

1. Informazioni generali.

Gli scanner per documenti Ricoh sono progettati e prodotti da PFU LIMITED, una società del gruppo Ricoh. Sono commercializzati e supportati in Europa, Medio Oriente e Africa da PFU (EMEA) LIMITED, una società controllata di PFU LIMITED.

PFU (EMEA) LIMITED (di seguito "PFU") garantisce che gli scanner per documenti Ricoh sono fabbricati con componenti di alta qualità, sono privi di difetti materiali e realizzano prestazioni conformi alle proprie specifiche. PFU non garantisce il funzionamento privo di errori o ininterrotto del prodotto.

2. Periodo di validità.

Gli ulteriori termini della garanzia estesa o del piano di assistenza si applicano per un periodo di 1, 2, 3, 4 o 5 anni dalla data di acquisto originale dello scanner o per un periodo di 12 mesi dalla data di acquisto del rinnovo (se acquistati come rinnovo). La durata dipende dal numero di anni acquistati. Qualsiasi riparazione o sostituzione del prodotto non estenderà il periodo di validità. L'alterazione, il danneggiamento o la rimozione dell'etichetta di fabbrica originale del prodotto contenente il numero di serie unico del prodotto invaliderà la garanzia estesa o il piano di assistenza.

3. Registrazione del prodotto e attivazione della chiave di servizio.

PFU si riserva il diritto di non fornire i servizi descritti nella garanzia estesa o nel piano di servizio a meno che non venga provato il diritto a tali servizi. PFU mette a disposizione un sito di registrazione online per consentire ai clienti di registrare il proprio prodotto e di attivare la chiave di servizio acquistata per il proprio scanner registrato. Se un prodotto non viene registrato o una chiave di servizio non viene attivata per un prodotto registrato, il servizio può essere negato fino a quando il diritto a tale servizio non venga dimostrato.

Sulla base della modalità di acquisto che il cliente ha utilizzato per la garanzia estesa o il piano di assistenza, le chiavi di servizio possono essere consegnate in un pacchetto di servizi per il prodotto oppure una chiave digitale può essere consegnata via e-mail dopo l'acquisto. La chiave di servizio è un codice alfanumerico unico di 16 cifre che può trovarsi su un'etichetta all'interno del pacchetto di servizi per il prodotto o in un'e-mail inviata al cliente dopo l'acquisto.

Una volta registrato lo scanner e attivata la chiave di servizio per lo scanner registrato, è possibile scaricare un attestato di diritto dal sito web di PFU.

La registrazione e l'attivazione della chiave di servizio richiedono un computer o un dispositivo mobile con una connessione a Internet. Tale processo comporta la raccolta del numero di serie, del numero di modello e della chiave di servizio unica, nonché di alcune informazioni che consentono l'identificazione personale del cliente.

Per maggiori dettagli su come vengono trattati i dati personali, consultare l'[Informativa sulla privacy](#).

4. Campo di applicazione dei servizi.

A condizione che lo scanner sia stato registrato e che sia stata attivata una chiave di servizio valida per lo scanner registrato, l'assistenza tecnica e i servizi della presente garanzia estesa o del piano di assistenza saranno forniti gratuitamente fino alla scadenza, da PFU e/o agenti autorizzati PFU.

Se la garanzia estesa o il piano di assistenza sono scaduti, qualsiasi servizio richiesto sarà soggetto alle attuali tariffe di intervento di PFU.

5. Descrizione del servizio.

a) Garanzia estesa

- Riparazione in sede: risposta entro il giorno lavorativo successivo
- Costi per parti di ricambio, manodopera e trasferta inclusi.
- Un tecnico con le parti sarà inviato entro il giorno lavorativo successivo e tenterà di riparare il prodotto presso la sede del cliente.
- PFU si impegna ad effettuare le riparazioni entro il giorno lavorativo successivo, ma non garantisce di farlo.
- Il calcolo del tempo di risposta e riparazione inizia una volta che l'utente ha fornito informazioni sufficienti affinché il Centro assistenza possa ragionevolmente sospettare che il prodotto sia difettoso.
- Tutte le parti difettose che vengono sostituite diventano di proprietà di PFU.
- Il Servizio di riparazione in sede entro il giorno lavorativo successivo sarà effettuato tra le 9:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

