

# EPSON COVERPLUS

## Condições

### 1. Definições

Nas presentes condições:

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

A “Vigência” é o período que tem início na data de aquisição do Produto por parte do primeiro utilizador final e prossegue durante o número de anos especificado na Descrição. *Não tem início no momento da aquisição de um código de activação ou pacote **EPSON** CoverPlus, nem no final da Garantia Comercial padrão oferecida pela Epson para o Produto.*

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

A “Assistência” corresponde à assistência tal como está descrita no parágrafo 3, prestada pela Epson ou por um seu fornecedor de serviços durante a Vigência.

A “Descrição” é a declaração dos principais elementos da Assistência (incluindo a Vigência e o tipo e Serviço) fornecidos ao abrigo de determinado Produto de Assistência **EPSON** CoverPlus seleccionado no Registro.

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

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

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

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

### 3. 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. Sujeita aos elementos chave específicos (que variam

consoante o Produto de Assistência **EPSON** CoverPlus), a Assistência está limitada à descrição feita nas presentes condições.

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

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

Se for fornecido um produto de substituição, a peça não expirada durante a Vigência é aplicada ao produto de substituição.

#### **4. 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 efectuar qualquer pedido, deve efectuar as auto-verificações recomendadas, tal como descrito no Web site de suporte da Epson, [www.epson.eu/support](http://www.epson.eu/support), que também contém as informações de contacto da assistência técnica Epson relevante do país em que o Produto se encontra.

#### **5. 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 afectado se ocorrer alguma problema (colectivamente, "Dados"). A Epson só aceita trabalhos no âmbito da Assistência nestas condições.

Esta acção por parte do Adquirente é necessária para assegurar que, se algo for eliminado ou ficar danificado no sistema ou no equipamento que resulte directa ou indirectamente 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 efectuar a substituição.

#### **6. Limites à Assistência**

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 do suporte técnico
- manutenção de rotina, limpeza ou substituição de consumíveis (por exemplo, tinteiros, lâmpadas), tal como descrito no manual do utilizador do Produto
- calibração de outros produtos que possam estar relacionados ou serem utilizados com o Produto, sendo que a Epson não aceita qualquer responsabilidade relacionada com a garantia de determinado desempenho quando o Produto é usado com outro equipamento ou software

- Peças de substituição (além das peças especificamente identificadas na Descrição) que normalmente necessitam de substituição durante o ciclo de vida do Produto ou de qualquer peça que tenha (devido ao nível de utilização e desgaste) atingido o fim do seu ciclo de vida normal de utilização.

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

- danos causados externamente
- utilização fora das especificações (tal como definidas pelo fabricante do produto, cuja decisão sobre se a utilização está fora das especificações é final);
- acessórios, peças ou consumíveis que não sejam da marca **EPSON** ou aprovados pela Epson;
- modificações efectuadas ao produto do Adquirente originalmente fornecido pela Epson;
- controladores ou outro software fornecido com o Produto. Este tipo de modificação ou correcção está sujeito à licença fornecida com o software e não está abrangido pela Assistência;
- reparação ou tentativa de reparação não autorizada ou efectuada 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.

## **7. 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.

## **8. Responsabilidades da Epson**

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

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

Se os Dados (de acordo com a definição no parágrafo 5) no sistema do Adquirente forem afectados como resultado directo da prestação da assistência de forma negligente por parte da Epson, a Epson tentará restaurar no sistema os Dados afectados a partir das cópias de segurança que o Adquirente tenha efectuado (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 efectuada correctamente, 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.

## **9. 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 (excepto 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.

