

1. Généralités.

Les scanners de documents Ricoh sont conçus et fabriqués par PFU LIMITED, une société du groupe Ricoh. Ils sont commercialisés et pris en charge en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique par PFU (EMEA) LIMITED, une filiale de PFU LIMITED.

PFU (EMEA) LIMITED (ci-après « PFU ») garantit que les scanners de documents Ricoh sont fabriqués à partir de composants de haute qualité qui sont exempts de défauts matériels et fonctionnent selon leurs spécifications. PFU ne garantit pas un fonctionnement sans erreur ou ininterrompu du produit.

2. Période de validité.

Les conditions améliorées de l'extension de garantie ou du plan de service s'appliqueront pendant une période de 1, 2, 3, 4 ou 5 ans à compter de la date d'achat initiale du scanner, ou 12 mois à compter de la date d'achat du renouvellement (si acheté comme un renouvellement). La durée dépend du nombre d'années achetées. Toute réparation ou tout remplacement du produit ne prolongera pas la période de validité. La modification, la dégradation ou la suppression de l'étiquette d'origine du produit contenant le numéro de série unique du produit invalidera l'extension de garantie ou le plan de service.

3. Enregistrement du produit et activation de la clé de service.

PFU se réserve le droit de ne pas fournir les services décrits dans l'extension de garantie ou le plan de service à moins qu'une preuve d'autorisation puisse être établie. PFU fournit un site d'enregistrement en ligne pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer leur(s) produit(s) et d'activer leur(s) clé(s) de service achetée(s) par rapport à leur(s) scanner(s) enregistré(s). Si un produit n'est pas enregistré ou si une clé de service n'est pas activée par rapport à un produit enregistré, le service peut vous être refusé jusqu'à ce que la preuve d'autorisation soit établie.

Selon l'endroit où vous avez acheté votre extension de garantie ou votre plan de service, les clés de service peuvent être livrées dans un pack de service en boîte ou une clé numérique peut être livrée par e-mail après votre achat. La clé de service est un numéro alphanumérique unique à 16 chiffres qui peut être trouvé sur une étiquette à l'intérieur du pack de service en boîte ou dans un e-mail qui vous a été envoyé après votre achat.

Une fois que vous avez enregistré votre scanner et activé votre clé de service par rapport à votre scanner enregistré, vous pouvez télécharger un certificat d'autorisation sur notre site Web.

L'enregistrement et l'activation de la clé de service nécessiteront un PC ou un appareil mobile avec une connexion Internet. Ce processus implique la collecte du numéro de série, du numéro de modèle et de la clé de service unique ainsi que de certaines informations personnellement identifiables.

Pour plus de détails sur la façon dont nous traitons vos informations personnelles, veuillez consulter notre [politique de confidentialité](#).

4. Portée des services.

À condition que le scanner ait été enregistré et qu'une clé de service valide ait été activée par rapport au scanner enregistré, le support technique et les services de cette extension de garantie ou de ce plan de service seront fournis gratuitement jusqu'à l'expiration, par PFU et/ou des agents approuvés par PFU.

Si l'extension de garantie ou le plan de service a expiré, tous les services demandés seront soumis aux frais de service en cours de PFU.

5. Descriptions des services.

a) Extension de garantie

- Réparation sur site : réponse le jour ouvrable suivant.
- Comprend les pièces de rechange, la main-d'œuvre et les frais de déplacement.
- Un ingénieur avec des pièces sera envoyé dans le jour ouvrable suivant et tentera de réparer le produit dans vos locaux.
- Nous nous efforçons d'effectuer la réparation le jour ouvrable suivant, mais ne le garantissons pas.
- Le déclenchement de service démarre une fois que l'utilisateur a fourni suffisamment d'informations pour que SupportDesk suspecte raisonnablement que le produit est défectueux.
- Toutes les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété de PFU.
- Le service de réparation sur site le jour ouvrable suivant sera fourni entre 9 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

