

1. Allgemeines.

Ricoh-Dokumentenscanner werden von der PFU LIMITED, einem Unternehmen der Ricoh-Gruppe, entwickelt und hergestellt. In Europa, dem Nahen Osten und Afrika werden sie von der PFU (EMEA) LIMITED, einer Tochtergesellschaft der PFU LIMITED, vermarktet und betreut.

Die PFU (EMEA) LIMITED (im Folgenden „PFU“ genannt) garantiert, dass Ricoh-Dokumentenscanner aus hochwertigen Komponenten hergestellt werden, die frei von Sachmängeln sind und eine spezifikationsgemäße Leistung erbringen. PFU übernimmt keine Garantie für den fehlerfreien oder ununterbrochenen Betrieb des Produkts.

2. Gültigkeitsdauer.

Die verbesserten Bedingungen des erweiterten Garantie- oder Serviceprogramms gelten für einen Zeitraum von 1, 2, 3, 4 oder 5 Jahren ab dem ursprünglichen Kaufdatum des Scanners oder für 12 Monate ab dem Verlängerungsdatum (wenn diese als Verlängerung erworben wurde). Die Laufzeit ist abhängig von der Anzahl der erworbenen Jahre. Eine Reparatur oder ein Austausch des Produkts verlängert die Gültigkeitsdauer nicht. Eine Veränderung, Verunstaltung oder Entfernung des ursprünglichen Werksetiketts mit der eindeutigen Seriennummer des Produkts führt zum Erlöschen des erweiterten Garantie- oder Serviceprogramms.

3. Produktregistrierung und Aktivierung des Serviceschlüssels.

PFU behält sich das Recht vor, die im erweiterten Garantie- oder Serviceprogramm beschriebenen Leistungen nicht zu erbringen, wenn kein Berechtigungsnachweis erbracht werden kann. PFU stellt eine Website zur Online-Registrierung zur Verfügung, wo die Benutzer ihr(e) Produkt(e) registrieren und den/die erworbenen Serviceschlüssel für ihre registrierten Scanner aktivieren können. Ist ein Produkt nicht registriert oder wurde für ein registriertes Produkt kein Serviceschlüssel aktiviert, kann Ihnen der Service verweigert werden, bis ein Berechtigungsnachweis erbracht wurde.

Je nachdem, wo Sie Ihr erweitertes Garantie- oder Serviceprogramm erworben haben, werden die Serviceschlüssel entweder in einem Servicepaket oder nach dem Kauf als digitaler Schlüssel per E-Mail geliefert. Der Serviceschlüssel ist ein eindeutiger, 16-stelliger alphanumerischer Code, den Sie auf einem Etikett im Inneren der Verpackung des Servicepakets finden oder nach dem Kauf per E-Mail erhalten.

Sobald Sie Ihren Scanner registriert und den Serviceschlüssel für Ihren registrierten Scanner aktiviert haben, können Sie auf unserer Website ein Berechtigungszertifikat herunterladen.

Zur Registrierung und Aktivierung des Serviceschlüssels wird ein PC oder ein mobiles Gerät mit Internetverbindung benötigt. Dabei werden die Seriennummer, die Modellnummer und der eindeutige Serviceschlüssel sowie einige personenbezogene Daten erfasst.

Genauerer zu unserer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfahren Sie in unserer [Datenschutzrichtlinie](#).

4. Leistungsumfang.

Sofern der Scanner registriert und ein gültiger Serviceschlüssel für den registrierten Scanner aktiviert wurde, werden der technische Support und die Leistungen im Rahmen dieses erweiterten Garantie- oder Serviceprogramms bis zum Ende der Laufzeit kostenlos von PFU und/oder von autorisierten PFU-Vertretern erbracht.

Wenn das erweiterte Garantie- oder Serviceprogramm abgelaufen ist, unterliegen alle angeforderten Dienstleistungen den jeweils aktuellen Servicegebühren von PFU.

