
版本号：20191227

“有偿上门取机和送机上门服务”（下称“有偿取送机服务”）的《服务协议》：

本《服务协议》（下称“《协议》”）是您（下称“您”或“用户”）与爱普生（中国）有限公司上海分公司（下称“爱普生”）之间就爱普生受托向用户提供《协议》第一条所约定的服务所订立。“用户”/“您”是指注册、登录、使用、浏览本服务的个人或组织。

爱普生在此特别提醒用户认真阅读、充分理解本《协议》，包括免除或者限制爱普生责任的条款及对用户权利限制的条款。请用户审慎阅读并选择接受或不接受本《协议》。除非用户接受本《协议》所有条款，否则用户请勿注册、登录或使用本协议所涉相关服务。**用户的注册、登录、使用等行为将视为对本《协议》的接受，并同意接受本《协议》各项条款的约束，包括接受爱普生对任何服务条款随时所做的任何修改。**本《协议》可由爱普生随时更新，更新后的协议条款一旦公布即代替原来的协议条款，恕不另行通知，用户可在本平台查阅最新版协议条款。在爱普生修改《协议》条款后，如果用户不接受修改后的条款，请立即停止使用爱普生提供的服务，用户继续使用爱普生提供的服务将被视为已接受了修改后的《协议》。本《协议》项下的服务，由爱普生委托有资质的第三方实际提供（以下简称“第三方”）。

一、服务内容

1. 服务内容：

对于**部分型号^{*1}**的爱普生产品（**仅指产品本体，不包含附件和配件**），若在保修期内（含标准保修期内和延长保修期内，下同）发生故障（下称“故障机”），在满足一定条件下，爱普生可以为用户提供有偿取送机服务。

- 1) 上门取机服务：爱普生委托第三方至用户指定地点（“取机地址”），在确认故障机符合本协议约定及用户告知的情况后提取故障机并将其送至爱普生认证服务机构。**若因故障机不符合本协议约定或不符合用户告知的情况等非爱普生原因而导致未实际提取故障机，上门取机服务视为已完成。**
- 2) 送机上门服务：爱普生委托第三方至爱普生认证服务机构取机并将其送至用户指定地点（“送机地址”）。
- 3) 由于快递公司在快递业务高峰期，包括但不限于法定节假日、“双十一”、“双十二”等电商平台促销期间，无法保证及时提供取送机服务，所以**请用户尽量避免在快递业务高峰期使用取送机服务**，以免因服务周期延长等影响您的服务感受。

2. 享受“有偿取送机服务”的条件

- 1) 故障机为爱普生在中国大陆正式发布并销售的**部分产品^{*2}**。

- 2) 爱普生在故障机所在城市**开通本服务***，且用户的取机地址和送机地址完全相同。
- 3) 故障机在保修期内，且符合享受产品保修的条件（详见爱普生产品保修政策 https://epson.com.cn/apps/tech_support/warranty.aspx）。
- 4) 故障机不存在漏墨或外观损坏等不适宜运输、邮寄的情况（此等情况下，建议您自行携带故障机前往就近的爱普生认证服务机构维修）。
- 5) 本服务仅适用于保内维修。基于其他目的取送机不属于本服务范围，请勿下单。
- 6) 故障机维修完成后送还给用户时，若无法联系用户超过 3 天，机器可能会被返还爱普生认证服务机构。届时请用户自行取回机器，由此发生的一切费用须由用户自行承担。爱普生认证服务机构在 90 日内可免费保管用户机器，逾期未取回每逾期一日将按照整机价格的 5% 收取相应的保管费用。
- 7) 用户同意爱普生认证服务中心在维修过程中，因调试等必须的操作程序会适量使用随机的消耗品，如墨水、碳粉等，请予理解。

二、用户的权利及义务

1. 用户承诺对于故障机享有全部的权利，具有履行本协议的全部资质和能力。
2. 如实填写服务订单，并对其填写的服务订单内容的**真实性和准确性**负责。
3. 用户可通过关注“爱普生用户服务”公众号，查询服务订单状态信息。
4. 若经爱普生认证服务机构检测，产品的实际故障不属于产品保修范围，爱普生认证服务机构会在取得您的同意后：1) 收费维修（收费标准由爱普生认证服务机构与您共同确认）；或 2) 不经维修直接将故障机退还给您。**您理解，无论是否发生维修，若爱普生按您要求完成了取机/送机服务，您均应当支付相应的服务费用。**
5. 爱普生为用户提供保价服务。

产品	保价声明价值
喷墨打印机	1000 元/台
针式打印机	1500 元/台
投影机类产品 CH-LS100	20000 元/台
其它型号投影机	5000 元/台

