

Durée	1 an à compter de la date d'achat (une preuve d'achat peut être requise).
Type	Réparation sur site, réponse le jour ouvré suivant + 1 visite de maintenance préventive.
Description	Un ingénieur est généralement envoyé avec les pièces dans un délai de 1 jour ouvré pour réparer le produit sur site.

## 1. Généralités

Les scanners de documents Ricoh sont conçus et fabriqués par PFU LIMITED, une société du groupe Ricoh. Ils sont commercialisés et pris en charge dans la région EMEA par PFU (EMEA) LIMITED, une filiale de PFU LIMITED.

PFU (EMEA) LIMITED (ci-après « PFU ») garantit que les scanners de documents Ricoh sont fabriqués à partir de composants de haute qualité, exempts de tout vice de matériau et conformes à leurs spécifications. PFU ne garantit pas un fonctionnement sans erreur ni ininterrompu du produit.

## 2. Validité

Cette garantie est valide à compter de la date d'achat initial du produit par l'utilisateur final pour une durée de 1 an.

La réparation du produit sous garantie ne prolongera pas la période de garantie initiale. Toute modification, altération ou suppression de l'étiquette d'origine du produit contenant le numéro de série unique du produit annule la garantie.

## 3. Preuve d'achat et enregistrement

PFU se réserve le droit de ne pas fournir la garantie, sauf si une preuve d'achat peut être fournie au moyen du reçu de vente ou de la facture indiquant la date d'achat, le numéro de série et le numéro de produit.

PFU met à disposition un site d'enregistrement en ligne permettant aux utilisateurs d'enregistrer leurs produits. Si le produit n'est pas enregistré, une preuve d'achat sous forme de facture, ou une facture indiquant la date d'achat, le numéro de série et le numéro de produit doit être produite pour toute demande de réparation dans le cadre de cette garantie.

## 4. Étendue de garantie

À condition que le produit ait été enregistré ou qu'une preuve d'achat satisfaisante ait été fournie, le support technique et le service de garantie sont fournis gratuitement pendant la période de garantie par PFU et/ou par ses agents approuvés.

Si la période de garantie du produit est expirée ou si une preuve d'achat satisfaisante indiquant que l'achat est toujours dans la période de couverture de la garantie ne peut être présentée, aucune garantie ne sera fournie.

## 5. Description de la garantie

- Réparation sur site : réponse le jour suivant.
- Inclut les pièces détachées, la main-d'œuvre et les déplacements.
- Un ingénieur sera envoyé avec les pièces dans un délai de 1 jour ouvré pour tenter de réparer le produit sur site.
- Nous nous efforcerons d'effectuer la réparation dans un délai de 1 jour ouvré, mais ne garantissons pas d'y parvenir.
- Une visite de maintenance préventive est incluse.
- Toutes les pièces défectueuses remplacées aux termes de cette garantie deviennent la propriété de PFU.
- Le service de réparation sur site sera fourni entre 9 h 00 et 17 h 00 (heure locale) du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Toutes les pièces défectueuses remplacées aux termes de cette garantie deviennent la propriété de PFU.

## 6. Exclusions de garantie

PFU se réserve le droit d'appliquer de manière rétrospective des frais de remplacement pour les problèmes exclus. La garantie est exclue pour les problèmes dont PFU n'est pas responsable, y compris, sans s'y limiter :

- Pièces, accessoires, fournitures, consommables et articles consommables manquants, ou problèmes causés par les éléments identifiés comme relevant de la responsabilité de l'utilisateur dans le chapitre Maintenance de routine périodique du Guide de l'utilisateur.
- Maintenance préventive périodique non réalisée alors que nécessaire en raison d'une utilisation intensive.
- Installation défectueuse.
- Problèmes de configuration logicielle, d'installation logicielle ou de configuration réseau.
- Négligence, mauvaise utilisation, abus, vandalisme ou sur-utilisation persistante du cycle de fonctionnement du produit.
- Stress électrique ou physique anormal ou travaux électriques externes au produit.
- Conditions climatiques défavorables telles qu'une forte humidité ou des environnements extrêmement poussiéreux.
- Utilisation de consommables ou d'accessoires incompatibles, défectueux ou contrefaits.
- Bourrages papier et leur élimination suite au chargement incorrect du support ou à l'utilisation d'un support incompatible ; élimination de tout bourrage papier potentiellement dû à l'utilisateur, conformément aux procédures détaillées dans le Guide de l'utilisateur.
- Dommages causés par une tentative de réparation ou de modification par une personne non approuvée par PFU pour réaliser cette opération.
- Services de déménagement, services d'ingénierie de systèmes, programmation, réinstallation de systèmes d'exploitation de l'utilisateur ou de logiciels d'application, reconstruction de données, procédures opérationnelles en cas d'échec de la mise en œuvre des versions logicielles les plus récentes.
- Dommages causés par des agrafes, des trombones ou une usure prématurée des consommables due à la contamination par des solvants tels que de la colle, des papiers traités chimiquement ou d'autres supports.
- Dommages causés par des agents de nettoyage chimiques non approuvés par PFU.

