

1. General

Los escáneres documentales Ricoh están diseñados y fabricados por PFU LIMITED, una empresa del grupo Ricoh. Estos se distribuyen y comercializan en Europa, Oriente Medio y África por PFU (EMEA) LIMITED, una filial de PFU LIMITED.

PFU (EMEA) LIMITED (en adelante, "PFU") le garantiza que los escáneres documentales Ricoh se fabrican a partir de componentes de alta calidad sin defectos materiales y de acuerdo con sus especificaciones. PFU no garantiza que el producto no presente errores y tampoco asegura el funcionamiento ininterrumpido de dicho producto.

2. Período de validez.

Los términos mejorados de la garantía extendida o del plan de servicio se aplicarán por un período de 1, 2, 3, 4 o 5 años a partir de la fecha de compra original del producto escáner, o 12 meses a partir de la fecha de compra de la renovación (si se compra como una renovación). La duración depende del número de años comprados. Cualquier reparación o reemplazo del producto no extenderá el período de validez. La alteración, el desfiguramiento o la eliminación de la etiqueta original de fábrica del producto que contiene el número de serie único del producto, invalidará la garantía extendida o el plan de servicio.

3. Registro de producto y activación de clave de servicio.

PFU se reserva el derecho de no proporcionar los servicios descritos en la garantía extendida o en el plan de servicio a menos que se pueda establecer prueba de derecho. PFU proporciona un sitio de registro en línea para permitir a los usuarios registrar su(s) producto(s) y activar su(s) clave(s) de servicio comprada(s) contra su(s) producto(s) de escáner registrado(s). Si un producto no está registrado, o una clave de servicio no está activada contra un producto registrado, se le puede negar el servicio hasta que se establezca la prueba de derecho.

Dependiendo de dónde compraste tu garantía extendida o plan de servicio, las Claves de Servicio pueden ser entregadas en un producto de paquete de servicio en caja, o una clave digital entregada por correo electrónico después de tu compra. La Clave de Servicio es un número alfanumérico único de 16 dígitos que se puede encontrar en una etiqueta dentro del producto del paquete de servicio en caja o en un correo electrónico enviado a usted después de su compra.

Una vez que haya registrado su producto de escáner y activado su clave de servicio contra su producto de escáner registrado, puede descargar un certificado de derecho desde nuestro sitio web.

El registro y la activación de la clave de servicio requerirán un PC o un dispositivo móvil con conexión a Internet. Este proceso implica la recopilación del número de serie, el número de modelo y la clave de servicio única, así como algunos datos de carácter personal.

Para obtener más información sobre cómo tratamos su información personal, consulte nuestra Política de Privacidad [_](#).

4. Alcance de los servicios.

Siempre que el producto del escáner haya sido registrado y se haya activado una clave de servicio válida para el producto del escáner registrado, el soporte técnico y los servicios de esta garantía extendida o plan de servicio se

Términos & Condiciones | Garantía Ampliada & Planes de Servicio

proporcionarán de forma gratuita hasta su vencimiento, por PFU y/o agentes aprobados por PFU.

Si la garantía extendida o el plan de servicio ha expirado, entonces cualquier servicio solicitado estará sujeto a las condiciones actuales de PFU
cargos por servicio.

5. Descripciones de servicio.

a) Garantía ampliada

- Reparación in situ: respuesta el siguiente día laborable.
- Incluye las piezas de recambio, la mano de obra y los desplazamientos.
- Se enviará un ingeniero con las piezas el siguiente día laborable e intentará reparar el producto en sus instalaciones.
- Procuramos que se haga efectiva la reparación el siguiente día laborable, pero no lo garantizamos.
- El reloj de servicio comienza una vez que el usuario ha proporcionado suficiente información para que SupportDesk sospeche razonablemente que el producto está defectuoso.
- Todas las piezas defectuosas que se reemplazan pasan a ser propiedad de PFU.
- El servicio de reparación en el lugar al siguiente día laborable se proporcionará entre las 9 a. m. y las 5 p. m. hora local, de lunes a viernes (excluyendo festivos).

