

## Was beinhaltet die Epson Garantie für Projektoren?

Die Garantie umfasst das EPSON Produkt mit allen EPSON-Teilen. Im Rahmen dieser Garantie gewährleistet EPSON, dass das Gerät frei von Fabrikations- und Materialfehlern ist, die die Funktionsfähigkeit des Geräts beeinträchtigen oder beseitigen, sofern die Angaben im Bedienungshandbuch, das dem Gerät beim Erwerb beiliegt, beachtet wurden und die maximale Auslastung des Produktes nicht überschritten wird.

Die Garantie gilt nicht für Verbrauchsteile und deren Austausch, wie z. B. Filter von Projektoren.

Die Garantie umfasst die Behebung aller innerhalb der Garantiezeit auftretenden und unter die Garantie fallenden Schäden oder Mängel des Gerätes durch Austausch gegen ein gleichwertiges Gerät oder Instandsetzung. Das ausgetauschte Gerät oder ausgewechselte Teile werden Eigentum von EPSON. Die Kosten von Material und Arbeitszeit sowie für die Hin- und Rücksendung des Gerätes an EPSON und zum Kunden zurück werden von EPSON getragen. Diese Garantie ist beschränkt auf den Bereich der Europäischen Union, der Schweiz und Liechtenstein sowie der osteuropäischen Länder.

## Welche Standardgarantiezeit gibt es bei Epson?

Die Garantie beginnt mit dem Kaufdatum des Gerätes. Berücksichtigt werden alle Garantieansprüche, welche innerhalb der Garantiezeit unmittelbar beim EPSON Service geltend gemacht wurden. Die Garantie endet 24 Monate nach Kauf des Gerätes und zwar auch dann, wenn Garantieleistungen in dieser Zeit erbracht wurden.

## Was ist CoverPlus? (Zusatzgarantie)

Epson CoverPlus-Pakete erweitern die Standardgarantieleistungen. Diese Leistungen können je nach Produkt und erworbenem CoverPlus-Paket variieren.

- Verlängerung der Herstellergarantie auf das Hauptgerät, die Lampengarantie bleibt hiervon unberührt.
- Änderung bzw. Ergänzung der Serviceleistung von Einsendung des Gerätes (Carry-In ) auf Vor-Ort-Service (Abholung durch unseren autorisierten Servicepartner)

**Die CoverPlus Option ist käuflich im Epson Store bzw. beim Fachhandel / Distributor zu erwerben!**

## NEU, sofort: Neue, schnelle und einfache CoverPlus-Online-Pakete

- Alle aktuellen erweiterten Epson CoverPlus-Garantien werden durch neue Online-Pakete ersetzt.
- Einheitliches erweitertes Garantiesystem für ganz Europa

## CoverPlus-Registrierung

Zum Registrieren des CoverPlus-Online-Pakets muss die Seite [www.epson.eu/warranty](http://www.epson.eu/warranty) aufgerufen und die Registerkarte „CoverPlus-Registrierung“ angeklickt werden.

Auf dieser Seite können auch die CoverPlus-Vertragsbedingungen abgerufen werden.

## **Ablauf des Standardprozesses im Tagesgeschäft**

- Fachhändler bestellt CoverPlus-Paket bei der Distribution
- Distribution kauft das CoverPlus-Paket bei Epson
- Distribution bekommt eine E-Mail mit einer PDF-Datei, welche die Bestell-, Artikel- und Sicherheitsnummer (Aktivierungscode) enthält. Der Distributor bekommt nur eine E-Mail pro Bestellung, in der alle CoverPlus-Pakete und Sicherheitsnummern (Aktivierungscode) aufgeführt sind.
- Weiterleitung dieser E-Mail an den Fachhandel
- Fachhändler registriert entweder das Gerät / die Geräte für seinen (End-) Kunden, oder aber er leitet diese an seinen (End-) Kunden zur Online-Registrierung weiter.
- Bei erfolgreicher Registrierung erhält der Fachhändler oder der (End-) Kunde eine E-Mail-Bestätigung mit den Registrierungsdetails.
- Treten bei der Registrierung Fehler auf, wird der Fachhändler oder (End-) Kunde aufgefordert, sich an den lokalen Helpdesk zu wenden.

