

# CoverPlus Service-Level-Handbuch

## So verwenden Sie diesen Service

Die folgenden Tabellen beschreiben die Services, die beim Kauf eines CoverPlus-Pakets angeboten werden.

CoverPlus ist der Name für alle Post-Sales-Support-Optionen, die die gewährte Standardgarantie erweitern, und für Zusatzservices wie Wartung, Installation oder Upgrade einer Standardgarantie für Epson Produkte. Um den Service-Level und die CoverPlus-Komponenten eines Kunden zu sehen, wird eine Artikelnummer für die Systeme erstellt, die die Dauer und Art des vom Kunden erworbenen Pakets angibt. Diese ist zusätzlich zur ebenfalls bereitgestellten Beschreibung verfügbar.

Bitte beachten Sie, dass nicht alle beschriebenen Services in allen Epson EMEAR-Regionen verfügbar sind. Wenden Sie sich an Ihre lokalen Support-Teams, um weitere Informationen zu erhalten.

Die allgemeinen Geschäftsbedingungen erhalten Sie auf unserer Website oder vom Helpdesk.

Zur Erläuterung verwenden wir eine **CoverPlus-Artikelnummer** als Beispiel: **CP03RTBSCC70**

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibung nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

# Laufzeitbeschreibung

## Dauer der Garantieverlängerung – Beispiel

Das erworbene CoverPlus-Garantiepaket erweitert die Standardgarantie des Produkts.

Der nach Jahr 1 bereitgestellte Service ist der im Paket beschriebene Service. Bei der Beschreibung der Vertragsdauer ist die Dauer der Standardgarantie inbegriffen: beispielsweise hat CoverPlus mit einer Vertragsdauer von 3 Jahren folgende Laufzeit: 1 Jahr Standardgarantie + 2 Jahre Garantieerweiterung = 3 Jahre Garantie.

**Standardgarantie + Garantieerweiterung = Laufzeit des CoverPlus-Pakets.**

Alle Produkte mit CoverPlus müssen betriebsbereit sein und innerhalb der in den Produktspezifikationen angegebenen Produktlebensdauer liegen.

Zur Erläuterung verwenden wir eine **CoverPlus-Artikelnummer** als Beispiel:

**CP03RTBSCC70**

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibung nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

# Servicebeschreibung

## Serviceart – Beispiel

Die vier Buchstaben beschreiben die Art des bereitgestellten Service. Für alle Services gelten spezielle Bedingungen, die in den Tabellen auf den folgenden Seiten erläutert werden. Beispielsweise steht RTBS für **Return To Base Service**. Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Ein anderes Beispiel ist OSSE: **On Site Service Engineer**. Ein Servicetechniker repariert das Produkt beim Kunden vor Ort.

Es gibt viele andere Servicearten. Nutzen Sie die folgenden Seiten, um basierend auf dem Produkttyp Details zum Service-Level und zur Serviceart zu erhalten.

Zur Erläuterung verwenden wir eine **CoverPlus-Artikelnummer** als Beispiel:

CP03RTBScc70

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibung nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