b) Planes de Servicio

- Reparación in situ: 8 horas de respuesta + 8 horas de solución
- Incluye las piezas de recambio, la mano de obra y los desplazamientos.
- Un ingeniero con piezas será enviado dentro de 8 horas e intentará reparar el producto en sus instalaciones.
- En el caso de que el ingeniero no pueda reparar el producto de inmediato, garantizamos que proporcionaremos una solución en un plazo adicional de 8 horas (hasta un total de 16 horas laborables), lo que puede implicar una reparación de su producto o un producto de préstamo temporal (del mismo modelo).
- Los costos de envío están incluidos si necesitamos reparar su producto fuera del sitio y devolvérselo.
- Algunos Planes de Servicio incluyen un número de visitas de Mantenimiento Preventivo como se describe en la tabla a continuación.
- El reloj de servicio comienza una vez que el usuario ha proporcionado suficiente información para que SupportDesk sospeche razonablemente que el producto está defectuoso.
- Todas las piezas defectuosas que se reemplazan pasan a ser propiedad de PFU.
- El servicio de reparación in situ se ofrecerá entre las 9:00 y las 17:00, hora local, de lunes a viernes (excepto festivos).

Garantía Ampliada y Planes de Servicio					
Características	Garantía ampliada	Bronce Plan de Servicio	Plata Plan de Servicio	Plan de Servicio Oro	Platino Plan de Servicio
Tipo de servicio	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ	Reparación in situ
Tiempo de respuesta y de reparación	Respuesta el siguiente día laborable	8 Horas de Respuesta +8 Hora Solución	8 Horas de Respuesta +8 Hora Solución	8 Horas de Respuesta +8 Hora Solución	8 Horas de Respuesta +8 Hora Solución
Préstamo Temporal Producto	No incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido

Términos & Condiciones | Garantía Ampliada & Planes de Servicio

Visitas de mantenimiento preventivo	0 por año	0 por año	1 al año	2 al año	3 al año
-------------------------------------	-----------	-----------	----------	----------	----------

Disponibilidad	2-5 años	1- 5 Años*	1- 5 Años*	1- 5 Años*	1- 5 Años*
Renovaciones	1 año	1 año	1 año	1 año	1 año

* Dependiente del número de años comprados

6. Exclusiones.

Los servicios gratuitos están excluidos para problemas de los que PFU no es responsable, incluyendo, pero no limitado a;

- Piezas, accesorios, suministros, consumibles y elementos reemplazables que falten, o bien problemas causados por estos elementos identificados como parte de la responsabilidad del usuario en el capítulo de cuidado diario de la guía del usuario.
- No llevar a cabo el mantenimiento preventivo periódico si es necesario a causa de un uso intensivo.
- Una instalación errónea.
- Problemas de configuración de software, de puesta a punto del software o de configuración de red.
- Negligencia, uso indebido, abuso, vandalismo o uso excesivo.
- Tensión física o eléctrica anómala o tareas eléctricas ajenas al producto.
- Condiciones climáticas adversas, como una alta humedad o entornos extremadamente polvorientos.
- Uso de accesorios o consumibles incompatibles, erróneos o falsificados.
- Atascos del papel y su extracción a causa de una carga incorrecta de los medios o el uso de medios incompatibles; la extracción de cualquier papel atascado que el usuario podría haber realizado siguiendo los procedimientos detallados en la guía del usuario.
- Daños producidos a causa de un intento de modificación o reparación por parte de cualquier persona no aprobada por PFU para llevar a cabo dichas reparaciones.
- Servicios de reubicación, servicios de ingeniería de sistemas, programación, reinstalación de los sistemas operativos del usuario o software, procedimientos operativos debidos a cualquier tipo de error de implementación de las versiones de software más actuales.
- Daños causados por grapas, clips de papel o un desgaste prematuro de los consumibles a causa de la contaminación por disolventes como colas o papeles tratados químicamente y otros medios.
- Daños causados por agentes de limpieza químicos no aprobados por PFU.
- Cualquier otro daño, ya sea accidental o deliberado, o cualquier causa que no se deba a un uso normal.