5. Leistungsbeschreibung.

a) Erweiterte Garantie

- Vor-Ort-Reparatur: Antwort am nächsten Arbeitstag
- Umfasst Ersatzteile, Arbeits- und Reisekosten.
- Bis spätestens dem nächsten Arbeitstag wird ein Techniker mit Ersatzteilen zu Ihnen entsandt, der versuchen wird, das Produkt vor Ort zu reparieren.
- Wir bemühen uns, die Reparatur bis zum nächsten Arbeitstag durchzuführen, können dies jedoch nicht garantieren.
- Die Uhr startet, sobald der Benutzer ausreichende Informationen zur Verfügung gestellt hat, sodass SupportDesk den begründeten Verdacht schöpft, dass das Produkt fehlerhaft ist.
- Alle defekten Teile, die ersetzt werden, gehen in das Eigentum von PFU über.
- Der Vor-Ort-Reparaturservice am nächsten Arbeitstag wird montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr Ortszeit angeboten.

b) Serviceprogramme

- Vor-Ort-Reparatur: 8-Stunden-Antwort + 8-Stunden-Reparatur
- Umfasst Ersatzteile, Arbeits- und Reisekosten.
- Binnen 8 Stunden wird ein Techniker mit Ersatzteilen zu Ihnen entsandt, der versuchen wird, das Produkt vor Ort zu reparieren.
- Sollte der Techniker das Produkt nicht auf der Stelle reparieren können, garantieren wir, dass wir innerhalb von weiteren 8 Stunden (insgesamt bis zu 16 Geschäftsstunden) eine Lösung finden, die auf eine Reparatur Ihres Produkts oder ein vorübergehendes Leihprodukt (desselben Modells) hinauslaufen kann.
- Die Versandkosten sind inbegriffen, falls wir Ihr Produkt außer Haus reparieren und an Sie zurücksenden müssen.
- Manche Serviceprogramme umfassen auch mehrere Besuche zur vorbeugenden Wartung, wie in der Tabelle unten beschrieben.
- Die Uhr startet, sobald der Benutzer ausreichende Informationen zur Verfügung gestellt hat, sodass SupportDesk den begründeten Verdacht schöpft, dass das Produkt fehlerhaft ist.
- Alle defekten Teile, die ersetzt werden, gehen in das Eigentum von PFU über.
- Der 8+8-Vor-Ort-Reparaturservice wird montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr Ortszeit angeboten.

Übersicht der erweiterten Garantie- und Serviceprogramme					
Bestandteile	Erweiterte Garantie	Bronze- Serviceprogramm	Silber- Serviceprogramm	Gold- Serviceprogramm	Platin- Serviceprogramm

Allgemeine Geschäftsbedingungen | Erweiterte Garantie- und Serviceprogramme Für Ricoh-Produktionsscanner für Kleinmengen

Serviceart	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur
Reaktions-/Reparaturzeit	Antwort am nächsten Arbeitstag	8-Stunden-Antwort +8-Stunden-Reparatur	8-Stunden-Antwort +8-Stunden-Reparatur	8-Stunden-Antwort +8-Stunden-Reparatur	8-Stunden-Antwort +8-Stunden-Reparatur
Vorübergehendes Leihprodukt	Nicht inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen	Inbegriffen
Besuche zur vorbeugenden Wartung	0 pro Jahr	0 pro Jahr	1 pro Jahr	2 pro Jahr	3 pro Jahr
Verfügbarkeit	2-5 Jahre*	1-5 Jahre*	1-5 Jahre*	1-5 Jahre*	1-5 Jahre*
Verlängerung	1 Jahr	1 Jahr	1 Jahr	1 Jahr	1 Jahr

* Abhängig von der Anzahl der erworbenen Jahre

6. Ausschlüsse.

Ausgeschlossen sind kostenfreie Leistungen in Fällen, für die PFU nicht verantwortlich ist, insbesondere;

