

EPSON COVERPLUS

Podmínky

1. Definice

Pojmy používané v těchto podmínkách:

„Registrace“ je proces na registračních webových stránkách **EPSON** CoverPlus, při kterém zadáte zakoupené (nebo jinak získané) aktivační číslo a uzavřete se společností Epson smlouvu na konkrétní servisní produkt Epson CoverPlus za uvedených podmínek.

„Období“ je doba začínající datem nákupu produktu jeho prvním koncovým uživatelem a trvající určitý počet roků uvedený v popisu. *Nezačíná nákupem balíčku **EPSON** CoverPlus nebo aktivačního kódu ani s koncem platnosti standardní komerční záruky na produkt poskytované společností Epson.*

„Produkt“ představuje konkrétní tiskárnu, skener nebo jiný hardware od společnosti **EPSON**, respektive jejich model uvedený v popisu, jehož sériové číslo je zadáno při registraci, případně model jakéhokoli náhradního produktu dodaného společností Epson v rámci servisních služeb.

„Služba“ je popsána v odstavci 3 a je poskytována společností Epson nebo jejím smluvním dodavatelem po příslušné období.

„Popis“ je prohlášení o klíčových vlastnostech služby (včetně období a typu služby), která bude poskytována v rámci konkrétního servisního produktu **EPSON** CoverPlus vybraného při registraci.

„Epson“ znamená společnost ze skupiny Epson, jež původně dodala balíček **EPSON** CoverPlus nebo aktivační kód, který jste si zakoupili. Název společnosti se dozvíte během registrace. Seznam společností skupiny Epson a jejich adresy pro veškerou korespondenci související s produkty **EPSON** CoverPlus najdete na konci tohoto dokumentu.

„**EPSON**“ je registrovaná ochranná známka společnosti Seiko Epson Corporation se sídlem v Japonsku.

2. Produkt, ke kterému je poskytována služba CoverPlus

Společnost Epson nebo její smluvní dodavatel vám bude po stanovené období poskytovat službu související s produktem. Služba bude poskytována výhradně pro daný produkt.

3. Poskytovaná služba

Klíčové vlastnosti typu a úrovně služby poskytované společností Epson jsou uvedeny v popisu. Další informace o typu a úrovni služby jsou uvedeny v příloze 1. Služba je poskytována se specifickými klíčovými vlastnostmi (u jednotlivých servisních produktů **EPSON** CoverPlus se liší) popsanými v těchto podmínkách.

Společnost Epson na vlastní uvážení v rámci poskytované služby zajistí nastavení, opravu nebo výměnu produktu.

Nastavení a opravy budou uskutečněny tak, aby produkt fungoval uspokojivě vzhledem ke svému stáří a způsobu použití. Jako náhrada mohou být poskytnuty repasované produkty.

Na náhradní produkty se vztahuje zbývající období poskytování služby.

4. Získání služby

Chcete-li využít službu a požádat o opravu nebo výměnu produktu, obraťte se telefonicky na místní oddělení technické podpory společnosti Epson. Před podáním žádosti je třeba nejprve provést doporučené vlastní kontroly, jejichž popis najdete na webových stránkách podpory společnosti Epson na adrese www.epson.eu/support. Na těchto stránkách také najdete kontaktní údaje na oddělení technické podpory společnosti Epson v zemi, kde se produkt nachází.

5. Vaše povinnosti

Pokud je v rámci poskytování služby potřeba pracovat s produktem, když je připojen k libovolnému počítači, datovému úložišti nebo jinému zařízení, je nutné vytvořit zálohu všech záznamů, informací, souborů, operačního systému, aplikací, dat a všeho ostatního v daném počítači nebo zařízení (společný pojem: „data“), které mohou být takovou prací jakkoli postiženy, a to ještě před zahájením příslušných úkonů. Společnost Epson vykonává podobné pracovní úkony pouze v rámci poskytovaných služeb.

