

Dauer	1 Jahr ab Kaufdatum (Kaufnachweis möglicherweise erforderlich).
Typ	Vor-Ort-Reparatur, Reaktion am nächsten Werktag +1 sowie eine proaktive Wartung vor Ort.
Beschreibung	Ein Techniker mit Ersatzteilen wird in der Regel innerhalb eines Werktags entsandt, um das Produkt in Ihrem Betrieb zu reparieren.

1. Allgemeines

Die Entwicklung und Herstellung der Ricoh-Dokumentenscanner erfolgt durch PFU LIMITED, ein Unternehmen der Ricoh-Gruppe. Sie werden in EMEA von PFU (EMEA) LIMITED, einer Tochtergesellschaft von PFU LIMITED, vermarktet und unterstützt.

PFU (EMEA) LIMITED (kurz „PFU“) garantiert, dass Ricoh-Dokumentenscanner aus hochwertigen Komponenten hergestellt sind, die frei von Materialfehlern sind und sich ihren Spezifikationen gemäß verhalten. PFU garantiert keinen fehler- oder unterbrechungsfreien Betrieb des Produkts.

2. Gültigkeit

Diese Garantie gilt ab dem ursprünglichen Kaufdatum des Produkts durch den*die Endbenutzer*in für den Zeitraum eines Jahres.

Durch Reparatur des Produkts während des Garantiezeitraums wird der ursprüngliche Garantiezeitraum nicht verlängert. Bei Änderungen, Verunstaltungen oder Entfernen des Originaletiketts des Produkts, das die eindeutige Seriennummer enthält, erlischt die Garantie.

3. Kaufnachweis und Registrierung

PFU behält sich das Recht vor, keine Garantie bereitzustellen, solange kein Kaufnachweis anhand eines Verkaufsbelegs oder einer Rechnung vorgezeigt werden kann, der/die das Kaufdatum, die Seriennummer und die Produktnummer zeigt.

PFU stellt eine Registrierungswebsite bereit, um Benutzern das Registrieren ihrer Produkte zu ermöglichen. Falls das Produkt nicht registriert ist, muss ein Kaufnachweis in Form des Verkaufsbelegs oder eine Rechnung, die das Kaufdatum, die Seriennummer und die Produktnummer enthält, vorgezeigt werden, um den Service im Rahmen dieser Garantie zu beantragen.

4. Garantieumfang

Unter der Voraussetzung, dass das Produkt registriert oder ein ausreichender Kaufnachweis vorgezeigt wurde, werden technischer Support und Garantieservice während des Garantiezeitraums kostenlos von PFU und/oder von PFU zugelassenen Vertretern bereitgestellt.

Falls der Garantiezeitraum des Produkts abgelaufen ist oder kein ausreichender Kaufnachweis vorgezeigt werden

kann, der belegt, dass der Garantiezeitraum des Produkts noch läuft, kann kein Garantieanspruch geltend gemacht werden.

5. Garantiebeschreibung

- Vor-Ort-Reparatur: Reaktion am nächsten Werktag
- Beinhaltet Ersatzteile sowie die Kosten für Arbeitsaufwand und Anfahrt.
- Ein Techniker mit Ersatzteilen wird in der Regel innerhalb eines Werktags entsandt, um das Produkt in Ihrem Betrieb zu reparieren.
- Wir sind bestrebt, eine Reparatur innerhalb eines Werktags durchzuführen, garantieren dies jedoch nicht.
- In der Garantie ist eine proaktive Wartung enthalten.
- Alle fehlerhaften Teile, die gemäß den Bestimmungen dieser Garantie ausgetauscht werden, werden Eigentum der PFU.
- Reparatur vor Ort wird Montag bis Freitag (außer Feiertagen) zwischen 9:00 und 17:00 Uhr Ortszeit bereitgestellt.

Alle fehlerhaften Teile, die gemäß den Bestimmungen dieser Garantie ausgetauscht werden, werden Eigentum der PFU.