# Laufzeitbeschreibung

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Vertragsdauer	Beschreibung der Artikelnummer	Beschreibung	Zusätzliche Anmerkungen
1-jährige Erweiterung	1E	Bietet 1 Jahr zusätzlichen Service ab dem Ablaufdatum der letzten Garantie für das Epson Servicesystem. Paket ist für alle Services bis zum Service im 5. Jahr verfügbar (Erweiterung von maximal 6 Jahren insgesamt).	Kann nur innerhalb von 30 Tagen ab dem Ablauf der vorhandenen Garantie erworben und registriert werden. Produktgarantie kann durch Paket insgesamt nur auf maximal 6 Jahre ab der ersten Registrierung des Produkts erweitert werden.
2-jährige Erweiterung	02	Bietet insgesamt 2 Jahre Service ab dem Datum der ursprünglichen Produktinstallation, an dem das CoverPlus-Paket registriert wurde.	Für neu installiertes Produkt. Wenn das Produkt älter als 8 Monate ist, muss der Kunde evtl. einen Kaufbeleg einreichen, um das Installationsdatum zu verifizieren.
3-jährige Erweiterung	03	Bietet insgesamt 3 Jahre Service ab dem Datum der ursprünglichen Produktinstallation, an dem das CoverPlus-Paket registriert wurde.	Für neu installiertes Produkt. Wenn das Produkt älter als 8 Monate ist, muss der Kunde evtl. einen Kaufbeleg einreichen, um das Installationsdatum zu verifizieren.
4-jährige Erweiterung	04	Bietet insgesamt 4 Jahre Service ab dem Datum der ursprünglichen Produktinstallation, an dem das CoverPlus-Paket registriert wurde.	Für neu installiertes Produkt. Wenn das Produkt älter als 8 Monate ist, muss der Kunde evtl. einen Kaufbeleg einreichen, um das Installationsdatum zu verifizieren.
5-jährige Erweiterung	05	Bietet insgesamt 5 Jahre Service ab dem Datum der ursprünglichen Produktinstallation, an dem das CoverPlus-Paket registriert wurde.	Für neu installiertes Produkt. Wenn das Produkt älter als 8 Monate ist, muss der Kunde evtl. einen Kaufbeleg einreichen, um das Installationsdatum zu verifizieren.
4. Jahr Erweiterung	4E	Bietet 1 Jahr zusätzlichen Service nach Jahr 3 einer bestehenden Epson Garantieverlängerung.	Kann nur für Epson Produkte innerhalb der bestehenden 3-jährigen Garantie erworben und registriert werden. Das Produkt muss betriebsbereit sein und innerhalb der in den Produktspezifikationen angegebenen Produktlebensdauer liegen.
4./5. Jahr Erweiterung	45	Bietet 2 Jahre zusätzlichen Service nach Jahr 3 einer bestehenden Epson Garantieverlängerung.	Kann nur für Epson Produkte innerhalb der bestehenden 3-jährigen Garantie erworben und registriert werden. Das Produkt muss betriebsbereit sein und innerhalb der in den Produktspezifikationen angegebenen Produktlebensdauer liegen.
5. Jahr Erweiterung	5E	Bietet 1 Jahr zusätzlichen Service nach Jahr 4 einer bestehenden Epson Garantieverlängerung.	Kann nur für Epson Produkte innerhalb der bestehenden 4-jährigen Garantie erworben und registriert werden. Das Produkt muss betriebsbereit sein und innerhalb der in den Produktspezifikationen angegebenen Produktlebensdauer liegen.
Einmalig	OT/1T	Bietet einen einmaligen Service wie Installation, Wartung, Schulung oder Prüfung von Fiskaldruckern. Wenn Sie diesen Service in Anspruch nehmen möchten, wenden Sie sich an Ihr Epson Support Center.	Wenden Sie sich an Ihr Epson Support Center, das Sie beim Buchen des Service unterstützt. Die Reparaturgarantie gilt 3 Monate bei Ausfall ausgetauschter Teile. Für alle Reparaturen, die nicht mit dem ursprünglichen Fehler in Verbindung stehen, fallen evtl. weitere Gebühren an.

CoverPlus-Pakete können bis zu 8 Monate nach dem Erwerb des entsprechenden Epson Produkts erworben werden.

Die CoverPlus-Erweiterungspakete 1E/4E/45/5E können nur für Epson Produkte erworben werden, für die eine standardmäßige Garantie oder Garantieverlängerung vorliegt.