Tento krok z vaší strany je vyžadován a zajišťuje, že ke všemu, co bylo v systému nebo zařízení odstraněno či poškozeno v přímé nebo nepřímé souvislosti s poskytováním služeb společnosti Epson, máte (nebo majitelé/uživatelé systému či zařízení mají) potřebné náhradní kopie.

6. Omezení služby

Služba je poskytována pouze v případě, že produkt přestane fungovat specifikovaným způsobem. Smlouva na službu **EPSON** CoverPlus a příslušná služba se nevztahují na:

- nastavení produktu na místě nebo poskytování podpory k produktu,
- rutinní údržbu, čištění nebo výměnu spotřebních materiálů (např. zásobníků inkoustu, žárovek) dle pokynů v uživatelské příručce k produktu,
- kalibraci jiných produktů, které mohou být k produktu připojeny nebo mohou být používány společně s ním (společnost Epson nepřijímá odpovědnost za zajištění konkrétní funkčnosti produktu při jeho použití společně s jinými zařízeními nebo softwarem),
- výměnu dílů (jiných, než které jsou konkrétně jmenovány v popisu), které je třeba normálně vyměňovat v průběhu používání produktu, nebo jakéhokoli dílu, který dosáhl konce své životnosti (kvůli způsobu použití, opotřebení atd).

Služby nebudou poskytnuty, pokud společnost Epson dospěje k názoru, že hlášený problém je způsoben:

- poškozením vnějšími faktory,
- použitím mimo rozsah specifikace (tento rozsah je stanoven výrobcem; jeho rozhodnutí, zda produkt je či není používán v rozporu se specifikací, je konečné),
- použitím příslušenství, dílů nebo spotřebních materiálů, které nebyly vyrobeny nebo schváleny společností **EPSON**,
- úpravami provedenými na produktu původně dodaném společností Epson,
- ovladači nebo jiným softwarem dodaným s produktem (jejich úpravy nebo opravy podléhají licenčním podmínkám, které jsou dodávány se softwarem, a nespádají do rozsahu služeb),
- neoprávněnou či neodbornou opravou, případně pokusem o opravu,
- zneužitím, nadměrným nebo nevhodným používáním nebo použitím v nepříznivém nebo nepřírozeném prostředí, nebo
- hardwarem od jiného výrobce nebo softwarem používaným společně s produktem.

7. Žádosti, na které se služba nevztahuje

Služba EPSON CoverPlus je poskytována pouze k produktu. Pokud požádáte o opravu nebo výměnu jiného produktu (případně produktu s odstraněným nebo podvrženým sériovým číslem) nebo pokud nám záměrně neposkytnete pravdivé informace o závadě a my zjistíme, že se služba na skutečnou závadu produktu nevztahuje, společnost Epson vám neposkytne žádnou službu a naúčtuje vám veškeré související poplatky. Pokud příslušné poplatky neuhradíte do 28 dní, tato smlouva bude zrušena a služba přestane být k produktu poskytována.

8. Povinnosti společnosti Epson

V případě, že dojde k poškození produktu v přímém důsledku nedbalého poskytnutí služby společností Epson nebo jejím smluvním dodavatelem, společnost Epson produkt opraví nebo vymění. Pokud kvůli nedbalosti společnosti Epson nebo jejího smluvního dodavatele dojde k přímému poškození jiného vašeho majetku, společnost Epson uhradí za opravu daného majetku nejvýše 500 000 eur. Stejnou maximální částku případně použije k úhradě výměny příslušného majetku za ekvivalent stejného věku, stavu a specifikace.

Pokud v důsledku nedbalosti společnosti Epson (nebo jejích zaměstnanců či smluvních dodavatelů zajišťujících poskytnutí služby) dojde ke zranění nebo úmrtí osob, společnost Epson bere odpovědnost na sebe.