b) Piani di assistenza

- Riparazione in sede: risposta entro 8 ore + riparazione entro 8 ore
- Costi per parti di ricambio, manodopera e trasferta inclusi.
- Un tecnico con le parti sarà inviato entro 8 ore e tenterà di riparare il prodotto presso la sede del cliente.
- Nel caso in cui il tecnico non sia in grado di riparare il prodotto immediatamente, garantiamo di fornire una soluzione entro le successive 8 ore (massimo 16 ore lavorative totali). Tale soluzione può comportare la riparazione del prodotto o la temporanea sostituzione del medesimo con un prodotto (dello stesso modello).
- Le spese di spedizione sono incluse nel caso in cui fosse necessario riparare il prodotto fuori sede e restituirlo al cliente.
- Alcuni piani di assistenza includono una serie di interventi di manutenzione preventiva, come descritto nella tabella sottostante.
- Il calcolo del tempo di risposta e riparazione inizia una volta che l'utente ha fornito informazioni sufficienti affinché il Centro assistenza possa ragionevolmente sospettare che il prodotto sia difettoso.
- Tutte le parti difettose che vengono sostituite diventano di proprietà di PFU.
- Il Servizio di riparazione in sede 8+8 sarà effettuato tra le 9:00 e le 17:00 ora locale, dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi).

Panoramica Garanzia estesa e Piani di assistenza					
Caratteristiche	Garanzia estesa	Piano di assistenza Bronze	Piano di assistenza Silver	Piano di assistenza Gold	Piano di assistenza Platinum
Tipo di servizio	Riparazione in sede	Riparazione in sede	Riparazione in sede	Riparazione in sede	Riparazione in sede
Tempo di risposta/riparazione	Entro il giorno lavorativo successivo	Risposta entro 8 ore + riparazione entro 8 ore	Risposta entro 8 ore + riparazione entro 8 ore	Risposta entro 8 ore + riparazione entro 8 ore	Risposta entro 8 ore + riparazione entro 8 ore
Sostituzione temporanea del prodotto	Non inclusa	Inclusa	Inclusa	Inclusa	Inclusa
Interventi di Manutenzione preventiva	0 all'anno	0 all'anno	1 all'anno	2 all'anno	3 all'anno
Disponibilità	2-5 anni*	1-5 anni*	1-5 anni*	1-5 anni*	1-5 anni*
Rinnovi	1 anno	1 anno	1 anno	1 anno	1 anno

* La durata dipende dal numero di anni acquistati

6. Esclusioni.

I servizi gratuiti sono esclusi per questioni che esulano dalla responsabilità di PFU, compresi, a titolo esemplificativo:

- Accessori, parti mancanti, forniture, materiali di consumo e articoli monouso o problemi causati dagli articoli identificati come responsabilità dell'utente al capitolo Manutenzione periodica di routine del Manuale dell'operatore.
- Mancata esecuzione della manutenzione preventiva periodica se necessaria a causa dell'elevato utilizzo.
- Errata installazione.
- Problemi legati alla configurazione di software, all'impostazione di software o alla configurazione della rete.
- Negligenza, uso improprio, abuso, vandalismo o uso eccessivo.
- Sollecitazioni elettriche o fisiche anomale o lavori elettrici esterni al prodotto.
- Condizioni climatiche avverse come ambienti con umidità elevata o estremamente polverosi.
- Utilizzo di materiali di consumo o accessori incompatibili, difettosi o contraffatti.
- Inceppamenti di carta e rimozione degli stessi dovuti al caricamento scorretto di materiali o all'uso di materiali incompatibili; rimozione di qualsiasi inceppamento di carta che avrebbe potuto essere eseguita dall'utente, seguendo le procedure descritte nel Manuale dell'operatore.
- Danni causati da tentativi di riparazione o modifica da parte di qualsiasi persona non autorizzata da PFU per effettuare tali riparazioni.
- Servizi di trasferimento, servizi di ingegneria dei sistemi, programmazione, re-installazione di sistemi operativi dell'utente o di software applicativi, ricostruzione di dati, procedure operative dovute a qualsiasi tipo di mancata implementazione delle versioni più recenti del software.
- Danni causati da punti metallici o graffette o da usura prematura dei materiali di consumo causata dalla contaminazione con solventi quali colla, carta trattata chimicamente o altri materiali.
- Danni causati da detergenti chimici non approvati da PFU.
- Qualsiasi altro danno, accidentale o intenzionale, o qualsiasi altra causa diversa dal normale utilizzo.

7. Ottenere assistenza e contattare il Centro assistenza.

In caso di un problema tecnico con il prodotto:

- Si prega di consultare la sezione FAQ del sito web per trovare le risposte alle domande più frequenti.