# Servicebeschreibungen nach Produktbereich

## Tintenstrahldrucker

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Artikelnummer Serviceart- Beschreibung	CoverPlus- Beschreibungen nach Produktbereich	Pakete nur für Epson Service- partner	Pakete für Epson Fachhändler und Endkunden	Arbeitszeit	Garantieteile inklusive	Wartungsteile* und Teile mit Lebensdauer inklusive	Wartungsteile* und Teile mit Lebensdauer inklusive (Ausnahme: Einzugsrollen und Filter)	Druckerköpfe inklusive***	Standardreaktions- zeit** in Tagen/ Stunden je nach Teileverfügbarkeit	Zusätzliche Bedingungen
OSSE	Techniker vor Ort		✓	✓	✓			✓	2 Tage	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Installationsstandort.
4HMF/OS4H	Techniker vor Ort 4 Std. M/F		✓	✓	✓			✓	4 Stunden	Vor-Ort-Service. Techniker repariert innerhalb von 4 Stunden nach Eingang des Anrufs von Montag bis Freitag das Produkt vor Ort. Beschränkt auf Nicht-Remote-Standorte**.
4HWE	Techniker vor Ort 4 Std. WE		✓	✓	✓			✓	4 Stunden	Vor-Ort-Service durch Fachhändler. Techniker repariert innerhalb von 4 Stunden nach Eingang des Anrufs von Montag bis Sonntag das Produkt vor Ort. Beschränkt auf Nicht-Remote-Standorte**.
OSSW	Doppelter Austausch vor Ort		✓	✓	✓			✓	2 Tage	Die fehlerhafte Einheit wird durch ein temporäres Produkt (gleiches Alter und gleicher Zustand) ausgetauscht, die Originalereinheit mitgenommen, repariert, zurückgebracht und installiert sowie die temporäre Einheit entfernt.
OS**	CP+ vor Ort		✓	✓	✓	✓		✓	2 Tage	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Installationsstandort. OS** Letzte 2 Ziffern hängen vom ausgewählten Druckvolumen ab.
OSA*	CP+ Lite vor Ort		✓	✓	✓	✓		✓	2 Tage	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Installationsstandort. OSA* Letzte Ziffer hängt vom ausgewählten Druckvolumen ab.
OSSW	Austausch vor Ort		✓	✓	✓			✓	2 Tage	Produkt wird vor Ort durch überholtes Produkt (gleicher Zustand und gleiches Alter) ausgetauscht. DACH-Regionen: Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und Originalereinheit zum Kunden zurückgebracht.
OSWH	Techniker vor Ort (außer Druckerköpfe)		✓	✓	✓				2 Tage	Druckköpfe sind nicht in diesem Paket inklusive (Ausnahme: standardmäßiger Garantiezeitraum).
OSRP	Fachhändler vor Ort	✓		✓	✓			✓	2 Tage	Pakete nur für autorisierte Epson Servicepartner verfügbar.
SP**	Nur Teilegarantie/ Ersatzteile	✓			✓			✓	2 Tage	Pakete nur für autorisierte Epson Servicepartner verfügbar. SP** Letzte 2 Ziffern hängen vom ausgewählten Druckvolumen ab.
SP**	Teilegarantie +	✓			✓	✓		✓	2 Tage	Pakete nur für autorisierte Epson Servicepartner verfügbar.
SP0*	Teilegarantie + Lite	✓			✓	✓		✓	2 Tage	Pakete nur für autorisierte Epson Servicepartner verfügbar. SP0* Letzte Ziffer hängt von ausgewähltem Druckvolumen-Paket ab.
RTBS	Carry-In-Service		✓	✓	✓			✓	5 Tage	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
OSCH/EPSF	Reparatur vor Ort zum Festpreis		✓	✓	✓			✓	2 Tage	Reparatur zum Festpreis mit 30-tägiger Garantie auf reparierte Komponenten. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
INS*	Installation		✓	✓						Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen (nur Hardware-Installation).
OSMK	Wartungspaket/ Lebensdauerverlän- gerungskit		✓	✓		✓				Festpreis für Einbau von Wartungsteilen und Zurücksetzen von Wartungszählern. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
TRAI	Schulungen		✓	✓						Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.

\*Wartungsteile sind Teile mit einer Lebensdauer, die evtl. ausgetauscht werden müssen. Sie sind in den Benutzerhandbüchern definiert oder bei Ihrem Epson Supportdesk verfügbar: <https://www.epson.de/support>. CoverPlus deckt nicht den Austausch von als

Wartungselemente gekennzeichneten Teilen oder Teilen mit Lebensdauer ab, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, es sei denn, sie sind inklusive.