- Fehlende Teile, Zubehörartikel, Betriebsmittel, Verbrauchsmaterialien und -artikel oder durch diese Artikel verursachte Probleme, die gemäß dem Kapitel „Regelmäßige Routinewartung“ der Bedienungsanleitung in der Verantwortung des Benutzers liegen.
- Versäumnis der regelmäßigen vorbeugenden Wartung, wenn diese aufgrund hoher Beanspruchung erforderlich ist.
- Fehlerhafte Installation.
- Probleme mit der Softwarekonfiguration, der Softwareinstallation oder der Netzwerkkonfiguration.
- Vernachlässigung, Fehlgebrauch, Missbrauch, Vandalismus oder Überbeanspruchung.
- Außergewöhnliche elektrische oder physikalische Beanspruchung oder elektrische Arbeiten außerhalb des Produkts.
- Schlechte Witterungsverhältnisse, z. B. hohe Luftfeuchtigkeit oder extrem staubige Umgebungen.
- Verwendung von inkompatiblem, fehlerhaftem oder gefälschtem Verbrauchsmaterial oder Zubehör.
- Papierstaus und deren Behebung aufgrund des fehlerhaften Einlegens von Medien oder der Verwendung inkompatibler Medien; die Behebung eines Papierstaus, wenn diese vom Benutzer gemäß Bedienungsanleitung hätte durchgeführt werden können.
- Schäden durch Reparatur- oder Änderungsversuche von Personen, die nicht von PFU zur Durchführung solcher Reparaturen autorisiert wurden.
- Umzugsleistungen, systemtechnische Leistungen, Programmierung, Neuinstallation von Anwenderbetriebssystemen oder Anwendungssoftware, Wiederherstellung von Daten oder Betriebsabläufen aufgrund von Versäumnissen jeglicher Art bei der Installation der aktuellsten Softwareversionen.
- Schäden durch Heft- bzw. Büroklammern oder vorzeitigen Verschleiß von Verbrauchsmaterialien, verursacht durch Verunreinigungen durch Lösungsmittel wie Klebstoff oder chemisch behandeltes Papier oder andere Medien.
- Schäden durch nicht von PFU zugelassene chemische Reinigungsmittel.
- Jede andere Beschädigung, ob fahrlässig oder vorsätzlich, oder jede andere Ursache als der normale Gebrauch.

7. Hilfe und Kontakt mit SupportDesk.

Bei technischen Problemen mit dem Produkt:

- Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie in den FAQs.
- Sie können SupportDesk über Live-Chat, E-Mail-Support-Anfrage oder Telefon kontaktieren.
- Wenn Sie SupportDesk über das E-Mail-Support-Anfrageformular kontaktieren, erhalten Sie eine Ticketnummer per E-Mail und eine Antwort auf Ihre Anfrage.
- Unser Ziel ist es, Ihre E-Mail-Support-Anfragen innerhalb von 3 Stunden zu beantworten. (während der Geschäftszeiten).
- SupportDesk benötigt Ihre Kontaktdaten sowie die Modellnummer des Produkts, die Teilenummer, die Seriennummer und eine Beschreibung des Problems.
- Möglicherweise werden Sie gebeten, einige einfache Tests auszuführen und die daraus folgenden Status- oder Fehlermeldungen und Verhaltensweisen zu melden.
- SupportDesk wird Ihnen Vorschläge zur Lösung Ihres Problems machen.
- Wenn SupportDesk ein Hardwareproblem vermutet und das Produkt unter ein erweitertes Garantie- oder Serviceprogramm fällt, wird eine Vor-Ort-Reparatur veranlasst.
- SupportDesk ist montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit erreichbar

8. Reinigung und tägliche Pflege.

Für eine optimale Bildqualität und Einzugsleistung ist es notwendig, dass der Benutzer das Gerät regelmäßig mit den zugelassenen Reinigungsmitteln und den in der Bedienungsanleitung beschriebenen Verfahren reinigt. Die erweiterte Garantie deckt keine Probleme hinsichtlich der Bildqualität und Einzugsleistung ab, die auf mangelnde Reinigung und Pflege zurückzuführen sind. In solchen Fällen behält sich PFU das Recht vor, Gebühren für den Service zu erheben. Zugelassene Reinigungskits können beim Scanneranbieter Ihrer Wahl oder über den [Online-Shop von PFU EMEA](#) erworben werden.