6. 用户知晓，取送期间并不计算在故障机修理期间内。

三、服务费用支付及发票开具

1. 服务费用包含上门取机服务费用及送机上门服务费。下单时，用户应当将全部的服务费用支付至爱普生。服务费用支付成功后，若非爱普生原因（含爱普生委托的第三方原因）造成未实际提供相应服务，已发生的服务的费用不予退回。如有疑问，请及时与爱普生联系（服务热线电话：400-810-9977）。
2. 发票的开具：**发票默认为增值税电子普通发票**，开具金额与您实际支付金额相同。若您需要开具

增值税专用发票，请务必在订单中告知开票信息（购买方名称、纳税人识别号、地址、电话、开户行及账号）。增值税专用发票会在订单结束后邮寄至您的取机/送机地址，由于地区不同，发票的送达时间会有不同。

四、个人信息保护

1. 为提供服务之必要，爱普生将收集用户的个人信息。用户的个人信息是指那些能够对用户进行个人辨识或涉及个人通信的信息，包括下列信息：用户真实姓名，手机号码，住址。
2. 爱普生将会采取合理的措施保护用户的个人信息，除法律或有权限的政府部门要求或用户同意等原因外，爱普生不会向除合作单位（包括实际提供取送服务的第三方公司、爱普生认证服务机构、服务订单系统平台开发维护运营商）以外的第三方公开、透露用户个人信息。
3. 个人信息保护的具体内容，请阅读《爱普生（中国）有限公司个人信息保护政策》。
<https://epson.com.cn/apps/yszc.aspx>

五、法律责任与免除

1. 保价与赔偿：爱普生为您提供保价服务，由用户根据故障机的实际价值和赔偿要求，自行评估并选择。您明确知晓，保价服务的选择与否对于故障机毁损、灭失之后的赔付标准具有非常重要的意义，特约定赔付标准如下：
 - 1) 用户已保价的故障机：由于爱普生原因造成故障机丢失或全部损毁、灭失（包装材料破损除外）的，爱普生按照第二条第 5 款的保价声明价值进行赔偿；缺少内件或部分损毁的，爱普生按故障机的保价声明价值和损失的比例赔偿。
 - 2) 用户未保价的故障机：由于爱普生原因造成故障机丢失或破损的，乙方按故障机实际损失赔偿，但每单最高赔偿额不超过该单收费的 6 倍。
 - 3) 爱普生根据本条第 1 款第 1) 和 2) 项承担责任，应当在故障机丢失或破损发生情况之日起 2 个工作日内书面通知用户，用户应在收到通知之日起的 3 个工作日内依据本协议约定提出书面理赔要求。如逾期未提出理赔要求的，视为用户放弃要求爱普生赔偿的权利。
 - 4) 爱普生按照前述条款赔付用户后，获赔产品的相关的权利转移至爱普生所有。
 - 5) 因下列原因造成故障机毁损灭失、延误派送、无法派送的，爱普生不承担赔偿责任：
 - 因不可抗力因素造成的。“不可抗力”是指无法预测、无法控制或无法避免的客观因素或意外事件，包括但不限于地震、火灾、雪灾、暴风雨、大雾等恶劣天气；罢工、恐怖事件、意外交通事故、法规政策的修改、政府、司法机关的行为、决定或命令；抢劫、飞车抢夺等暴力犯罪。
 - 因用户填写不实内容或无法联系用户导致无法提供取送机服务的。
 - 因故障机的自然性质、内在缺陷或合理损耗造成的。
 - 因用户或爱普生认证服务机构原因造成的，包括但不限于用户没有如实申报托寄物资料，用户交付的托寄物属于法律法规明文规定及本合同约定禁止运输或限制运输的，爱普生认证服务机构迟延受领托寄物等情形。
 - 6) 如果用户就故障机购买了保险，因发生保险事故导致故障机毁损灭失的，保险公司已经向用户承担或许诺承担保险理赔责任后，爱普生在此范围内不再承担赔偿责任。

-
- 7) 本条款所称用户的“实际损失”是指故障机本身的损失,不包括基于故障机取送可能获得的收益、利润、实际用途、市场机会等任何直接、间接损失或特殊商业价值损失。

六、其他条款

1. 爱普生郑重提醒用户注意本《协议》中免除爱普生责任和加重用户义务的条款,请用户仔细阅读,自主考虑风险。爱普生在法律法规允许的范围内对以上各项条款内容享有解释权及修改权。
2. 本《协议》所定的部分条款无效或不可执行,不影响其他条款的效力。
3. 本《协议》签订地为上海。本《协议》的解释、效力及纠纷的解决,适用于中华人民共和国法律。若用户和爱普生发生任何纠纷或争议,首先应友好协商解决,协商不成的,用户在此完全同意将纠纷或争议提交爱普生住所地即上海市有管辖权的人民法院管辖。
4. 若您对爱普生及本服务有任何疑问或建议,欢迎致电爱普生(热线电话:400-810-9977)。

说明:

***1*2*3: 以服务订单系统的显示结果为准。**