**WICHTIG: Ohne Registrierung keine Garantieverlängerung!**

## **Ablauf des Standardprozesses im Projektgeschäft**

- Nachdem Epson intern das Projekt inklusive CoverPlus-Paket/e eingestellt und freigegeben hat, erhält der Distributor das Angebot
- Distributor erstellt Angebot für Fachhändler
- Fachhändler bestellt bei der Distribution
- Distribution bestellt bei Epson mit der Projektnummer
- Distribution bekommt eine E-Mail mit einer PDF-Datei, welche die Bestell-, Artikel- und Sicherheitsnummer (Aktivierungscode) enthält. Der Distributor bekommt nur eine E-Mail pro Bestellung, in der alle CoverPlus-Pakete und Sicherheitsnummern (Aktivierungscode) aufgeführt sind.
- Weiterleitung dieser E-Mail an den Fachhandel
- Fachhändler registriert entweder das Gerät / die Geräte für seinen (End-) Kunden, oder aber er leitet diese an seinen (End-) Kunden zur Online-Registrierung weiter.
- Bei erfolgreicher Registrierung erhält der Fachhändler oder der (End-) Kunde eine E-Mail-Bestätigung mit den Registrierungsdetails.
- Treten bei der Registrierung Fehler auf, wird der Fachhändler oder (End-) Kunde aufgefordert, sich an den lokalen Helpdesk zu wenden.

**WICHTIG: Ohne Registrierung keine Garantieverlängerung!**

## Ablauf im Projektgeschäft – ÜBERGANGSLÖSUNG bei Stückzahlen >10 Geräte

Da auf der neuen CoverPlus-Online-Registrierungsseite aktuell ein Massen-Upload von CoverPlus-Paketen nicht möglich ist, wird es übergangsweise folgende Lösung geben:

### Der Fachhändler muss die „Upload-Tabelle“ wie folgt ausfüllen:

Spalte	Beschreibung	Anmerkungen
Spalte 1	Count No.	Positionsreihenfolge
Spalte 2	Bitte immer die 0003 auswählen	
Spalte 3	<b>Pflichtfeld:</b> Name	Angabe der Endkundendaten, damit diese den Daten intern zugeordnet werden können. Die Informationen dienen lediglich zur internen Zuordnung und werden nicht an Dritte weitergegeben. Wenn Sie dies nicht wünschen, müssen Sie bitte Ihre Daten dort hinterlegen.
Spalte 4	c/o Name	Firmenzusatz
Spalte 5	<b>Pflichtfeld:</b> E-Mail	
Spalte 6	House No.	Hausnummer
Spalte 7	Adress1	Straße
Spalte 8	Adress 2	Adresszusatz, z. B. Haus B
Spalte 9	Zip Code	Postleitzahl
Spalte 10	City	Stadt
Spalte 11	Province (Region)	Bundesland
Spalte 12	Country	Auswahl Land
Spalte 13	<b>Pflichtfeld:</b> Telephone	Telefonnummer
Spalte 14	Fax	Faxnummer
Spalte 15	<b>Pflichtfeld:</b> Product Purchase Date	Kaufdatum
Spalte 16	<b>Pflichtfeld:</b> Epson Product Code	Artikelnummer
Spalte 17	<b>Pflichtfeld:</b> Serial No	Seriennummer des Gerätes
Spalte 18	<b>Pflichtfeld:</b> Coverplus No.	CoverPlus-Nummer (diese finden Sie in der Registrierungsmail, die die Sie von Ihrem Distributor bekommen.)
Spalte 19	<b>Pflichtfeld:</b> Contract Material	CoverPlus-Nummer (diese finden Sie in der Registrierungsmail, die die Sie von Ihrem Distributor bekommen.)
Spalte 20	Contract Start	Leer lassen

- Nachdem der Fachhändler die Excel-Tabelle **vollständig** ausgefüllt hat, sendet er diese an folgende E-Mail-Adresse: **cover\_plus@epson.de**.
- Nach Erhalt der vollständigen Liste werden diese Angaben im Epson System hinterlegt.

## Fragen & Antworten zu den neuen CoverPlus-Online-Paketen

### **Ich habe noch ausstehende Bestellungen für die alten CoverPlus-Pakete, muss ich etwas beachten?**

Ausstehende Bestellungen für alte Pakete werden ganz normal abgewickelt, solange der Vorrat reicht. Andernfalls werden die alten Pakete in neue Online-Pakete umgewandelt – siehe die Preisliste.