7. Obtener ayuda y contactar con el servicio de asistencia

En caso de tener un problema técnico con el producto:

- Visite el sitio web de preguntas frecuentes para obtener respuestas a preguntas habituales.
- Puede contactar con SupportDesk mediante LiveChat, a través de una solicitud de asistencia por correo electrónico o por teléfono.
- Si se pone en contacto con el servicio de asistencia a través del formulario de solicitud de asistencia por correo, recibirá un número de soporte por correo electrónico y una respuesta a su consulta.
- Intentamos responder a las consultas de asistencia por correo electrónico en el transcurso de 3 horas (durante el horario de trabajo).
- Debe proporcionar al servicio de asistencia sus datos de contacto junto con el número de modelo del producto, el número de pieza, el número de serie y una descripción del problema.
- Es posible que le pidan que ejecute algunas pruebas sencillas y comunique el resultado, mensajes de error y comportamientos.

Términos & Condiciones | Garantía Ampliada & Planes de Servicio

- El servicio de asistencia le ofrecerá sugerencias para ayudarle a resolver el problema.
- Si SupportDesk sospecha un problema de hardware y el producto se identifica como estando bajo una garantía extendida o un plan de servicio, se iniciará el servicio de reparación en el lugar.

- El servicio de asistencia está disponible de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 (hora local).

8. Limpieza y mantenimiento diario.

Para mantener una calidad de imagen óptima y el rendimiento de la alimentación, es necesario que el usuario limpie el producto regularmente utilizando los materiales de limpieza aprobados y siguiendo las directrices estipuladas en la guía del usuario. La Garantía Extendida no cubre problemas de calidad de imagen o problemas de alimentación que sean atribuibles a la ausencia de limpieza & cuidado diario. En estos casos, PFU se reserva el derecho de aplicar cargos por el servicio. Los kits de limpieza aprobados pueden adquirirse en el proveedor de escáneres que prefiera o a través de la [web de comercio electrónico de PFU EMEA](#).

9. Consumibles.

Para mantener un rendimiento óptimo de su ScanSnap, los kits de consumibles deben adquirirse para sustituir aquellos consumibles agotados debido al uso normal. La colocación de consumibles de sustitución es su responsabilidad. La guía del usuario incluye directrices sobre como colocar los consumibles. Le recomendamos que guarde un kit de repuesto para mantener el funcionamiento del producto. La garantía extendida no cubre el reemplazo ni la instalación de consumibles. Los kits de consumibles pueden adquirirse en el proveedor de escáneres que prefiera o a través de la web de comercio electrónico de PFU EMEA.

10. Mantenimiento preventivo periódico

Durante la vida de su producto escáner, puede ser necesario un mantenimiento periódico (mantenimiento preventivo) por parte de un Ingeniero de Servicio Calificado para garantizar un funcionamiento continuo del escaneo. La frecuencia de mantenimiento necesaria varía en función del uso. Es posible que los usuarios que dan un uso intensivo al escáner o bien aquellos usuarios que escanean muy frecuentemente con tipos de papel no estándar (por ejemplo, papeles autocopiantes o "papeles NCR", papeles entintados, papeles de un grado muy rugoso y áspero u otros papeles tratados de forma química) necesiten un mantenimiento más frecuente dado que estos tipos de papel pueden acumular grandes cantidades de residuos y polvo.

Los residuos y el polvo pueden degradar el rendimiento del producto con el tiempo si no se eliminan.

A continuación se enumeran varios indicios claros de que su escáner requiere mantenimiento:

- Errores/alarmas del sensor (se ha acumulado polvo que impide que los sensores funcionen).
- Atascos persistentes del papel a pesar de haber realizado una limpieza y de haber cambiado los consumibles (se han acumulado residuos en los rodillos o polvo en los sensores internos).
- Problemas de calidad de imagen, como líneas en las imágenes u otros artefactos (polvo y/o residuos en el cristal o en las unidades ópticas internas).
- Ruidos de roce o golpes no habituales (acumulación grave de residuos y polvo/tóner en los rodillos y las piezas móviles).

Para lograr el mejor rendimiento con los papeles de tipo estándar (papel/copia de fax A4 de 80 g) y conseguir el funcionamiento correcto, lleve a cabo el proceso de mantenimiento del producto (tal y como se describe en la Guía del operador). En cuanto a los escáneres de bajo volumen de producción, recomendamos intervalos de mantenimiento preventivo cada año o cada 2 millones de escaneos aproximadamente, lo que suceda primero.