Pokud jsou poškozena data ve vašem systému (popsaná v odstavci 5), a to v přímém důsledku nedbalého poskytnutí služby společností Epson, společnost Epson se pokusí příslušná data v systému obnovit s využitím vámi vytvořených záloh (viz požadavek výše). Případně se můžete o obnovení těchto dat pokusit sami a společnost Epson vám za to poskytne odpovídající finanční kompenzaci. Společnost Epson nepřijímá žádnou odpovědnost za poškození či ztrátu dat ze systémů, které nebyly správně zálohovány, za ztráty způsobené takovým poškozením či ztrátou dat ani za skutečnost, že jste nevytvořili potřebné zálohy.

Společnost Epson nepřijímá žádnou jinou odpovědnost. Zejména nepřijímá žádnou odpovědnost (v důsledku porušení smlouvy, nedbalosti nebo jiného důvodu) za jakékoli následné ztráty či poškození, nepoužitelnost produktu či jiných zařízení/předmětů, ztrátu zisku nebo ztrátu obchodních či jiných příležitostí. Pokud se domníváte, že vám nedostatečné poskytnutí služby společností Epson může způsobit podobné ztráty, a považujete za důležité se před těmito ztrátami ochránit, měli byste si obstarat vhodné

pojištění nebo byste se měli obrátit na společnost Epson a vyjednat s ní individuální podmínky služby za zvláštní cenu.

9. Služba CoverPlus je popsána v těchto podmínkách

Podmínky smlouvy mezi vámi a společností Epson jsou uvedeny v tomto dokumentu v celém svém znění. Na tuto smlouvu se nevztahují (a ani z ní nevyplývají) žádné další podmínky nebo záruky (s výjimkou nevylučitelných podmínek vyplývajících ze zákona). Služba je poskytována v souladu s tímto dokumentem. Proto byste se neměli spoléhat na žádné jiné tvrzení, které v tomto dokumentu není uvedeno nebo se od tohoto dokumentu liší.

Zejména platí následující: Služba EPSON CoverPlus je v marketingových a jiným materiálech popisována společností Epson a jinými subjekty jako rozšířená záruka nebo rozšíření komerční záruky poskytované společností Epson. Tento zjednodušující popis je však nepřesný, protože smlouva **EPSON CoverPlus** a služba, která je na jejím základě poskytována, existují nezávisle na komerční záruce. Služby poskytované během příslušného období jsou však podobné službám, které jsou poskytovány společností Epson v rámci bezplatné komerční záruky. Taková záruka je však obvykle poskytována po kratší dobu. Služba na základě smlouvy **EPSON CoverPlus** je poskytována výhradně v souladu s podmínkami uvedenými v tomto dokumentu a nikoli v souvislosti s jakýmkoli ustanoveními libovolné komerční záruky poskytované společností Epson.

10. Povaha této smlouvy

EPSON CoverPlus je smlouva mezi vámi a společností Epson, která se týká dodávky konkrétních služeb v případě, že produkt přestane fungovat nebo funguje jinak než podle své specifikace. Společnost Epson na základě této smlouvy nepřijímá žádnou odpovědnost za vady produktu, k nimž není zde popsána služba poskytována. Nejedná se o pojistku. Dále se nejedná o záruku ani jiný slib, že produkt neseleže, že bude splňovat určitý standard kvality nebo že bude trvale fungovat v souladu se svou specifikací. Nerozšiřuje práva, která jste získali koupí produktu. Tato smlouva nemá vliv na žádná stávající zákonná práva, která můžete uplatnit vůči dodavateli produktu nebo společnosti Epson (ať už se jedná o práva uvedená v podmínkách komerční záruky společnosti Epson, nebo jinde).