6. Garantiausschlüsse

PFU behält sich das Recht vor, rückwirkend Gebühren für das Austauschen von Geräten zu verlangen, die Probleme aufweisen, die von der Garantie ausgenommen sind. Die Garantie ist ausgeschlossen bei Problemen, für die PFU nicht verantwortlich ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- fehlende Teile, Zubehör, Betriebsstoffe und Verbrauchsmaterialien oder Probleme, die durch Bestandteile verursacht wurden, die der Verantwortung des Benutzers gemäß dem Kapitel zur regelmäßigen und routinemäßigen Wartung in der Bedienungsanleitung unterliegen
- unzureichende Durchführung regelmäßiger proaktiver Wartungen, falls aufgrund hoher Nutzung erforderlich.
- fehlerhafte Installation
- Probleme bei der Softwarekonfiguration, Softwareeinrichtung oder Netzwerkkonfiguration
- Nachlässigkeit, Zweckentfremdung, Missbrauch, Vandalismus oder fortlaufende übermäßige Nutzung, die über den Betriebszyklus des Produkts hinausgeht
- ungewöhnliche elektrische oder physische Belastung oder elektrische Arbeit außerhalb des Produkts
- widrige klimatische Bedingungen, wie etwa hohe Luftfeuchtigkeit oder äußerst staubige Umgebungen.
- Nutzung inkompatibler, fehlerhafter oder gefälschter Verbrauchsmaterialien oder Zubehörteile
- Papierstaus und ihr Beseitigen aufgrund fehlerhaften Einlegens von Medien oder der Nutzung inkompatibler Medien; das Beseitigen von Papierstaus, die auch der Benutzer beseitigen hätte können, entsprechend den in der Bedienungsanleitung aufgeführten Schritten
- verursachte Schäden durch versuchte Reparatur oder Modifikation durch eine beliebige Person, die nicht von PFU für derartige Reparaturen zugelassen ist
- Umzüge, Anlagentechnik, Programmierung, Neuinstallation von Benutzerbetriebssystemen oder Anwendungssoftware, Wiederaufbau veralteter Betriebsverfahren aufgrund beliebiger Ausfälle zur Implementierung der aktuellen Softwareversionen
- Schäden durch Büroklammern, Heftklammern oder vorzeitige Abnutzung von Verbrauchsmaterialien

verursacht durch Verschmutzung durch Lösungsmittel, wie etwa Klebstoff oder chemikalisch behandeltes Papier oder sonstige Medien.

- Schäden durch chemische Reinigungsmittel, die nicht von PFU genehmigt sind.
- sämtliche weiteren Schäden, ob unbeabsichtigt oder bewusst, oder sämtliche anderen Ursachen außer der normalen Nutzung.

7. Hilfe und Kundenservice-Kontakt

Bei technischen Problemen mit Ihrem Produkt haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Lesen Sie die häufig gestellten Fragen (FAQs), um Antworten darauf zu finden.
- Sie können den Kundendienst über Live-Chat, E-Mail-Supportanfrage oder Telefon kontaktieren.
- Falls Sie sich über das E-Mail-Kontaktformular an den Kundendienst wenden, erhalten Sie eine Ticketnummer per E-Mail und eine Antwort auf Ihre Anfrage.
- Wir bemühen uns, während der Geschäftszeiten innerhalb von 3 Stunden auf Anfragen zu reagieren.
- Teilen Sie dem Kundendienst Ihre Kontaktdetails sowie die Modellnummer, Artikelnummer, Seriennummer des Produkts und eine Beschreibung des Problems mit.
- Sie werden möglicherweise gebeten, einige einfache Tests durchzuführen und das Ergebnis, Fehlermeldungen und Verhaltensweisen zu übermitteln.
- Der Kundendienst bietet Vorschläge, um Ihr Problem zu lösen.
- Falls der Kundendienst eine begründete Vermutung hat, dass ein Hardwareproblem vorliegt, und für das Produkt noch Garantie besteht, wird eine Reparatur vor Ort eingeleitet.
- Der Kundendienst ist von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit erreichbar.

8. Reinigung und tägliche Wartung

Um eine optimale Bildqualität und Zuführleistung zu gewährleisten, muss das Produkt regelmäßig mit den zugelassenen Reinigungsmitteln und gemäß den in der Bedienungsanleitung aufgeführten Richtlinien gereinigt werden. Die Garantie erstreckt sich nicht auf Probleme mit der Bildqualität und Zuführung, die der Reinigung und täglichen Wartung zuzuschreiben sind. In solchen Fällen behält sich PFU das Recht vor, Gebühren für den Service zu erheben. Von PFU getestete Reinigungssets sind bei allen Scanner-Händlern oder im [PFU-EMEA-Onlineshop](#) erhältlich.

9. Verbrauchsmaterialien

Um die optimale Leistung Ihres ScanSnap-Scanners zu gewährleisten, müssen Verbrauchsmaterialien-Kits gekauft werden, um die Verbrauchsmaterialien zu ersetzen, wenn diese aufgebraucht sind. Das Einsetzen der Verbrauchsmaterialien liegt in Ihrem Verantwortungsbereich. Richtlinien für Verbrauchsmaterialien sind in der Bedienungsanleitung enthalten. Die Garantie erstreckt sich nicht auf das Austauschen oder das Einsetzen von Verbrauchsmaterialien. Ersatz-Verbrauchsmaterialien-Kits sind bei allen Scanner-Händlern oder im [PFU-EMEA-Onlineshop](#) erhältlich.

10. Regelmäßige proaktive Wartung

Während der Lebensdauer des Scanners ist eine regelmäßige Wartung (proaktive Wartung) durch einen qualifizierten Servicetechniker erforderlich, um einen dauerhaften Scannerbetrieb zu gewährleisten. Die Häufigkeit der erforderlichen Wartung variiert je nach Nutzung. Intensivbenutzer oder Benutzer, die einen hohen Anteil an nicht standardmäßigen Papiertypen scannen (z. B. Durchschreibepapier bzw. NCR-Papier, gefärbtes Papier, sehr raues Papier oder sonstiges chemisch behandeltes Papier) benötigen möglicherweise häufiger eine Wartung, da diese Papiersorten in der Regel große Mengen an Rückständen und Staub hinterlassen. Ablagerungen und Staubrückstände können die Leistung des Produkts im Laufe der Zeit beeinträchtigen, wenn sie nicht entfernt werden.