b) Plans de service

- Réparation sur site : réponse en 8 heures + correction en 8 heures.
- Comprend les pièces de rechange, la main-d'œuvre et les frais de déplacement.
- Un ingénieur avec des pièces sera envoyé dans les 8 heures et tentera de réparer le produit dans vos locaux.
- Dans le cas où l'ingénieur n'est pas en mesure de réparer le produit immédiatement, nous garantissons que nous fournirons une résolution dans un délai supplémentaire de 8 heures (jusqu'à 16 heures ouvrées au total), ce qui peut impliquer une correction de votre produit ou un prêt temporaire de produit (du même modèle).
- Les frais d'expédition sont inclus si nous devons réparer votre produit hors site et vous le renvoyer.
- Certains plans de service comprennent un certain nombre de visites de maintenance préventive décrites dans le tableau ci-dessous.
- Le déclenchement de service démarre une fois que l'utilisateur a fourni suffisamment d'informations pour que SupportDesk suspecte raisonnablement que le produit est défectueux.
- Toutes les pièces défectueuses remplacées deviennent la propriété de PFU.
- Le service de réparation sur site 8+8 sera fourni entre 9 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Vue d'ensemble des extensions de garantie et des plans de service					
Fonctionnalités	Extension de garantie	Plan de service Bronze	Plan de service Argent	Plan de service Or	Plan de service Platine
Type de service	Réparation sur site	Réparation sur site	Réparation sur site	Réparation sur site	Réparation sur site
Temps de réponse/correction	Réponse le jour ouvrable suivant	Réponse en 8 heures + correction en 8 heures	Réponse en 8 heures + correction en 8 heures	Réponse en 8 heures + correction en 8 heures	Réponse en 8 heures + correction en 8 heures
Prêt temporaire de produit	Non inclus	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus

Conditions générales | Extension de garantie et plans de service Pour les scanners de production à faible volume Ricoh

Visites de maintenance préventive	0 par an	0 par an	1 par an	2 par an	3 par an
Disponibilité	2-5 ans*	1-5 ans*	1-5 ans*	1-5 ans*	1-5 ans*
Renouvellements	1 an	1 an	1 an	1 an	1 an

* Dépend du nombre d'années achetées

6. Exclusions.

Les services gratuits sont exclus pour les problèmes pour lesquels PFU n'est pas responsable, y compris, mais sans s'y limiter :

- pièces manquantes, accessoires, fournitures, consommables et articles consommables, ou problèmes causés par les articles identifiés comme étant la responsabilité de l'utilisateur dans le chapitre Maintenance périodique de routine du Guide de l'utilisateur ;
- non-exécution d'une maintenance préventive périodique si nécessaire en raison d'une utilisation intensive ;
- installation défectueuse ;
- problèmes de configuration de logiciel, d'installation de logiciel ou de configuration de réseau ;
- négligence, mauvaise utilisation, abus, vandalisme ou surutilisation ;
- stress électrique ou physique anormal ou travail électrique externe au produit ;
- conditions climatiques défavorables telles qu'une humidité élevée ou des environnements extrêmement poussiéreux ;
- utilisation de consommables ou d'accessoires incompatibles, défectueux ou contrefaits ;
- bourrages papier et leur suppression en raison d'un chargement incorrect du support ou de l'utilisation d'un support incompatible ; suppression de tout bourrage papier qui aurait pu être effectué par l'utilisateur, en suivant les procédures détaillées dans le Guide de l'utilisateur ;
- dommages causés par une tentative de réparation ou de modification par toute personne non agréée par PFU pour effectuer de telles réparations ;
- services de relocalisation, services d'ingénierie des systèmes, programmation, réinstallation des systèmes d'exploitation utilisateur ou des logiciels d'application, reconstruction de la date, procédures opérationnelles en raison de toute sorte de défaillance dans la mise en œuvre des versions les plus récentes des logiciels ;
- dommages causés par des agrafes, des trombones ou une usure prématurée des consommables causée par la contamination par des solvants tels que la colle ou des papiers traités chimiquement ou d'autres supports ;
- dommages causés par des agents de nettoyage chimiques non approuvés par PFU ;
- tout autre dommage, accidentel ou délibéré, ou toute autre cause que l'utilisation normale.

7. Obtenir de l'aide et contacter SupportDesk.

En cas de problème technique avec le produit :

- Veuillez consulter la FAQ du site Web pour obtenir des réponses aux questions courantes.
- Vous pouvez contacter SupportDesk via LiveChat, une demande d'assistance par e-mail ou par téléphone.
- Si vous contactez SupportDesk à l'aide du formulaire de demande d'assistance par e-mail, vous recevrez un numéro de ticket par e-mail et une réponse à votre demande.
- Notre objectif est de répondre aux demandes d'assistance par e-mail dans les 3 heures. (Pendant les heures de bureau).

