Duración	1 año a partir de la fecha de compra (es posible que se solicite el justificante de compra)
Tipo	Reparación in situ con respuesta el siguiente día laborable.
Descripción	Normalmente, se envía un ingeniero con las piezas el siguiente día laborable para reparar el producto en sus instalaciones.

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 es válida a partir de la fecha de compra original del producto por parte del usuario final durante un periodo de 1 año.

La reparación del producto en garantía no amplía el periodo de garantía original. 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.

3. Justificante de compra y registro

PFU se reserva el derecho de no ofrecer la garantía a menos que se pueda aportar un justificante de compra, ya sea mediante el recibo de compra o mostrando la factura con la fecha de compra, el número de serie y el número de producto.

PFU ofrece un sitio web de registro para permitir a los usuarios registrar sus productos. Si el producto no está registrado, debe aportar el justificante de compra, que consistirá en el recibo de compra o la factura con la fecha de compra, el número de serie y el número del producto para solicitar los servicios con arreglo a las condiciones de esta garantía.

4. Alcance de la garantía

En el caso de que se haya registrado el producto o se haya aportado un justificante de compra válido, PFU y/o los agentes autorizados por PFU ofrecerán el soporte técnico y el servicio de garantía de forma gratuita durante el periodo de duración de la garantía.

© PFU (EMEA) LIMITED 2024. Todos los derechos

Si ha vencido el periodo de garantía del producto o no se puede aportar un justificante de compra válido que muestre que el producto sigue en periodo de garantía, no se proporcionará ninguna garantía.

5. Descripción de la garantía

- 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.
- Las piezas defectuosas que se sustituyan conforme a los términos de esta garantía pasarán 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).

6. Exclusiones de la garantía

PFU se reserva el derecho de aplicar cargos de forma retrospectiva en caso de sustituciones debido a problemas no incluidos. La garantía 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.
- 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 persistente del ciclo de servicio del producto.
- 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, restauración de la fecha, 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.

© PFU (EMEA) LIMITED 2024. Todos los derechos

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 el servicio de asistencia sospecha que se trata de un problema de hardware y se identifica que el producto está dentro del periodo de garantía, se iniciará una reparación in situ 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 limpie el producto regularmente utilizando los materiales de limpieza aprobados y siguiendo las directrices estipuladas en la guía del usuario. La garantía no cubre problemas relacionados con la calidad de la imagen ni con la alimentación que puedan atribuirse a la limpieza y al mantenimiento diario. En estos casos, PFU se reserva el derecho de aplicar cargos por el servicio. Los kits de limpieza aprobados por PFU pueden adquirirse a través de su proveedor de escáneres favorito o a través de la tienda online de PFU EMEA.

9. Consumibles

Para mantener un rendimiento óptimo de su producto, 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. La garantía no cubre la sustitución ni la colocación de consumibles. Los kits de consumibles de sustitución pueden adquirirse en el proveedor de escáneres que prefiera o a través de la tienda online de PFU EMEA.

10. Mantenimiento preventivo periódico

Durante la vida útil de su producto de escáner, es posible que sea necesario que un técnico de mantenimiento cualificado lleve a cabo un mantenimiento periódico (mantenimiento preventivo) para garantizar un funcionamiento continuo del escáner. La frecuencia de mantenimiento necesaria varía en función del uso. Es posible que los usuarios que dan un uso intensivo al escáner o los que escanean frecuentemente tipos de papel no estándar (por ejemplo, papeles autocopiativos o "papeles NCR", papeles tintados, papeles de un grado muy rugoso y áspero u otros papeles

© PFU (EMEA) LIMITED 2024. Todos los derechos

tratados de forma química) necesiten un mantenimiento más frecuente, dado que estos tipos de papel suelen acumular grandes cantidades de residuos y polvo. Los depósitos de polvo y residuos pueden reducir el rendimiento del producto a lo largo del 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 tipos de papel estándar (papel/copia de fax A4 de 80 g), úselo correctamente y lleve a cabo el proceso de mantenimiento del producto (tal y como se describe en la guía de usuario). En cuanto a los escáneres de bajo volumen de producción, recomendamos intervalos de mantenimiento preventivo cada año o cada millón 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. Pueden adquirirse en el proveedor de escáneres que prefiera o a través de la tienda online de PFU EMEA.

11. Cobertura geográfica

Esta garantía está limitada a los productos ubicados en Alemania, Arabia Saudí, Austria, Baréin, Bélgica, Croacia, Chipre, Dinamarca, Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Francia, Finlandia, Grecia, Hungría, Italia, Kuwait, Letonia, Lituania, Malta, Noruega, Omán, Países Bajos, Polonia, Portugal, Qatar, Reino Unido, República Checa, República de Irlanda, Rumanía, Suecia y Suiza, vendidos por PFU (EMEA) LIMITED a través de su red de distribución en Europa, Oriente Medio y África.

PFU procurará que se haga efectiva la reparación el siguiente día laborable, pero no lo garantiza. Las limitaciones geográficas pueden repercutir sobre el tiempo necesario para la sustitución del producto en algunas regiones o países.

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.

© PFU (EMEA) LIMITED 2024. Todos los derechos

13. 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.

14. Corrección de la garantía

Rev Ricoh_1Y_LVP_W_Ch_06/2024_EN

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

15. Sede del proveedor de la garantía

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

¡Gracias por elegir Ricoh!

© PFU (EMEA) LIMITED 2024. Todos los derechos