## **10. Natureza do presente contrato**

O **EPSON** CoverPlus é um contrato entre o Adquirente e a Epson para a prestação de serviços específicos se o Produto não funcionar ou funcionar de forma diferente da sua especificação. Através do presente contrato, a Epson não aceita qualquer responsabilidade adicional relacionada com defeitos no Produto além da responsabilidade de prestar a Assistência, tal como descrito. Não se trata de uma apólice de seguro, nem de uma garantia ou qualquer outra promessa de que o Produto não sofrerá avarias, nem que corresponderá a um determinado padrão de qualidade, ou que continuará a funcionar continuamente de acordo com as suas especificações. Não alarga os direitos obtidos a este respeito no momento da aquisição do produto. Este contrato não afecta 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).

## 11. Interpretação e Competência

Excepto 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 afectará a interpretação do documento em inglês, que constitui o texto definitivo.

### Anexo 1

Informações adicionais sobre os tipos de assistência, tal como especificado na Descrição.

#### Tipos de Assistência

##### **Garantia ao Domicílio (On-site)**

Um Engenheiro deslocar-se-á ao local do Produto e procederá à reparação ou à troca (segundo o critério exclusivo da Epson) do Produto, consoante a gravidade ou o tipo de falha. Se a reparação não for viável e não estiver imediatamente disponível um equipamento para troca, será enviado um equipamento para troca no prazo de [x] dias úteis.

Se a assistência no local for solicitada antes das 15:30 de determinado dia (de Segunda a Sexta-feira na Europa Continental e em África, de Domingo a Quinta-feira no Médio Oriente e em Israel), a Epson envidará os esforços razoáveis para assegurar que um engenheiro se desloca à morada em que se encontra o Produto antes do final do horário de expediente (17:00) até dois dias úteis depois. Neste cálculo, só são usados dias úteis, sendo excluídos os fins-de-semana e os feriados. Nos pedidos efectuados após as 15:30, acresce mais um dia.

##### **Garantia de substituição (SWAP)**

Um Engenheiro/Estafeta deslocar-se-á à localização do Produto, procederá à sua troca e retirará o produto avariado. Se a assistência no local for solicitada antes das 15:30 de determinado dia (de Segunda a Sexta-feira na Europa Continental e em África, de Domingo a Quinta-feira no Médio Oriente e em Israel), a Epson envidará os esforços razoáveis para assegurar que um Engenheiro/Estafeta se desloca à morada em que se encontra o Produto antes do final do horário de expediente (17:00) até dois dias úteis depois. Neste cálculo, só são usados dias úteis, sendo excluídos os fins-de-semana e os feriados. Nos pedidos efectuados após as 15:30, acresce mais um dia.

##### **Reparação em laboratório (RTB - Return to base)**

É necessário devolver o Produto a um centro de reparação EPSON autorizado (nos termos acordados com a Epson durante a chamada efectuada nos termos do parágrafo 4). O Adquirente é responsável

por embalar adequadamente o Produto e por pagar o envio para o centro de assistência. Em seguida, o Produto será reparado ou substituído (segundo o critério exclusivo da Epson) consoante a gravidade ou o tipo de falha e devolvido pelo Adquirente por estafeta sem custos para a Epson. A Epson envidará esforços para enviar o produto reparado ou substituído no prazo de 5 dias úteis após a recepção do produto no centro de reparação.

#### **Reparação em laboratório (Entrega por parte do Adquirente)**

O Adquirente terá de transportar o Produto para um centro de reparação EPSON autorizado (nos termos acordados com a Epson durante a chamada efectuada nos termos do parágrafo 4) que procederá (segundo o seu critério) à reparação enquanto o Adquirente espera, ou substituirá ou providenciará o envio de um produto de substituição, consoante a gravidade ou o tipo de avaria.

A Epson envidará esforços para enviar qualquer produto de substituição no prazo de 5 dias úteis após o pedido para o centro de reparação.

#### **Produto de Substituição**

Normalmente, os produtos de substituição (troca) são unidades que foram reparadas e recondiçionadas pela Epson, ou em seu nome, e poderão não ser novos ou não estar por estrear, mas apresentam as mesmas características que o produto avariado. A Epson irá receber e adquirir o produto substituído.

#### **Anexo 2**

Informações adicionais sobre as Empresas Epson locais

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