- Vous devez fournir à SupportDesk vos coordonnées ainsi que le numéro de modèle du produit, le numéro de pièce, le numéro de série et une description du problème.
- Vous pouvez être invité à exécuter des tests simples et à signaler l'état, les messages d'erreur et les comportements qui en résultent.
- SupportDesk vous proposera des suggestions pour vous aider à résoudre votre problème.
- Si SupportDesk soupçonne un problème matériel et que le produit est identifié comme faisant l'objet d'une prolongation de garantie ou d'un plan de service, un service de réparation sur site sera lancé.
- SupportDesk est disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00, heure locale.

8. Nettoyage et entretien quotidien.

Pour maintenir une qualité d'image et des performances d'alimentation optimales, il est nécessaire que l'utilisateur du scanner nettoie le produit régulièrement, en utilisant les matériaux de nettoyage approuvés et les directives décrites dans le guide de l'utilisateur. L'extension de garantie ne couvre pas les problèmes de qualité d'image ou les problèmes d'alimentation imputables à l'absence de nettoyage et d'entretien quotidien. Dans de tels cas, PFU se réserve le droit d'appliquer des frais pour le service. Les kits de nettoyage approuvés peuvent être achetés auprès de votre fournisseur de scanner privilégié ou sur le [site de commerce électronique PFU EMEA](#).

9. Consommables.

Pour maintenir des performances optimales de votre ScanSnap, il peut être nécessaire d'acheter des kits de consommables pour remplacer les consommables épuisés lors d'une utilisation normale. Le montage des consommables de remplacement relève de votre responsabilité. Des directives sur la façon d'installer les consommables sont contenues dans le guide de l'utilisateur. Nous vous recommandons de garder un jeu de rechange à portée de main pour maintenir le fonctionnement du produit. L'extension de garantie ne couvre pas le remplacement ou l'installation des consommables. Les kits consommables peuvent être achetés auprès de votre fournisseur de scanner privilégié ou sur le [site de commerce électronique PFU EMEA](#).

10. Maintenance préventive périodique

Pendant la durée de vie de votre scanner, une maintenance périodique (maintenance préventive) par un technicien de maintenance qualifié peut être nécessaire pour garantir une opération de numérisation continue. La fréquence de maintenance requise varie en fonction de l'utilisation. Les gros utilisateurs ou utilisateurs numérisant des taux élevés de types de papier non standard (par exemple, papiers autocopiants - également appelés « papier NCR », papiers teints, papiers poussiéreux de qualité très rugueuse ou autres papiers traités chimiquement) peuvent nécessiter un entretien plus fréquent car ces papiers peuvent déposer de grandes quantités de résidus et de poussières. Les résidus et la poussière peuvent dégrader les performances du produit au fil du temps s'ils ne sont pas éliminés.

Les bonnes indications que votre scanner nécessite une maintenance comprennent :

- alarmes/erreurs du capteur (accumulation de poussière empêchant le fonctionnement des capteurs) ;
- bouchages papier persistants malgré le nettoyage et le changement des consommables (accumulation de résidus sur les rouleaux ou poussière à l'intérieur des capteurs) ;
- problèmes de qualité d'image tels que des lignes sur l'image ou d'autres artefacts (poussière et/ou résidus sur le verre ou à l'intérieur des unités optiques) ;

- bruits inhabituels de « grincement » ou de « cognement » (accumulation importante de résidus et de poussière/toner sur les rouleaux et les pièces mobiles).

Pour des performances optimales avec les types de papier standard (80 g/m², copieur/papier pour fax A4) et pour assurer un fonctionnement et un entretien corrects du produit (comme décrit dans le guide de l'utilisateur), pour les scanners de production à faible volume, nous recommandons des intervalles de maintenance préventive tous les ans ou environ 1 million de numérisations, selon le critère atteint en premier.

Vous pouvez acheter des plans de service qui incluent la maintenance préventive ou vous pouvez acheter séparément la maintenance préventive en packs de 1, 2 et 3 visites selon les besoins, en fonction de vos volumes de numérisation quotidiens.

Les packs de maintenance préventive peuvent être achetés auprès de votre fournisseur de scanner privilégié ou sur le [site de commerce électronique PFU EMEA](#).