9. Verbrauchsmaterial.

Damit Ihr ScanSnap stets optimal läuft, müssen gelegentlich Verbrauchsmaterial-Kits nachgekauft werden, um im regulären Betrieb verwendetes Verbrauchsmaterial zu ersetzen. Die Montage von Ersatzverbrauchsmaterialien liegt in Ihrer Verantwortung. Leitlinien für die Montage von Verbrauchsmaterialien finden Sie in der Bedienungsanleitung. Am besten sollten Sie stets einen Ersatzsatz zur Hand haben, um den Betrieb des Geräts nicht unterbrechen zu müssen. Die erweiterte Garantie deckt nicht den Ersatz oder den Einbau von Verbrauchsmaterialien ab. Verbrauchsmaterial-Kits können beim Scanneranbieter Ihrer Wahl oder über den [Online-Shop von PFU EMEA](#) erworben werden.

10. Regelmäßige vorbeugende Wartung

Während der Lebensdauer Ihres Scanners kann eine regelmäßige Wartung (vorbeugende Wartung) durch einen qualifizierten Servicetechniker erforderlich sein, um einen kontinuierlichen Scannerbetrieb zu gewährleisten. Die erforderliche Wartungshäufigkeit variiert je nach Gebrauch. Häufige Benutzer oder Benutzer, die überwiegend nicht standardmäßige Papiertypen scannen (z. B. selbstdurchschreibendes Papier, auch bekannt als „SD-Papier“, gefärbtes Papier, sehr raues, grobkörniges Papier oder anderes chemisch behandeltes Papier), müssen ihr Gerät oft häufiger warten, da diese Papiertypen erhebliche Rückstände und Staubmengen ablagern können. Rückstände und Staub können die Leistung des Produkts mit der Zeit reduzieren, wenn sie nicht entfernt werden.

Klare Anzeichen, dass Ihr Scanner gewartet werden muss, sind z. B.:

- Sensoralarme/Fehler (Staubablagerungen, die den Betrieb der Sensoren verhindern).

- Anhaltende Papierstaus trotz Reinigung und Austausch des Verbrauchsmaterials (Rückstände auf den Walzen oder Staub in den Sensoren).
- Probleme mit der Bildqualität, wie z. B. Linien im Bild oder andere Artefakte (Staub und/oder Rückstände auf dem Glas oder im Inneren der optischen Einheiten).
- Ungewöhnliche Schleif- oder Klopfgeräusche (starke Ansammlung von Rückständen und Staub/Toner auf den Walzen und beweglichen Teilen).

Für optimale Leistung bei Standardpapier (80 g/m² A4 Fax-/Kopierpapier), und sofern das Produkt ordnungsgemäß bedient und gepflegt wird (gemäß Bedienungsanleitung), empfehlen wir zur vorbeugenden Wartung von Produktionsscannern für Kleinmengen ein Intervall von einem Jahr oder ca. 1 Million Scans, je nachdem, was zuerst eintritt.

Sie können Serviceprogramme erwerben, in denen eine vorbeugende Wartung inbegriffen ist, oder Sie können die vorbeugende Wartung separat in Paketen von je 1, 2 und 3 Besuchen je nach Bedarf und Ihrem täglichen Scanvolumen erwerben.

Pakete zur vorbeugenden Wartung können beim Scanneranbieter Ihrer Wahl oder über den [Online-Shop von PFU EMEA](#) erworben werden.

11. Geltungsbereich.

Diese erweiterten Garantie- und Serviceprogramme gelten für Produkte im Vereinigten Königreich, Frankreich, Deutschland, Italien, Spanien, Österreich, Belgien, Kroatien, Zypern, der Tschechischen Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Griechenland, Ungarn, Lettland, Litauen, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Polen, Portugal, der Republik Irland, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Schweden, Schweiz, Bahrain, Kuwait, Oman, Katar, Saudi-Arabien und den Vereinigten Arabischen Emiraten, die von der PFU (EMEA) LIMITED über ihren Vertriebskanal in Europa, dem Nahen Osten und Afrika oder über den [Online-Shop von PFU EMEA](#) verkauft wurden.