### **Mein Kunde hat noch ein altes CoverPlus-Paket, das noch nicht registriert wurde. Kann es jetzt noch registriert werden?**

Diese Pakete können noch registriert werden, aber nur über den lokalen Epson Supportdesk, der die Registrierung manuell durchführen und in das neue Format umwandeln wird. Hierzu wird ein Kaufnachweis und die Seriennummer des zu registrierenden Produktes benötigt.

### **Mein Kunde kann ein Paket nicht registrieren und erhält Fehlermeldungen. Was ist zu tun?**

Wenn eine Registrierung nicht durchgeführt werden kann, bitten Sie Ihren Kunden, sich an den lokalen Epson Supportdesk zu wenden. Kontaktinformationen befinden sich unter [www.epson.eu/support](http://www.epson.eu/support).

### **Welches neue CoverPlus-Paket passt zu meinem Epson Produkt?**

Die neuen Artikelnummern finden Sie auf Ihrer lokalen Epson Website bei den Optionen für Ihr Produkt, oder Sie verwenden die jeweils aktuelle Preisliste.

### **Wie ist die Abwicklung der Garantie bei Epson ?**

Garantieansprüche werden nur berücksichtigt, wenn mit dem Gerät eine Rechnung vorgelegt wird, die alle erforderlichen Angaben über das Verkaufsdatum, das Gerät, den Verkäufer und die Seriennummer des Geräts enthält. EPSON kann die Vorlage des Originals verlangen.

### **Wie ist die Abwicklung der Lampengarantie?**

Bei einem Lampendefekt innerhalb der Lampengarantie ist eine Einsendung des Projektors zur technischen Überprüfung erforderlich.

Diese Überprüfung ist notwendig, um einen technischen Defekt am Projektor oder um eventuell im Gerät befindliche Glassplitters (z.B. durch geplatze Lampe) auszuschließen.

Jede Anforderung einer Garantieleistung hat telefonisch über den EPSON Service zu erfolgen. Der Erwerber ist gehalten, das Gerät über Selbsttestprogramme zu überprüfen oder Fehlermeldungen nach telefonischer Anweisung zu beheben. Anspruch auf eine Serviceleistung besteht nur dann, wenn der Fehler aus der Ferne nicht behoben werden kann. Während der Reparaturdauer besteht kein Anspruch auf ein Leihgerät von Epson.

Bitte setzen Sie sich mit unserem Service unter folgender Rufnummer in Verbindung:

<b>Infoline-/Service Hotline:</b>	<b>D</b>	<b>+49 (0) 2159 92 79 500</b>
	<b>AT</b>	<b>+43 (0) 125 349 78333</b>
	<b>CH</b>	<b>+41 (0) 225 927 923</b>

## **Ablauf für Geräte mit einer Bring-In Garantie:**

**Bring-In Garantie:** Das Gerät wird innerhalb der Garantie vom Kunden an ein autorisiertes Servicecenter zur Reparatur eingeschickt. Bitte achten Sie hierbei auf eine sorgfältige Verpackung.

## **Ablauf für Geräte mit einer Vor-Ort Garantie:**

Bei einer Vor-Ort Garantie holt Epson das Gerät beim Kunden ab, repariert das Gerät im Servicecenter und retourniert es an den Kunden. (Im Falle eines Vor-Ort Services stellen Sie das defekte Gerät bitte verpackt abholbereit zur Verfügung).

Über die Service Hotline erhalten Sie telefonische Unterstützung von unseren Spezialisten, die mit Ihnen ggf. einen Vorort Termin vereinbaren..

## **Was ist von der Garantie ausgeschlossen?**

Ausgenommen von dieser Garantie sind Fehler und Schäden infolge von unsachgemäßem Gebrauch, fehlerhafter Aufstellung oder Installation, äußeren Einwirkungen, z.B. Transportschäden, Beschädigungen durch Stoß oder Schlag, Reparaturen und Abänderungen, die von dritter, nicht autorisierter Seite vorgenommen wurden. Deinstallation, Installation, Applikations-, Netzwerk- und Treibersoftware-Unterstützung sind nicht Bestandteil der Garantieleistung.