\*\*Reaktionszeiten werden von Epson nicht garantiert. Sie sind keine Servicegarantie, es sei denn dies ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen so angegeben. Services können bis spätestens 15:00 Uhr gebucht werden. Der Service variiert gemäß Ihrem Standort und nicht alle Servicearten sind in allen Ländern verfügbar. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Epson Serviceteam in Verbindung.

\*\*\*Der Austausch der Druckköpfe unterliegt einer Beschränkung hinsichtlich der angemessenen Verwendung von einem Druckkopfsatz pro Jahr der Produktlebensdauer, es sei denn, dies wurde in der vollständigen Servicebeschreibung anders angegeben.

Für Produkte mit einer Scanner-Option deckt die Garantie die Hauptereinheit ab. Für Produkte, für die der Scanner später erworben und als Option hinzugefügt wird, muss ein separates Garantiepaket erworben werden.

Der Service variiert je nach Standort und nicht alle Servicearten sind in allen Ländern verfügbar. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Epson Serviceteam in Verbindung.



# Servicebeschreibungen nach Produktbereich

## Laser- und Nadeldrucker

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Artikelnummer Serviceart- Beschreibung	CoverPlus- Beschreibungen	Arbeitszeit	Garantieteile inklusive	Wartungsteile* und Teile mit Lebensdauer inklusive	Druckerköpfe inklusive***	Standardreaktions- zeit** in Arbeitstagen je nach Teileverfügbarkeit	Zusätzliche Bedingungen
<b>Laserdrucker</b>							
OSSE	Techniker vor Ort	✓	✓			2	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Installationsstandort.
OSSW	Austausch vor Ort	✓	✓			2	Produkt wird vor Ort durch überholtes Produkt ausgetauscht. DACH-Regionen: Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und zum Kunden zurückgebracht.
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓			5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
OS**	Reparatur vor Ort zum Festpreis	✓	✓			2	Reparatur zum Festpreis mit 30-tägiger Garantie auf reparierte Komponenten. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
OSA*	Installation	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
OSMK	Wartungspaket	✓		✓		✓	Festpreis für Einbau von Wartungsteilen und Zurücksetzen von Wartungszählern. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
TRAI	Schulungen	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
<b>Nadeldrucker</b>							
OSSE	Techniker vor Ort	✓	✓		✓	2	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Kundenstandort.
OSSW	Doppelter Austausch vor Ort	✓	✓		✓	2	Fehlerhafte Einheit wird durch ein temporäres Produkt und dieses nach der Reparatur dann wieder durch das Originalprodukt ausgetauscht.
OSSW	Austausch vor Ort	✓	✓		✓	2	Das Produkt wird vor Ort durch überholtes Produkt ausgetauscht. DACH-Regionen: Die Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und zum Kunden zurückgebracht.
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓		✓	5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
OSCH/EPSPF	Reparatur vor Ort zum Festpreis	✓	✓		✓	2	Reparatur zum Festpreis mit 30-tägiger Garantie auf reparierte Komponenten. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
INS*	Installation	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
TRAI	Schulungen	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
OSMK	Wartungspaket	✓		✓			Festpreis für Einbau von Wartungsteilen und Zurücksetzen von Wartungszählern. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.

\*Wartungsteile sind Teile mit einer Lebensdauer, die evtl. ausgetauscht werden müssen. Sie sind in den Benutzerhandbüchern definiert oder bei Ihrem Epson Supportdesk verfügbar: <https://www.epson.de/support>.

CoverPlus deckt nicht den Austausch von als Wartungselemente gekennzeichneten Teilen oder Teilen mit Lebensdauer ab, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, es sei denn, sie sind inklusive.

\*\*Reaktionszeiten werden von Epson nicht garantiert. Sie sind keine Servicegarantie, es sei denn dies ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen so angegeben. Services können bis spätestens 15:00 Uhr gebucht werden.

\*\*\*Der Austausch der Druckköpfe unterliegt einer Beschränkung hinsichtlich der angemessenen Verwendung von einem Druckkopfsatz pro Jahr der Produktlebensdauer, es sei denn, dies wurde in der vollständigen Servicebeschreibung anders angegeben. Der Service variiert gemäß Ihrem Standort und nicht alle Servicearten sind in allen Ländern verfügbar. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Epson Serviceteam in Verbindung.