- È possibile contattare il Centro assistenza tramite LiveChat o telefono o inviare richieste di assistenza via e-mail.
- Contattando il Centro assistenza tramite il modulo di richiesta di assistenza via e-mail, il cliente riceverà un numero di ticket e una risposta alla richiesta.
- Il nostro obiettivo è quello di rispondere alle richieste di assistenza via e-mail entro 3 ore. (Durante l'orario lavorativo).
- È necessario fornire al Centro assistenza le informazioni di contatto insieme al numero di modello del prodotto, il numero della parte in questione, il numero di serie e una descrizione del problema.
- Il cliente potrebbe dover eseguire alcuni semplici test e riferirne lo stato, i messaggi di errore e i comportamenti risultanti.
- Il Centro assistenza offrirà suggerimenti per aiutare il cliente a risolvere il problema.
- Se il Centro assistenza sospetta un problema hardware e il prodotto è identificato come coperto da una garanzia estesa o da un piano di assistenza, verrà avviato un servizio di riparazione in sede.
- Il Centro assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 17:00 ora locale.

8. Pulizia e manutenzione quotidiana.

Al fine di mantenere la qualità delle immagini e le prestazioni di alimentazione ottimali, è necessario che l'operatore dello scanner pulisca regolarmente il prodotto, utilizzando materiali di pulizia approvati e seguendo le linee guida descritte nel Manuale dell'operatore. La Garanzia estesa non copre i problemi di qualità dell'immagine o di alimentazione attribuibili alla mancanza di pulizia e manutenzione quotidiana. In tali casi, PFU si riserva il diritto di applicare delle tariffe per il servizio prestato. I kit di pulizia approvati possono essere acquistati presso il fornitore di scanner preferito dal cliente o sul [sito di e-commerce di PFU EMEA](#).

9. Materiali di consumo.

Per mantenere ottimali le prestazioni dei dispositivi ScanSnap, potrebbe essere necessario acquistare kit di materiali di consumo per sostituire i materiali di consumo usurati dal normale utilizzo. L'installazione dei materiali di consumo sostitutivi è di responsabilità del cliente. Le linee guida su come installare i materiali di consumo sono contenute nel Manuale dell'operatore. Si consiglia di tenere un set di ricambi a portata di mano per garantire il funzionamento del prodotto. La Garanzia estesa non copre la sostituzione o l'installazione dei materiali di consumo. I kit di materiali di consumo approvati possono essere acquistati presso il fornitore di scanner preferito dal cliente o sul [sito di e-commerce di PFU EMEA](#).

10. Manutenzione preventiva periodica.

Durante il ciclo di vita dello scanner, potrebbe essere necessaria una manutenzione periodica (Manutenzione preventiva) da parte di un Tecnico di assistenza qualificato per garantire la continuità del funzionamento dello scanner. La frequenza della manutenzione richiesta varia a seconda dell'uso. Gli utenti che fanno un uso intensivo del prodotto o gli utenti che effettuano un'elevata percentuale di scansioni di tipi di carta non standard (per esempio carta autocopiante, carta colorata, carta molto ruvida che genera polveri di carta o carta trattata chimicamente) possono richiedere una manutenzione più frequente, poiché questi tipi di carta possono depositare grandi quantità di residui e polvere. Se non vengono rimossi, i residui e la polvere possono ridurre le prestazioni del prodotto nel tempo.

Segnali significativi che indicano che lo scanner richiede manutenzione includono:

Termini e condizioni | Piani di assistenza e di Garanzia estesa
per scanner di produzione Ricoh per volumi ridotti

- Allarmi/errori dei sensori (accumulo di polvere che impedisce il funzionamento dei sensori).
- Ripetuti inceppamenti di carta nonostante la pulizia e il cambio dei materiali di consumo (accumulo di residui sui rulli o polvere all'interno dei sensori).
- Problemi di qualità dell'immagine, come linee lungo l'immagine o altri residui (polvere e/o residui sul vetro o all'interno delle unità ottiche).
- Rumori inusuali come stridori o colpi (forte accumulo di residui e polvere/toner sui rulli e sulle parti in movimento).

Per ottenere prestazioni migliori con i tipi di carta standard (carta in formato A4 per fax/fotocopiatrici da 80 gsm) e a condizione che vengano eseguite le corrette operazioni di manutenzione del prodotto (come descritto nel Manuale dell'operatore), per gli scanner di produzione per volumi ridotti raccomandiamo interventi di Manutenzione preventiva annuali o dopo circa 1 milione di scansioni, in base alla situazione che si verifica per prima.

È possibile acquistare Piani di assistenza che includono la Manutenzione preventiva o e acquistare la Manutenzione preventiva separatamente in pacchetti di 1, 2 e 3 interventi, in base alla necessità e al volume di scansioni giornaliere.

I pacchetti di Manutenzione preventiva possono essere acquistati presso il fornitore di scanner preferito dal cliente o sul [sito di e-commerce di PFU EMEA](#).

