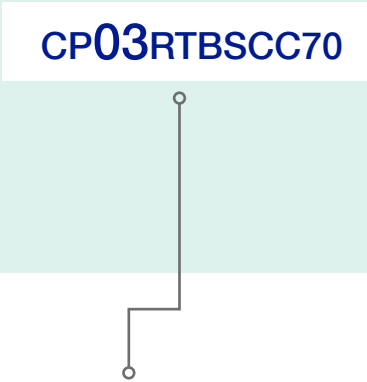
## Exemplo do tipo de serviço

Os quatro caracteres aqui apresentados descrevem o tipo de serviço prestado, o qual possui termos específicos; todos eles são explicados através 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 transportadora. O OSSE é outro exemplo que significa **On Site Service Engineer** (técnico de assistência no local) em que um técnico de assistência 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrição do serviço por tipo de produto<br>Tipo de serviço fornecido |   |   |   | Referência única |    |    |    |
| Dígito | 1         | 2 | 3                                          | 4 | 5                                                                     | 6 | 7 | 8 | 9                | 10 | 11 | 12 |

# Descrição da vigência

|        |           |   |                                            |   |                                                                        |   |   |   |                  |    |    |    |
|--------|-----------|---|--------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------|---|---|---|------------------|----|----|----|
| SKU    | C         | P | 0                                          | 3 | R                                                                      | T | B | S | C                | C  | 7  | 0  |
|        | CoverPlus |   | Descrição da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço por tipo de produto<br>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                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 anos Pacote CoverPlus                  | 02               | No total, fornece 2 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| 3 anos Pacote CoverPlus                  | 03               | No total, fornece 3 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| 4 anos Pacote CoverPlus                  | 04               | No total, fornece 4 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| 5 anos Pacote CoverPlus                  | 05               | No total, fornece 5 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| 6 anos Pacote CoverPlus                  | 06               | No total, fornece 6 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| 7 anos Pacote CoverPlus                  | 07               | No total, fornece 7 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| 8 anos Pacote CoverPlus                  | 08               | No total, fornece 8 anos a partir da data original de instalação do produto, ao registrar o pacote CoverPlus novamente.                                                                                                                                                                     | Para produtos instalados pela primeira vez. Se o produto tiver mais de 8 meses de idade poderá ser solicitado ao cliente a apresentação do comprovativo de compra para verificar a data de instalação.                                                               |
| Pacote de extensão CoverPlus 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. Este pacote pode ser aplicado desde o 2.º ano até ao 7.º ano para proporcionar um máximo de 8 anos no total ao estender um contrato CoverPlus existente. | 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.                                     |
| 4.º ano Pacote de extensão CoverPlus     | 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. |
| 4.º/5.º ano Pacote de extensão CoverPlus | 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. |
| 5.º ano Pacote de extensão CoverPlus     | 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. |
| 6.º ano Pacote de extensão CoverPlus     | 6E               | 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 fim do 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.                                     |

Os pacotes CoverPlus apenas podem ser adquiridos até 8 meses após o registo do produto Epson aquando da sua compra.

Os pacotes de extensão CoverPlus 1E/ 4E/ 45/ 5E/ 6E apenas podem ser adquiridos para um produto da Epson que ainda se encontre no período da garantia padrão ou da extensão de garantia.

# Descrição da vigência

|        |           |   |                                            |   |                                                                           |   |   |   |                  |    |    |    |
|--------|-----------|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------|---|---|---|------------------|----|----|----|
| SKU    | C         | P | 0                                          | 3 | R                                                                         | T | B | S | C                | C  | 7  | 0  |
|        | CoverPlus |   | Descrição da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6-7.º ano<br>Pacote de extensão<br>CoverPlus | 57 ou 67         | Fornecer 2 anos 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 final do 5.º ano de assistência e extensível até a um máximo de 7 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. Os pacotes legados mostram 57; os pacotes CoverPlus a partir de 2026 mostram o novo código 67. |
| 6-8.º ano<br>Pacote de extensão<br>CoverPlus | 58 ou 68         | Fornecer 3 anos 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 final do 5.º ano de assistência e extensível até a um máximo de 8 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. Os pacotes Legacy mostram 58; os pacotes CoverPlus a partir de 2026 mostram o novo código 68.  |
| Evento único                                 | OT/1T            | Fornecer um serviço único como, por exemplo, instalação, manutenção, formação ou inspeção de uma impressora de recibos. Para agendar, contacte o seu centro de apoio local da Epson.                                                              | Para agendar contacte o seu centro de apoio 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 57 /67 /58 /68 apenas podem ser adquiridos para um produto da Epson que ainda se encontre no período da garantia padrão ou da extensão de garantia.