# Servicebeschreibungen nach Produktbereich

## Projektoren

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Artikelnummer Serviceart- Beschreibung	CoverPlus- Beschreibungen	Arbeitszeit	Garantieteile inklusive	Lampe – nur Standard- garantie und -nutzung	****Lampe – erweiterte Anspruchsfrist für Garantie	***Unbegrenzt Paket für Lampe	*Reaktionszeit in Arbeitstagen je nach Teileverfügbarkeit	Zusätzliche Bedingungen
OSSE	Techniker vor Ort	✓	✓	✓			2	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Installationsstandort.
OSSP	Doppelter Austausch vor Ort	✓	✓	✓			2	Die fehlerhafte Einheit wird durch ein temporäres Produkt (gleiches Alter und gleicher Zustand) ausgetauscht, die Originaleinheit mitgenommen, repariert, zurückgebracht und installiert sowie die temporäre Einheit entfernt.
OSSW	Austausch vor Ort	✓	✓	✓			2	Produkt wird vor Ort durch neues oder überholtes Produkt (gleicher Zustand) ausgetauscht. DACH-Regionen: Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und Originaleinheit zum Kunden zurückgebracht.
OSSL	Techniker vor Ort (einschließlich Lampe)	✓	✓		✓		2	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Kundenstandort. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie innerhalb der angegebenen Lebensdauerstunden der Lampengarantie während der Dauer der Laufzeit des Vertrags ausfällt.
OSA*	Doppelter Austausch vor Ort (einschließlich Lampe)	✓	✓		✓		2	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Kundenstandort. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie innerhalb der angegebenen Lebensdauerstunden der Lampengarantie während der Dauer der Laufzeit des Vertrags ausfällt.
OSSW	Austausch vor Ort (einschließlich Lampe)	✓	✓		✓		2	Produkt wird vor Ort durch neues oder überholtes Produkt (gleicher Zustand) ausgetauscht. DACH-Regionen: Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und Originaleinheit zum Kunden zurückgebracht. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie innerhalb der angegebenen Lebensdauerstunden der Lampengarantie während der Dauer der Laufzeit des Vertrags ausfällt. Wenn die Lampe ausgetauscht wird, wird die Lampenstundengarantie auf die ursprünglich vertraglich festgelegten Stunden zurückgesetzt, bis das Installationsdatum des Originalprodukts die Lebensdauer in Jahren überschritten hat. Es gilt auch eine Richtlinie zur angemessenen Verwendung. Sie gibt an, dass die Lebensdauer der bereitgestellten Lampen nicht größer ist als die Lebensdauer des Projektors geteilt durch die Lebensdauer einer Lampe mit geringer Helligkeit.
ULPW	Techniker vor Ort unbegrenzt Paket für Lampen	✓	✓			✓	2	Techniker repariert das Produkt vor Ort am Installationsstandort. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie während der Dauer des Vertrags ausfällt oder das Ende der Lebensdauer erreicht. Das unbegrenzte Paket für Lampen umfasst auch eine Richtlinie zur angemessenen Verwendung. Sie gibt an, dass die Lebensdauer der bereitgestellten Lampen nicht größer ist als die Lebensdauer des Projektors geteilt durch die Lebensdauer einer Lampe mit geringer Helligkeit.
OSUL	Austausch vor Ort unbegrenzt Paket für Lampen	✓	✓			✓	2	Das Produkt wird vor Ort durch ein überholtes Produkt ausgetauscht. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie während der Dauer des Vertrags ausfällt oder das Ende der Lebensdauer erreicht. DACH-Regionen: Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und zum Kunden zurückgebracht. Das unbegrenzte Paket für Lampen umfasst auch eine Richtlinie zur angemessenen Verwendung. Sie gibt an, dass die Lebensdauer der bereitgestellten Lampen nicht größer ist als die Lebensdauer des Projektors geteilt durch die Lebensdauer einer Lampe mit geringer Helligkeit.
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓	✓			5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
RTBL	Carry-In-Service (einschließlich Lampe)	✓	✓		✓		5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie innerhalb der angegebenen Garantiestunden kaputt geht. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
RTUL	Carry-In-Service unbegrenzt Paket für Lampen	✓	✓			✓	5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Die Lampe ist inklusive und wird ausgetauscht, wenn sie während der Dauer des Vertrags ausfällt oder das Ende der Lebensdauer erreicht. Das unbegrenzte Paket für Lampen umfasst auch eine Richtlinie zur angemessenen Verwendung. Sie gibt an, dass die Lebensdauer der bereitgestellten Lampen nicht größer ist als die Lebensdauer des Projektors geteilt durch die Lebensdauer einer Lampe mit geringer Helligkeit.
OSMK	Wartung	✓	✓					Festpreis für Einbau von Wartungsteilen, Zurücksetzen von Zählern und Reinigung der Projektionseinheit.
INS*	Installation	✓						Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
TRAI	Schulungen	✓						Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
LWP1	Lampenpaket				✓			Dieses Paket kann verwendet werden, um eine Garantieerweiterung nur für die Lampe zu bieten, um die Anspruchsfrist, aber nicht die angegebene Lebensdauer der Lampengarantie in Stunden für die Dauer der Standardgarantie oder Garantieerweiterung für den Projektor zu erhöhen. Die Lampe muss vom Kunde eingebaut werden und wird per Kurier oder Techniker zugestellt.