Anzeichen, dass eine Wartung Ihres Scanners erforderlich ist:

- Sensoralarme/-fehler (deutet auf Staubbildung hin, die den Betrieb der Sensoren verhindert).
- ständige Papierstaus trotz Reinigung und Wechsel der Verbrauchsmaterialien (deutet auf die Bildung von Ablagerungen an Rollen oder Staub in den Sensoren hin).
- Probleme mit der Bildqualität, wie Linien oder andere Artefakte (deutet auf Staub und/oder Ablagerungen auf dem Glas oder in den optischen Einheiten hin).
- unübliche Schleif- oder Klopfgeräusche (deutet auf eine starke Bildung von Ablagerungen und Staub/Toner an Rollen und beweglichen Teilen hin).

Die beste Leistung wird mit Standard-Papiertypen (80 g/m² A4 Fax- und Kopierpapier) und der richtigen Bedienung und Wartung des Produkts erzielt (wie in der Bedienungsanleitung beschrieben). Für Produktscanner mit mittlerem Scanvolumen empfehlen wir proaktive Wartungsintervalle von einem Jahr oder etwa 1,5 –2 Millionen Scans, je nachdem, was zuerst eintritt.

Sie können Service Plans, die proaktive Wartung beinhalten, oder proaktive Wartung separat in Paketen von 1, 2 und 3 Wartungen je nach täglichem Scanvolumen kaufen. Sie können bei allen Scanner-Händlern oder im [PFU-EMEA-Onlineshop](#) erworben werden.

11. Geografische Abdeckung

Diese Garantie ist beschränkt auf Produkte in Großbritannien/Nordirland, Frankreich, Deutschland, Italien, Spanien, Österreich, Belgien, Kroatien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Griechenland, Ungarn, Lettland, Litauen, Malta, Niederlande, Norwegen, Polen, Portugal, Republik Irland, Rumänien, Slowakei, Slowenien, Schweden, Schweiz, Bahrain, Kuwait, Oman, Katar, Saudi-Arabien und den Vereinigten Arabischen Emiraten, verkauft von PFU (EMEA) LIMITED über sein Vertriebsnetzwerk in Europa, im Nahen Osten und in Afrika.

PFU ist bestrebt, eine Reparatur innerhalb eines Werktags durchzuführen, garantiert dies jedoch nicht. Geografische Einschränkungen können die benötigte Zeit für den Austausch des Produkts in einigen Regionen oder Ländern beeinträchtigen.

12. Haftungsbeschränkung

Mit Ausnahme von Todesfällen und Verletzungen, die durch Fahrlässigkeit von PFU verursacht wurden, ist die

Haftung von PFU für Schäden jeglicher Art auf den für das Produkt/die Produkte bezahlten Preis oder dessen Ersatz beschränkt. Keinesfalls haftet PFU für indirekte oder Folgeverluste, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) etwaige wirtschaftliche Verluste oder andere Einbußen an Umsatz, Gewinn, Geschäft oder Goodwill. PFU haftet für keinerlei Verstöße gegen Verpflichtungen im Rahmen dieser Garantie als Folge von Umständen jenseits der zumutbaren Kontrolle von PFU, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Feuer, Überschwemmung, Terrorismus, Sabotage, Bürgerkrieg, Krieg, Streik oder Unterbrechung bzw. Ausfall der Internetverbindung.

13. Datenschutz

PFU (EMEA) LIMITED (der „Datenverantwortliche“) nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten ernst. Wir verwenden Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich für den expliziten spezifischen Zweck, für den wir sie erhalten haben und geben sie nicht an andere weiter, die nicht in unserem Auftrag oder mit unserer Erlaubnis handeln. Ihre personenbezogenen Daten werden unter Umständen an unsere Partner und Vertreter, die „Datenverarbeiter“, für Kundenverwaltungs-, Vertriebs- und Marketingzwecke sowie zum Zweck der Forschung in Bezug auf die von PFU (EMEA) LIMITED angebotenen Produkte und Dienstleistungen weitergegeben. Ihre Daten werden sowohl physisch als auch elektronisch gemäß der DSGVO geschützt und nur so lange aufbewahrt wie nötig.

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, lesen Sie bitte unsere Datenschutzrichtlinie.

14. Gewährleistungsrevision

Rev Ricoh_1Y_LVP_W_Ch_06/2024_EN

PFU behält sich das Recht vor, die Geschäftsbedingungen dieser Garantie zu überarbeiten.

15. Eingetragener Sitz des Garantieranbieters

PFU (EMEA) LIMITED
Belmont
Belmont
Road,
Uxbridge,
Middlesex,
UB8 1HE
Vereinigtes Königreich

Vielen Dank, dass Sie sich für Ricoh entschieden haben!