11. Copertura geografica.

Le presenti garanzie estese e i piani di assistenza sono validi su prodotti situati nel Regno Unito, in Francia, Germania, Italia, Spagna, Austria, Belgio, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Ungheria, Lettonia, Lituania, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Repubblica d'Irlanda, Romania, Slovacchia, Slovenia, Svezia, Svizzera, Bahrein, Kuwait, Oman, Qatar, Arabia Saudita ed Emirati Arabi Uniti e venduti da PFU (EMEA) LIMITED attraverso il proprio canale di distribuzione in Europa, Medio Oriente e Africa o tramite il [sito di e-commerce di PFU EMEA](#).

Limitazioni geografiche possono essere applicate ai livelli del servizio in alcuni paesi o in determinate aree all'interno di tali paesi. Per ulteriori informazioni, contattare il rappresentante locale PFU o il Centro assistenza.

12. Limitazioni di responsabilità.

Salvo in caso di decesso o di lesioni personali causati da negligenza di PFU, la responsabilità di PFU per danni di qualsiasi tipo sarà limitata al prezzo pagato per il prodotto (o i prodotti) o la relativa sostituzione. In nessun caso PFU potrà essere ritenuta responsabile per danni indiretti, compresi (a titolo esemplificativo) perdita economica o altra perdita di fatturato, profitti, affari o avviamento. PFU non sarà responsabile per qualsiasi violazione dei propri obblighi ai sensi della presente Garanzia a seguito di circostanze al di fuori del ragionevole controllo di PFU, compresi, a titolo esemplificativo, incendi, inondazioni, atti di terrorismo, sabotaggi, insurrezioni civili, guerre, scioperi, interruzioni o guasti alla rete Internet.

13. Garanzia del rivenditore.

Nessun rivenditore è autorizzato a modificare i termini del presente documento. Qualsiasi garanzia aggiuntiva o assicurazione offerta da un rivenditore è di esclusiva responsabilità del rivenditore.

14. Rinnovo della Garanzia estesa o del Piano di assistenza scaduti.

La Garanzia estesa e i Piani di assistenza possono essere acquistati come:

- Estensioni e/o ottimizzazioni della garanzia del prodotto, entro 30 giorni dall'acquisto dello scanner e per un periodo di 1-5 anni. Tali estensioni/ottimizzazioni possono essere identificate da codici SKU che iniziano per "U".
- Rinnovi di una garanzia scaduta o di un piano di assistenza scaduto per un periodo di 1 anno, a seconda del modello di scanner e dell'età del prodotto. Tali rinnovi possono essere identificati da codici SKU che iniziano per "R1".
- È possibile rinnovare una garanzia o un piano di assistenza scaduti al momento della scadenza tramite il fornitore di scanner preferito del cliente, citando il codice SKU del rinnovo che si desidera acquistare. È anche possibile procedere al rinnovo tramite il [sito di e-commerce di PFU EMEA](#).

Termini e condizioni | Piani di assistenza e di Garanzia estesa
per scanner di produzione Ricoh per volumi ridotti

In base alle preferenze di contatto del cliente, quest'ultimo potrebbe essere contattato e notificato quando la Garanzia Estesa o il Piano di assistenza stanno per scadere o sono scaduti. È possibile modificare le proprie preferenze di contatto in qualsiasi momento.

14. Privacy.

PFU (EMEA) LIMITED, il "Titolare del trattamento", tiene in grande considerazione la protezione della privacy del cliente. PFU (EMEA) LIMITED utilizzerà le informazioni personali del cliente solo per lo scopo specifico ed esplicito per il quale sono state fornite e non le condividerà con persone che non stanno agendo per loro conto senza il permesso del cliente. I dati personali del cliente possono essere condivisi con partner e agenti di PFU (EMEA) LIMITED, i "Responsabili del trattamento", per l'amministrazione dei clienti, le vendite, il marketing, la ricerca per i prodotti e i servizi forniti da PFU (EMEA) LIMITED. I dati del cliente saranno protetti fisicamente ed elettronicamente in conformità con il Regolamento generale sulla protezione dei dati e conservati solo per il tempo necessario.

Per maggiori dettagli su come vengono trattati i dati personali, consultare l'[Informativa sulla privacy](#).

15. Revisione.

Rev Ricoh_EXTW-SP_LVP_Ch-Ec_06/2024_EN

PFU si riserva il diritto di rivedere i presenti termini e condizioni.

16. Sede legale del fornitore di servizi.

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont
Belmont Road
Uxbridge
Middlesex
UB8 1HE
Regno Unito

Grazie per aver scelto Ricoh!