\*Wartungsteile sind Teile mit einer Lebensdauer, die evtl. ausgetauscht werden müssen. Sie sind in den Benutzerhandbüchern definiert oder bei Ihrem Epson Supportdesk verfügbar: <https://www.epson.de/support>.

CoverPlus deckt nicht den Austausch von als Wartungselemente gekennzeichneten Teilen oder Teilen mit Lebensdauer ab, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, es sei denn, sie sind inklusive.

\*\*Reaktionszeiten werden von Epson nicht garantiert. Sie sind keine Servicegarantie, es sei denn dies ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen so angegeben. Services können bis spätestens 15:00 Uhr gebucht werden. Der Service variiert gemäß Ihrem Standort und nicht alle Servicearten sind in allen Ländern verfügbar. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Epson Serviceteam in Verbindung.

\*\*\*Das unbegrenzte Paket für Lampen umfasst auch eine Richtlinie für angemessene Verwendung. Sie gibt an, dass die Lebensdauer der bereitgestellten Lampen nicht größer ist als die Lebensdauer des Projektors geteilt durch die Lebensdauer einer Lampe mit geringer Helligkeit.

\*\*\*\*Das Lampenpaket umfasst auch eine Richtlinie für angemessene Verwendung. Sie gibt an, dass die Lebensdauer der bereitgestellten Lampen nicht größer ist als die Lebensdauer des Projektors geteilt durch die Lebensdauer einer Lampe mit geringer Helligkeit.



# Servicebeschreibungen nach Produktbereich

## Scanner

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Artikelnummer Serviceart-Beschreibung	CoverPlus-Beschreibungen	Arbeitszeit	Garantieteile inklusive	Standardreaktionszeit* in Arbeitstagen je nach Teileverfügbarkeit	Zusätzliche Bedingungen
OSSE	Techniker vor Ort	✓	✓	2	Techniker repariert das Produkt vor Ort.
OSSW	Austausch vor Ort	✓	✓	2	Das Produkt wird vor Ort durch ein überholtes Produkt ausgetauscht.
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓	5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
OSCH/EPSF	Reparatur vor Ort zum Festpreis	✓	✓	2	Der Festpreis hängt vom Produkt und von der angeforderten Serviceart ab.
INS*	Installation	✓			Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
TRAI	Schulungen	✓			Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.

\*Wartungsteile sind Teile mit einer Lebensdauer, die evtl. ausgetauscht werden müssen. Sie sind in den Benutzerhandbüchern definiert oder bei Ihrem Epson Supportdesk verfügbar: <https://www.epson.de/support>. CoverPlus deckt nicht den Austausch von als Wartungselemente gekennzeichneten Teilen oder Teilen mit Lebensdauer ab, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, es sei denn, sie sind inklusive.