In einigen Ländern oder Regionen können geografische Einschränkungen für die Serviceniveaus gelten. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren örtlichen PFU-Vertreter oder an SupportDesk.

12. Haftungsbeschränkung

Außer bei Todesfällen oder Personenschäden infolge von Fahrlässigkeit seitens PFU ist die Haftung von PFU für Schäden jeglicher Art auf den Kaufpreis des Produkts bzw. der Produkte oder deren Ersatz beschränkt. In keinem Fall haftet PFU für indirekte Schäden oder Folgeschäden, einschließlich jeglicher wirtschaftlicher Verluste oder sonstiger Umsatz-, Gewinn-, Geschäfts- oder Firmenwertverluste. PFU haftet nicht für eine Verletzung seiner Garantiepflichten infolge von Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von PFU liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Feuer, Überschwemmungen, Terrorismus, Sabotage, Volksaufstände, Kriege, Arbeitskämpfe oder Unterbrechungen oder Ausfälle des Internets.

13. Wiederverkäufergarantie.

Kein Wiederverkäufer ist berechtigt, die in diesem Dokument dargelegten Bedingungen zu ändern. Jedwede zusätzliche Garantie oder Gewährleistung eines Wiederverkäufers liegt in dessen alleiniger Verantwortung.

14. Verlängerung Ihres abgelaufenen erweiterten Garantie- oder Serviceprogramms.

Erweiterte Garantie- und Serviceprogramme können erworben werden als:

- Erweiterung und/oder Verbesserung der Produktgarantie, innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf des Scanners für einen Zeitraum von 1-5 Jahren. Diese sind durch SKUs beginnend mit „U“ gekennzeichnet.
- Verlängerung eines abgelaufenen Garantie- oder Serviceprogramms für einen Zeitraum von 1 Jahr, je nach Scanner und Produktalter. Diese sind durch SKUs beginnend mit „R1“ gekennzeichnet.
- Ein abgelaufenes Garantie- oder Serviceprogramm können Sie zum Zeitpunkt des Ablaufs beim Scanneranbieter Ihrer Wahl verlängern. Geben Sie dabei bitte die SKU der gewünschten Verlängerung an. Sie können eine Verlängerung auch über den [Online-Shop von PFU EMEA](#) erwerben.

Je nach Ihren Kontakteinstellungen werden wir Sie benachrichtigen, wenn Ihr erweitertes Garantie- oder Serviceprogramm abläuft oder abgelaufen ist. Sie können Ihre Kontakteinstellungen jederzeit ändern.

14. Datenschutz.

Die PFU (EMEA) LIMITED (der „Datenverantwortliche“) nimmt den Schutz Ihrer Privatsphäre sehr ernst. Wir werden Ihre personenbezogenen Daten nur für den konkreten Zweck verwenden, für den sie ausdrücklich bereitgestellt wurden, und sie nicht ohne Ihre Zustimmung an Dritte weitergeben, die nicht in unserem Auftrag handeln. Ihre personenbezogenen Daten können an unsere Partner und Vertreter (die „Datenverarbeiter“) zwecks Kundenverwaltung, Vertrieb, Marketing und Forschung zu den Produkten und Dienstleistungen der PFU (EMEA) LIMITED weitergegeben werden. Ihre Daten werden sowohl physisch als auch elektronisch gemäß Datenschutz-Grundverordnung geschützt und nur so lange wie nötig gespeichert.

Genauerer zu unserer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfahren Sie in unserer [Datenschutzrichtlinie](#).

15. Änderungen.

Rev Ricoh_EXTW-SP_LVP_Ch-Ec_06/2024_EN

Änderungen vorbehalten.

16. Geschäftssitz des Dienstleisters:

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont
Belmont Road
Uxbridge
Middlesex
UB8 1HE
Vereinigtes Königreich

Danke, dass Sie sich für Ricoh entschieden haben!

Rev Ricoh_EXTW-SP_LVP_Ch-Ec_06/2024_EN