

1. General

Los escáneres documentales Ricoh están diseñados y fabricados por PFU LIMITED, una empresa del grupo Ricoh. PFU (EMEA) LIMITED, una subsidiaria de PFU LIMITED, se encarga de comercializarlos y de ofrecer asistencia en EMEA.

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. Validez

Esta garantía extendida es válida por 3 años a partir de la fecha de la compra original del producto escáner. Los posibles reemplazos del producto no extienden el periodo de garantía ampliada. La modificación, deformación o eliminación de la etiqueta original de fábrica del producto que contiene el número de serie único del producto invalidará la garantía ampliada.

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 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, 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 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 los cargos de servicio actuales de PFU.

5. Descripciones de servicio.

a) Garantía ampliada

- Servicio de Cambio Anticipado Siguiente Día Laboral
- Incluye la sustitución del producto y todos los gastos de envío.
- Un escáner de reemplazo se entregará normalmente dentro del siguiente día hábil a su dirección de casa o trabajo y se convierte en su propiedad.
- La recogida del producto defectuoso deberá producirse el mismo día, o de dos a siete días tras la entrega del producto de sustitución, a menos que se acuerde de otro modo por escrito al contactar con PFU.
- Nos esforzamos por realizar un reemplazo del producto dentro del Siguiente Día Laboral, pero no garantizamos hacerlo.
- El reloj de servicio comienza una vez que el usuario ha proporcionado suficiente información para que SupportDesk sospeche razonablemente que el producto está defectuoso.
- Todos los productos defectuosos que se reemplazan pasan a ser propiedad de PFU.
- El servicio de intercambio avanzado se ofrecerá entre las 9:00 y las 17:00, hora local, de lunes a viernes (excepto festivos).

b) Bronce Plan 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
Tipo de servicio	Reparación in situ	Reparación in situ
Tiempo de respuesta y de reparación	Respuesta el siguiente día laborable	8 Horas de Respuesta +8 Hora Solución
Préstamo Temporal Producto	No incluido	Incluido
Visitas de mantenimiento preventivo	0 por año	0 por año

Términos & Condiciones | Garantía Extendida
Para productos de escáner de grupo de trabajo, red y



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

* Dependiente del número de años comprados

6. Exclusiones.

PFU se reserva el derecho de aplicar cargos de forma retrospectiva en caso de sustituciones debido a problemas no incluidos. El servicio no incluye problemas de los que PFU no sea responsable, entre los que se incluyen:

- 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.
- 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:

- Consulte las preguntas frecuentes para ver las respuestas a las preguntas más habituales.
- Puede ponerse en contacto con el servicio de asistencia a través de LiveChat, el formulario de solicitud de asistencia por correo 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 sus consultas en el transcurso de 3 horas (durante el horario laboral).
- 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.
- 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 garantía o garantía extendida, se iniciará un intercambio del producto.
- 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. 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 afectar al tiempo necesario para entregar un producto de sustitución.

11. Limitación de la 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.

12. 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.

13. Renovando su Garantía expirada o Garantía Extendida.

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

- Extensión de la garantía del producto, dentro de los 30 días posteriores a la compra del producto escáner original, por un período de 3. Estos se pueden identificar por los SKU que comienzan con "U3".
- Renovación de una garantía caducada o garantía extendida caducada por un período de 1 año, sujeta al modelo del escáner y la antigüedad del producto. Pueden identificarse por los SKU que empiezan por "R1".
- Puede renovar una garantía caducada o una garantía extendida 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 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_WKG-NET-DEP_Ch_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!