\*\*Reaktionszeiten werden von Epson nicht garantiert. Sie sind keine Servicegarantie, es sei denn dies ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen so angegeben. Services können bis spätestens 15:00 Uhr gebucht werden.



# Servicebeschreibungen nach Produktbereich

## Discproducer/POS-Drucker/ ColorWorks-Etikettendrucker

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Artikelnummer Serviceart-Beschreibung	CoverPlus-Beschreibungen	Arbeitszeit	Garantierteile inklusive	Wartungsteile und Teile mit Lebensdauer inklusive	Druckköpfe inklusive***	Standardreaktionszeit* in Arbeitstagen je nach Teilverfügbarkeit	Zusätzliche Bedingungen
<b>Etiketten- und POS-Drucker (Thermo und Tintenstrahl)</b>							
OSSE	Techniker vor Ort	✓	✓		✓	2	Techniker repariert das Produkt vor Ort.
OSSW	Austausch vor Ort	✓	✓		✓	2	Das Produkt wird vor Ort durch überholtes Produkt ausgetauscht. DACH-Regionen: Die Einheit wird von Epson abgeholt, repariert und zum Kunden zurückgebracht.
OSSP	Doppelter Austausch vor Ort	✓	✓		✓	2	Die fehlerhafte Einheit wird durch ein temporäres Produkt (gleiches Alter und gleicher Zustand) ausgetauscht, die Originaleinheit mitgenommen, repariert, zurückgebracht und installiert sowie die temporäre Einheit entfernt.
OSMK	Techniker vor Ort 1-2 Wartungskit	✓	✓	✓	✓	2	CoverPlus mit Vor-Ort-Service. Techniker repariert innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Eingang des Anrufs Ihr Produkt vor Ort. Dieses Paket umfasst auch den Einbau von 1 oder 2 Wartungskits während des Garantieverlängerungszeitraums je nach erworbenem Paket. Wenden Sie sich an Ihr Epson Helpdesk, um den Einbau des Wartungskits zu buchen.
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓		✓	5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
OSCH/EPSF	Reparatur vor Ort zum Festpreis	✓	✓		✓	2	Reparatur zum Festpreis für 1 Jahr für reparierte Teile garantiert. Epson behält sich das Recht vor, eine Gebühr für nicht zugehörige Fehler zu erheben.
INS*	Installation	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
<b>Fiskaldrucker</b>							
OSMK	Installation	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
TRAI	Schulungen	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
FCDA	Einmalige Inspektion für Fiskaldrucker	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
FDIN	Installation/Deinstallation von Fiskaldruckern	✓					Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.
FAAM	3 Jahre Vor-Ort-Service mit 3 jährlichen Prüfungen Mo-Fr	✓	✓		✓		3 Jahre Vor-Ort-Service mit 3 jährlichen Prüfungen Mo-Fr. 1 jährliche Prüfung für jedes vertraglich festgelegte Jahr.
FA3S	3 Jahre Vor-Ort-Service mit 3 jährlichen Prüfungen Mo-Sa	✓	✓		✓		3 Jahre Vor-Ort-Service mit 3 jährlichen Prüfungen Mo-Sa. 1 jährliche Prüfung für jedes vertraglich festgelegte Jahr.
FA3M	Jährliche Prüfung für Fiskaldrucker	✓					Jährliche Prüfung und Wartung von Fiskaldruckern. 1 jährliche Prüfung für jedes vertraglich festgelegte Jahr.
FAAS	Fiskaldrucker und Garantieverlängerung	✓	✓		✓	2	Bietet eine Reparaturgarantie und einen zusätzlichen geplanten Besuch pro Jahr während der Laufzeit des Vertrags (Fiskaldrucker).
OSMK	Wartungspaket/Lebensdauererlängerungskit		✓	✓			Festpreis für Einbau von Wartungsteilen und Zurücksetzen von Wartungszählern. Wenden Sie sich nach dem Kauf an Ihr Epson Helpdesk, um den Service zu buchen.

