

# Warunki

## 1. Definicje

Na potrzeby niniejszych postanowień podane poniżej terminy przyjmują następujące znaczenie:

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Produkt, dla którego jest świadczona Usługa CoverPlus

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

## 3. Kiedy można kupić Usługę

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

#### 4. Świadczona Usługa

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

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

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

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

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

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

#### 5. Korzystanie z Usługi

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

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

#### 6. Obowiązki Użytkownika

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

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

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

## 7. Ograniczenia standardowej gwarancji CoverPlus

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

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

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

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

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

## 8. Zgłoszenia poza zakresem Usługi

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

## 9. Dane osobowe

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

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

## 10. Zobowiązania Epson

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

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

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

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

## 11. Umowa CoverPlus w pełni opisana w niniejszych warunkach

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

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

## 12. Charakterystyka niniejszej umowy

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

## 13. Interpretacja i jurysdykcja

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

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

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

# Service descriptions by product

## Disc Producers / POS printers / Colorworks label printers CoverPlus

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

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

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

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

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

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