11. Interpretace a jurisdikce

Tuto smlouvu je nutné interpretovat v souladu s anglickým právem. Výjimka platí pro země, kde zákony vyžadují, že se tato smlouva musí řídit tamním právním systémem. Takovou výjimku nemusí být možné vyloučit na základě smlouvy. Tento dokument byl společností Epson sepsán v angličtině a je určen k použití v oblasti EMEA. Překlad do jiných jazyků je poskytován jen pro lepší srozumitelnost a nemá vliv na interpretaci anglické verze, jejíž text má rozhodující charakter.

Příloha 1

Dodatečné informace o typech služby uvedených v popisu.

Typy služby

U zákazníka

Technik dorazí na místo, kde se produkt nachází, a podle závažnosti nebo typu příslušného problému produkt opraví nebo vymění (na vlastní uvážení společnosti Epson). Pokud oprava není proveditelná a náhradní zařízení není ihned k dispozici, požadované náhradní zařízení bude odesláno během [x] pracovních dnů.

Pokud je o servis u zákazníka požádáno před 15:30 v den „N“ (pondělí až pátek – pevninská Evropa a Afrika; neděle až čtvrtek – Střední východ a Izrael), společnost Epson vynaloží přiměřené úsilí k zajištění, aby technik dorazil na místo, kde se produkt nachází, před koncem pracovní doby (17:00) v pracovní den „N+2“. V tomto výpočtu se používají pouze běžné pracovní dny. Víkendy a státní svátky započítány nejsou. Požadavky přijaté po 15:30 budou vyřízeny o den později.

U zákazníka / výměna

Technik/kurýr se dostaví na místo, kde se produkt nachází, poskytne náhradní produkt a vadný produkt si odveze s sebou. Pokud je o servis u zákazníka požádáno před 15:30 v den „N“ (pondělí až pátek – pevninská Evropa a Afrika; neděle až čtvrtek – Střední východ a Izrael), společnost Epson vynaloží přiměřené úsilí k zajištění, aby kurýr/technik dorazil na místo, kde se produkt nachází, před koncem pracovní doby (17:00) v pracovní den „N+2“. V tomto výpočtu se používají pouze běžné pracovní dny. Víkendy a státní svátky započítány nejsou. Požadavky přijaté po 15:30 budou vyřízeny o den později.

RTB (zaslání přístroje)

Produkt je třeba zaslat zpět do autorizovaného servisního střediska společnosti EPSON (dle dohody se společností Epson při telefonickém hovoru popsáném v odstavci 4). Produkt je nutné odpovídajícím způsobem zabalit. Dále je třeba uhradit cenu přepravy do servisního střediska. Produkt bude v závislosti na závažnosti nebo typu závady opraven či vyměněn (na vlastní uvážení společnosti Epson) a vrácen prostřednictvím kurýra na náklady společnosti Epson. Společnost Epson se vynasnaží odeslat opravený nebo náhradní produkt do 5 pracovních dnů od přijetí vadného produktu v servisním středisku.

V servisním středisku

Produkt je třeba doručit do autorizovaného servisního střediska společnosti EPSON (dle dohody se společností Epson při telefonickém hovoru popsáném v odstavci 4). Servisní středisko daný produkt (na své vlastní uvážení) v závislosti na závažnosti nebo typu závady opraví či vymění na počkání, případně zajistí zaslání náhradního produktu.

Společnost Epson se vynasnaží odeslat potřebný náhradní produkt do 5 pracovních dnů od přijetí příslušné žádosti od servisního střediska.

Náhradní produkt

Náhradní produkty jsou obvykle zařízení, která byla opravena a repasována společností Epson nebo některým z jejích dodavatelů. Tyto produkty tedy nemusí být nové a nepoužité, ale jsou ve stejném stavu jako vyměňovaný produkt. Vyměněný vadný produkt přejde do vlastnictví společnosti Epson.

Příloha 2

Dodatečné informace o místních společnostech skupiny Epson

Adresy a kontaktní údaje místních prodejních společností najdete na adrese www.epson.eu/support. Po výběru příslušné oblasti z uvedeného seznamu se zobrazí místní stránka podpory.