\*Wartungsteile sind Teile mit einer Lebensdauer, die evtl. ausgetauscht werden müssen. Sie sind in den Benutzerhandbüchern definiert oder bei Ihrem Epson Supportdesk verfügbar: <https://www.epson.de/support>.

CoverPlus deckt nicht den Austausch von als Wartungselemente gekennzeichneten Teilen oder Teilen mit Lebensdauer ab, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, es sei denn, sie sind inklusive.

\*\*Reaktionszeiten werden von Epson nicht garantiert. Sie sind keine Servicegarantie, es sei denn dies ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen so angegeben. Services können bis spätestens 15:00 Uhr gebucht werden.

\*\*\*Der Austausch der Druckköpfe unterliegt einer Beschränkung hinsichtlich der angemessenen Verwendung von einem Druckkopfsatz pro Jahr der Produktlebensdauer, es sei denn, dies wurde in der vollständigen Servicebeschreibung anders angegeben. Der Service variiert gemäß Ihrem Standort und nicht alle Servicearten sind in allen Ländern verfügbar. Bitte setzen Sie sich mit Ihrem Epson Serviceteam in Verbindung.

# Servicebeschreibungen nach Produktbereich

## Wearables und Etikettendrucker

Artikelnummer	C	P	0	3	R	T	B	S	C	C	7	0
	CoverPlus		Laufzeitbeschreibung Dauer 3 Jahre		Servicebeschreibungen nach Produkttyp Bereitgestellte Serviceart				Eindeutige Referenznummer			
Ziffer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Artikelnummer Serviceart-Beschreibung	CoverPlus- Beschreibungen	Arbeitszeit	Garantieteile inklusive	Wartungsteile und Teile mit Lebensdauer inklusive	Standardreaktionszeit* in Arbeitstagen je nach Teileverfügbarkeit	Zusätzliche Bedingungen
RTBM	Carry-In-Service (einschließlich unsachgemäßen Gebrauchs und Missbrauchs)	✓	✓	✓	2	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Service Center oder bringt es dorthin. Beinhaltet durch unsachgemäßen Gebrauch und Missbrauch beschädigte Teile. Die anvisierte Durchlaufzeit liegt bei 5 Arbeitstagen ab Erhalt des Produkts. Die Reparatur des Produkts ist auf einen unsachgemäßen Gebrauch und Missbrauch und 1 Akkuaustausch während der Dauer des Vertrags beschränkt. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓		5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und per Kurier an den Kunden zurückgegeben. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.
Etikettendrucker						
RTBS	Carry-In-Service	✓	✓		5	Der Kunde sendet ein fehlerhaftes Produkt an ein Epson Repair Center oder bringt es dorthin. Das Produkt wird repariert und an den Kunden zurückgeschickt. Die Reaktionszeit reicht vom Datum, an dem die Einheit im Repair Center eingeht, bis zum Datum, an dem sie das Center verlässt, und umfasst nicht die Transportzeit. Der Kunde muss das Produkt im Repair Center abgeben oder es dorthin schicken. Epson repariert das Produkt dann und gibt es an den Kunden zurück oder informiert ihn über andere Schritte.

\*Wartungsteile sind Teile mit einer Lebensdauer, die evtl. ausgetauscht werden müssen. Sie sind in den Benutzerhandbüchern definiert oder bei Ihrem Epson Supportdesk verfügbar: Kontaktdetails unter <https://www.epson.de/support>.

CoverPlus deckt nicht den Austausch von als Wartungselemente gekennzeichneten Teilen oder Teilen mit Lebensdauer ab, die das Ende ihrer Lebensdauer erreicht haben, es sei denn, sie sind in den CoverPlus-Beschreibungen angegeben.

\*\*Reaktionszeiten werden von Epson nicht garantiert. Sie sind keine Servicegarantie, es sei denn dies ist in den allgemeinen Geschäftsbedingungen so angegeben. Services können bis spätestens 15:00 Uhr gebucht werden.