| Pacotes padrão e extensões até 8 anos |                                 |    |                                                  |                                              |                                                                                              |                                            |                                            |
|---------------------------------------|---------------------------------|----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 1A                                    | 2A                              | 3Y | 4Y                                               | 5Y                                           | 6A                                                                                           | 7A                                         | 8A                                         |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 3 anos (03) |    | Pacote de extensão CoverPlus do 4.º ano (4E)     |                                              |                                                                                              |                                            |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 3 anos (03) |    | Pacote de extensão CoverPlus do 4.º/5.º ano (45) |                                              |                                                                                              |                                            |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 4 anos (04) |    |                                                  | Pacote de extensão CoverPlus do 5.º ano (5E) |                                                                                              |                                            |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 5 anos (05) |    |                                                  |                                              | Pacote de extensão CoverPlus do 6.º ano (6E) /<br>Pacote de extensão CoverPlus de 1 ano (1E) |                                            |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 5 anos (05) |    |                                                  |                                              | Pacote de extensão CoverPlus do 6.º ao 7.º ano (57/67)                                       |                                            |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 5 anos (05) |    |                                                  |                                              | Pacote de extensão CoverPlus do 6.º ao 8.º ano (58/68)                                       |                                            |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 6 anos (06) |    |                                                  |                                              |                                                                                              | Pacote de extensão CoverPlus de 1 ano (1E) |                                            |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 7 anos (07) |    |                                                  |                                              |                                                                                              |                                            | Pacote de extensão CoverPlus de 1 ano (1E) |
| Garantia padrão                       | Pacote CoverPlus de 8 anos (08) |    |                                                  |                                              |                                                                                              |                                            |                                            |

# 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| OSSP                             | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| OSSW                             | Troca no local                                                    |                                                           | ✓                                                                        | ✓           | ✓                           |                                                      |                                                                                                  | ✓                                 | 2 dias                                                               | O produto é trocado no local por um produto recondicionado de idade e condição semelhantes (territórios DACH a unidade é levantada pela Epson no local, reparada e a unidade original é devolvida às instalações do cliente).                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| OSWH                             | 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 online                                                 | ✓                                                         |                                                                          | ✓           | ✓                           |                                                      |                                                                                                  | ✓                                 | 2 dias                                                               | Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SP**                             | Garantia de peças +                                               | ✓                                                         |                                                                          |             | ✓                           | ✓                                                    |                                                                                                  | ✓                                 | 2 dias                                                               | Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| SPO*                             | Garantia de peças + lite                                          | ✓                                                         |                                                                          |             | ✓                           |                                                      | ✓                                                                                                | ✓                                 | 2 dias                                                               | Pacotes disponíveis apenas para revendedores autorizados com assistência da Epson. Os últimos dígitos do SPO* dependem do volume de impressão selecionado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| RTBS                             | Return to base (devolução e reparação)                            |                                                           | ✓                                                                        | ✓           | ✓                           |                                                      |                                                                                                  | ✓                                 | 5 dias                                                               | O cliente envia ou leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| INS*                             | Instalação                                                        |                                                           | ✓                                                                        | ✓           |                             |                                                      |                                                                                                  |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio 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 apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TRAI                             | Formação                                                          |                                                           | ✓                                                                        | ✓           |                             |                                                      |                                                                                                  |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio 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 apoio 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço por tipo de produto<br>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* | 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. |

\* 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 apoio 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.

