

1. Allgemeines.

Ricoh-Dokumentenscanner werden von der PFU LIMITED, einem Unternehmen der Ricoh-Gruppe, entwickelt und hergestellt. In der EMEA-Region 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. Gültigkeit

Diese erweiterte Garantie gilt für 3 Jahre ab dem ursprünglichen Kaufdatum des Scanners.

Ein Austausch des Produkts verlängert die Laufzeit der erweiterten Garantie nicht. Eine Veränderung, Verunstaltung oder Entfernung des ursprünglichen Werksetiketts mit der eindeutigen Seriennummer des Produkts führt zum Erlöschen der erweiterten Garantie.

3. Produktregistrierung und Aktivierung des Serviceschlüssels.

PFU behält sich das Recht vor, die in der erweiterten Garantie 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 Ihre erweiterte Garantie 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 dieser erweiterten Garantie 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

- Vorabaustausch am nächsten Arbeitstag
- Beinhaltet den Austausch des Produkts und die Kosten für den Hin- und Rückversand.
- Im Normalfall wird innerhalb des nächsten Arbeitstages ein Ersatzscanner an Ihre Privat- oder Arbeitsadresse geliefert und geht in Ihr Eigentum über.
- Die Abholung des defekten Produkts muss zeitgleich oder 2-7 Tage nach der Lieferung des Ersatzprodukts erfolgen, es sei denn, es wurde mit PFU schriftlich etwas anderes vereinbart.
- Wir bemühen uns, das Produkt bis zum nächsten Arbeitstag zu ersetzen, 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 Produkte, die ersetzt werden, gehen in das Eigentum von PFU über.
- Der Vorabaustausch wird montags bis freitags (außer an Feiertagen) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr Ortszeit angeboten.

b) Bronze-Serviceprogramm

- 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.
- Die 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
Serviceart	Vor-Ort-Reparatur	Vor-Ort-Reparatur
Reaktions-/Reparaturzeit	Antwort am nächsten Arbeitstag	8-Stunden-Antwort +8-Stunden-Reparatur
Vorübergehendes Leihprodukt	Nicht inbegriffen	Inbegriffen

Allgemeine Geschäftsbedingungen | Erweiterte Garantie Für Ricoh-Arbeitsgruppen-, Netzwerk- und Abteilungsscanner

Besuche zur vorbeugenden Wartung	0 pro Jahr	0 pro Jahr
Verfügbarkeit	2-5 Jahre*	1-5 Jahre*
Verlängerung	1 Jahr	1 Jahr

* Abhängig von der Anzahl der erworbenen Jahre

6. Ausschlüsse.

PFU behält sich das Recht vor, in ausgeschlossenen Fällen nachträglich Gebühren für den Ersatz zu verlangen. Ausgeschlossen sind 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.
- 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 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 eine Garantie oder erweiterte Garantie fällt, wird ein Austausch des Produkts 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. Geltungsbereich.

Diese erweiterte Garantie gilt 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.

Geografische Einschränkungen können die Lieferzeit von Ersatzprodukten beeinflussen.

11. 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 Garantieplichten 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.

12. Wiederverkäufargarantie.

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

13. Verlängerung Ihrer abgelaufenen Garantie oder erweiterten Garantie.

Erweiterte Garantie- und Serviceprogramme können erworben werden als:

- Erweiterung der Produktgarantie, innerhalb von 30 Tagen nach dem ursprünglichen Kauf des Scanners für einen Zeitraum von 3 Jahren. Diese sind durch SKUs beginnend mit „U3“ gekennzeichnet.
- Verlängerung einer abgelaufenen Garantie oder erweiterten Garantie für einen Zeitraum von 1 Jahr, je nach Scanner und Produktalter. Diese sind durch SKUs beginnend mit „R1“ gekennzeichnet.
- Eine abgelaufene Garantie oder erweiterte Garantie 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 Ihre erweiterte Garantie 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_WKG-NET-DEP_Ch_06/2024_EN

Änderungen vorbehalten.

16. Geschäftssitz des Dienstleisters:

PFU (EMEA) LIMITED

Belmont

Rev Ricoh_EXTW-SP_WKG-NET-DEP_Ch_06/2024_EN

Allgemeine Geschäftsbedingungen | Erweiterte Garantie
Für Ricoh-Arbeitsgruppen-, Netzwerk- und Abteilungsscanner

Belmont Road
Uxbridge
Middlesex
UB8 1HE
Vereinigtes Königreich

Danke, dass Sie sich für Ricoh entschieden haben!