Puede contratar planes de servicio que incluyen el mantenimiento preventivo o puede contratar el mantenimiento preventivo por separado en paquetes de una, dos o tres visitas según sean sus necesidades y en función de su

volumen de escaneo diario.

Los paquetes de Mantenimiento Preventivo se pueden comprar a su proveedor de escáner preferido o se pueden comprar en el [sitio de Ecommerce de PFU EMEA](#).

11. Cobertura geográfica.

Estas garantías extendidas y planes de servicio son válidos en productos ubicados en el Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, España, Austria, Bélgica, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, República de Irlanda, Rumanía, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza, Baréin, Kuwait, Omán, Catar, Arabia Saudita y los Emiratos Árabes Unidos, vendidos por PFU (EMEA) LIMITED a través de su canal de distribución en Europa, Oriente Medio y África, o a través del [sitio de Ecommerce de PFU EMEA](#).

Las limitaciones geográficas pueden aplicarse a los niveles de servicio en algunos países o áreas dentro de los países. Para más información, por favor consulte con su representante local de PFU, o contacte con SupportDesk.

12. Limitación de responsabilidad

Excepto en el caso de muerte o daños corporales causados por la negligencia de PFU, la responsabilidad de PFU por todos los daños de cualquier tipo se limitará al precio pagado por el o los productos o sus reemplazos. En ningún caso PFU será responsable de cualquier pérdida, directa o indirecta, incluyendo, entre otros, cualquier pérdida económica u otra pérdida de facturación, beneficios, empresas o bienes. PFU no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones de conformidad con la presente garantía como resultado de circunstancias que se escapen al control razonable de PFU, donde se incluyen, entre otros, los incendios, las inundaciones, el terrorismo, el sabotaje, las insurrecciones civiles, la guerra, las huelgas o la interrupción o el fallo de Internet.

13. Garantía del distribuidor.

Ningún distribuidor está autorizado a modificar los términos estipulados en este documento. Cualquier garantía adicional o seguro que ofrezca el distribuidor será únicamente responsabilidad de ese distribuidor.

14. Renovando su Garantía Extendida o Plan de Servicio caducado.

Los planes de garantía extendida y servicio se pueden adquirir como:

- Extensión y/o mejora de la garantía del producto, dentro de los 30 días posteriores a la compra del producto escáner por un período de 1-5 años. Estos se pueden identificar por los SKU que comienzan con "U".
- Renovación de una garantía caducada o de un plan de servicio caducado por un período de 1 año, sujeto al modelo del escáner y edad del producto. Pueden identificarse por los SKU que empiezan por "R1".
- Puede renovar una garantía o plan de servicio expirado en el momento de la expiración a través de su proveedor de escáner preferido, citando el SKU de la renovación que desea comprar. También puede [adquirir una renovación a través de la web de comercio electrónico de PFU EMEA](#).

Sujeto a sus preferencias de contacto, podemos ponernos en contacto con usted para notificarle cuando su Garantía Extendida o Plan de Servicio esté a punto de expirar o haya expirado. Puede cambiar sus preferencias de contacto en cualquier momento.

14. Privacidad.

PFU (EMEA) LIMITED "El responsable del tratamiento de datos" se toma la protección de su privacidad muy en serio. Únicamente usaremos su información personal para el fin específico y explícito para el que se ha dado, y no la compartiremos con ningún tercero que no actúe en nuestro nombre sin su permiso. Podemos compartir su información personal con nuestros socios y agentes, "los procesadores de datos", para la gestión de clientes, ventas, comercialización y búsqueda de productos y servicios proporcionados por PFU (EMEA) LIMITED. Sus datos estarán protegidos tanto física como electrónicamente de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos, y se conservarán únicamente durante el tiempo que sea necesario.

[Para obtener más información sobre cómo tratamos su información personal, consulte nuestra](#) Política de Privacidad.

15. Corrección.

Rev Ricoh_EXTW-SP_LVP_Ch-Ec_06/2024_EN

PFU se reserva el derecho de corregir los términos y condiciones.

16. Oficina registrada del proveedor del servicio:

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont
Belmont Road
Uxbridge
Middlesex
UB8 1HE
Reino Unido

¡Gracias por elegir Ricoh!