11. Couverture géographique.

Ces extensions de garantie et plans de service sont valables sur les produits situés au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Italie, en Espagne, en Autriche, en Belgique, en Croatie, à Chypre, en République tchèque, au Danemark, en Estonie, en Finlande, en Grèce, en Hongrie, en Lettonie, en Lituanie, à Malte, aux Pays-Bas, en Norvège, en Pologne, au Portugal, en République d'Irlande, en Roumanie, en Slovaquie, en Slovénie, en Suède, en Suisse, au Bahreïn, au Koweït, à Oman, au Qatar, en Arabie saoudite et aux Émirats arabes unis, vendus par PFU (EMEA) LIMITED via son canal de distribution en Europe, Moyen-Orient et Afrique, ou via le [site de commerce électronique PFU EMEA](#).

Des limitations géographiques peuvent s'appliquer aux niveaux de service dans certains pays ou zones au sein des pays. Pour plus d'informations, veuillez consulter votre représentant PFU local ou contacter SupportDesk.

12. Responsabilité limitée.

Sauf en cas de décès ou de blessures causées par la négligence de PFU, la responsabilité de PFU pour les dommages de toute nature sera limitée au prix payé pour le(s) produit(s), ou son remplacement. En aucun cas PFU ne pourra être tenue responsable des pertes indirectes ou consécutives, y compris (sans limitation) toute perte économique ou autre perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, d'activité ou de clientèle. PFU ne sera pas responsable d'un quelconque manquement à ses obligations en vertu de cette garantie résultant de circonstances indépendantes de la volonté raisonnable de PFU, y compris, mais sans s'y limiter, un incendie, une inondation, un acte de terrorisme, un sabotage, une insurrection civile, une guerre, une action revendicative ou une perturbation ou une panne d'Internet.

13. Garantie du revendeur.

Aucun revendeur n'est autorisé à modifier les conditions énoncées dans ce document. Toute garantie supplémentaire ou garantie offerte par un revendeur est de la seule responsabilité de ce revendeur.

14. Renouvellement de votre extension de garantie ou plan de service expiré.

L'extension de garantie et les plans de service peuvent être achetés comme suit :

- Extension et/ou amélioration de la garantie du produit, dans les 30 jours suivant l'achat du scanner pour une période de 1 à 5 ans. Ceux-ci peuvent être identifiés par des SKU commençant par « U ».
- Renouvellement d'une garantie expirée ou d'un plan de service expiré pour une période d'un an, sous réserve du modèle du scanner et de l'âge du produit. Ceux-ci peuvent être identifiés par des SKU commençant par « R1 ».
- Vous pouvez renouveler une garantie ou un plan de service expiré au moment de l'expiration via votre fournisseur de scanner privilégié, en indiquant le SKU du renouvellement que vous souhaitez acheter. Vous pouvez également acheter un renouvellement via le [site de commerce électronique PFU EMEA](#).

Sous réserve de vos préférences de contact, nous pouvons vous contacter pour vous informer lorsque votre extension de garantie ou plan de service expire ou a expiré. Vous pouvez modifier vos préférences de contact à tout moment.

14. Confidentialité.

PFU (EMEA) LIMITED, « le responsable du traitement des données », prend la protection de votre vie privée très au sérieux. Nous n'utiliserons vos informations personnelles que dans le but spécifique explicite pour lequel elles ont été fournies et ne les partagerons pas avec quiconque qui n'agit pas en notre nom sans votre permission. Vos informations personnelles peuvent être partagées avec nos partenaires et agents « les sous-traitants de données » pour l'administration des clients, les ventes, le marketing et la recherche de produits et services fournis par PFU (EMEA) LIMITED. Vos données seront protégées à la fois physiquement et électroniquement conformément au règlement général sur la protection des données et ne seront conservées que le temps nécessaire.

Pour plus de détails sur la façon dont nous traitons vos informations personnelles, veuillez consulter notre [politique de confidentialité](#).

15. Révision.

Rev Ricoh_EXTW-SP_LVP_Ch-Ec_06/2024_EN

PFU se réserve le droit de réviser les conditions générales.

16. Siège social du fournisseur de services :

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont
Belmont Road
Uxbridge
Middlesex
UB8 1HE
Royaume-Uni

Merci d'avoir choisi Ricoh !

Rev Ricoh_EXTW-SP_LVP_Ch-Ec_06/2024_FR