# Descrições de serviço por produto

## Reparação pelo Adquirente

| SKU    | C         | P | 0                                          | 3 | R                                                                         | T | B | S | C                | C  | 7  | 0  |
|--------|-----------|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------|---|---|---|------------------|----|----|----|
|        | CoverPlus |   | Descrição da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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

CoverPlus para reparação de cabeças de impressão pelo Adquirente\*\*\*

Mão de obra para instalação de cabeças de impressão

Formação essencial do Adquirente 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 a sua utilização

Cabeças de impressão do Adquirente 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                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 1 dia | O CoverPlus para reparação pelo Adquirente oferece a possibilidade de ser o próprio Adquirente 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 Adquirente 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 apoio 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 Adquirente 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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 (nos territórios DACH 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 leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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. |
| OSSP                             | 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 apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| OSA*                             | Instalação                                           | ✓           |                             |                                                      |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Impressora matricial</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 (nos territórios DACH 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 leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| INS*                             | Instalação                                           | ✓           |                             |                                                      |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| TRAI                             | Formação                                             | ✓           |                             |                                                      |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio 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 apoio 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 projeção

| SKU    | C         | P | 0                                          | 3 | R                                                                         | T | B | S | C                | C  | 7  | 0  |
|--------|-----------|---|--------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------|---|---|---|------------------|----|----|----|
|        | CoverPlus |   | Descrição da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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 | ** 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 (nos territórios DACH 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 (nos territórios DACH 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 repostada para o número de horas inicial contratado até que a de instalação do produto original tenha excedido o período de vida útil em anos. Também é 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 duração da lâmpada de baixo brilho. |
| RTBS                             | Return to base (devolução e reparação)               | ✓           | ✓                           | ✓                                                          |                                                             | 5                                                                     | O cliente envia ou leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 antes do período de horas garantidas. 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.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| INS*                             | Instalação                                           | ✓           |                             |                                                            |                                                             |                                                                       | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| TRAI                             | Formação                                             | ✓           |                             |                                                            |                                                             |                                                                       | Após a compra, contacte o apoio 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 transportadora ou pelo técnico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

\* 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 apoio técnico local da Epson <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 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 duração 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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 leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 apoio técnico local da Epson para agendar o serviço                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TRAI                             | Formação                                             | ✓           |                             |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio 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 apoio 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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 recondicionado (nos territórios DACH 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| OS1/2/K                                                                 | 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 apoio 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 Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| OSCW                                                                    | Garantia ao Domicílio (On-site)                                               | ✓           | ✓                           |                                                     | ✓                                 | 2                                                                    | Um Representante Epson irá deslocar-se ao local para reparar, trocar ou levar o produto Epson para um centro de assistência para reparação. Se o produto não for reparável será fornecido um produto de idade e estado equivalente. O serviço que irá receber dependerá da sua localização e do problema com o produto. O objetivo é estar no Local no prazo de 2 dias úteis e para Produtos levados para um centro de reparação o objetivo é que o produto seja reparado no prazo de 5 dias (excluindo o tempo de transporte). A garantia CoverPlus não abrange a substituição de itens designados como de manutenção que atingiram o seu fim de vida. Pacote CP válido durante 3 anos ou 500 Km de impressão, o que ocorrer primeiro. |
| INS*                                                                    | Instalação                                                                    | ✓           |                             |                                                     |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Impressoras de recibos</b>                                           |                                                                               |             |                             |                                                     |                                   |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| OSMK                                                                    | Instalação                                                                    | ✓           |                             |                                                     |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| TRAI                                                                    | Formação                                                                      | ✓           |                             |                                                     |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| FCDA                                                                    | Inspeção única de impressoras de recibos                                      | ✓           |                             |                                                     |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio técnico local da Epson para agendar o serviço.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| FDIN                                                                    | Instalação/Desinstalação de impressoras de recibos                            | ✓           |                             |                                                     |                                   |                                                                      | Após a compra, contacte o apoio 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 apoio 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 apoio 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 da vigência<br>Duração de 3 anos |   | Descrições do serviço<br>por tipo de produto<br>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 o 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 leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 o 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 leva o produto com problemas a um centro de reparação Epson e o produto é reparado e devolvido por transportadora. O tempo de resposta decorre 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 o 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 apoio técnico local da Epson – informações 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.