- Tout autre dommage, accidentel ou délibéré, ou toute cause autre qu'une utilisation normale.

## 7. Obtenir de l'aide et contacter le Service d'assistance (SupportDesk)

En cas de problème technique lié au produit :

- Veuillez consulter la FAQ qui vous fournira des réponses aux questions courantes.
- Vous pouvez contacter le Service d'assistance avec LiveChat, via une demande de support par e-mail ou par téléphone.
- Si vous contactez le Service d'assistance à l'aide du formulaire de demande de support par e-mail, vous recevez un numéro de ticket par e-mail et une réponse à votre demande.
- Notre objectif est de répondre aux demandes dans les 3 heures (pendant les heures de bureau).
- Vous devez fournir au Service d'assistance vos coordonnées, ainsi que le numéro de modèle du produit, le numéro de référence, le numéro de série et une description du problème.
- Vous pouvez être invité à réaliser des tests simples et à indiquer l'état résultant, les messages d'erreur et les comportements.
- Le Service d'assistance vous proposera des suggestions pour vous aider à résoudre votre problème.
- Si le Service d'assistance suspecte un problème matériel et que le produit est identifié comme étant sous garantie, une réparation sur site du produit sera lancée.
- Le Service d'assistance est disponible du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00 (heure locale).

## 8. Nettoyage et entretien quotidien

Pour conserver une qualité d'image et des performances d'alimentation optimales, il est nécessaire de nettoyer le produit régulièrement à l'aide des produits de nettoyage approuvés et des directives décrites dans le guide de l'utilisateur. La garantie ne couvre pas les problèmes de qualité de l'image et d'alimentation imputables au nettoyage et à l'entretien quotidien. Dans de tels cas, PFU se réserve le droit d'imposer des frais pour le service. Les kits de nettoyage approuvés par PFU sont disponibles à l'achat auprès de votre fournisseur de scanners privilégié ou sur le [magasin en ligne PFU EMEA](#).

## 9. Consommables

Pour maintenir les performances optimales de votre ScanSnap, vous devrez peut-être acheter des kits de consommables afin de remplacer les consommables épuisés par une utilisation normale. L'installation des consommables de remplacement relève de votre responsabilité. Le Guide de l'utilisateur contient des directives sur la manière d'installer les consommables. La garantie ne couvre pas le remplacement ou l'installation des consommables. Les kits de consommables de remplacement approuvés par PFU sont disponibles à l'achat auprès de votre fournisseur de scanners privilégié ou sur le [magasin en ligne PFU EMEA](#).

## 10. Maintenance préventive périodique

Pendant la durée de vie de votre scanner, il peut être nécessaire de faire réaliser une maintenance périodique (maintenance préventive) par un technicien de maintenance qualifié afin d'assurer une opération de numérisation continue. La fréquence des maintenances requises varie en fonction de l'utilisation. Les utilisateurs qui font un usage

intensif ou numérisent des quantités élevées de types de papier non standard (par exemple, les papiers autocopiants, également appelés « papiers NCR », les papiers teintés, les papiers très poudrés ou les autres papiers traités chimiquement) peuvent avoir besoin de réaliser des maintenances plus fréquemment, car ces papiers peuvent déposer de grandes quantités de résidus et de poussière. Les résidus et poussières peuvent dégrader la performance du produit au fil du temps s'ils ne sont pas retirés.

Voici quelques indicateurs signalant qu'une maintenance de votre scanner est nécessaire :

- Alarmes/erreurs de capteur (accumulation de poussière empêchant le fonctionnement des capteurs).
- Bourrages papier persistants malgré le nettoyage et le remplacement des consommables (accumulation de résidus sur les rouleaux ou poussière dans les capteurs).
- Problèmes de qualité d'image comme des lignes sur l'image ou d'autres artefacts (poussière et/ou résidus sur le verre ou à l'intérieur des unités optiques).
- Bruits de « broyage » ou de « choc » inhabituels (accumulation importante de résidus et de poussière/d'encre sur les rouleaux et les pièces mobiles).

Pour des performances optimales avec les types de papier standard (fax photocopieuse/papier A4 de 80 g/m<sup>2</sup>) et pour un fonctionnement et une maintenance corrects du produit (voir description dans le Guide de l'utilisateur). Pour les scanners de production moyen volume, nous recommandons des intervalles de maintenance préventive d'un an ou d'environ 1,5 à 2 millions de numérisations (selon la limite atteinte la première).

Vous pouvez acheter des plans de service qui incluent la maintenance préventive ou acheter cette maintenance préventive séparément par paquets de 1, 2 et 3 visites selon vos besoins, en fonction de votre volume de numérisation quotidien. Ils sont disponibles à l'achat auprès de votre fournisseur de scanners privilégié ou sur le [magasin en ligne PFU EMEA](#).

## 11. Couverture géographique

La présente garantie est limitée aux produits situés au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Italie, en Espagne, en Autriche, en Belgique, en Croatie, à Chypre, en République tchèque, au Danemark, en Estonie, en Finlande, en Grèce, en Hongrie, en Lettonie, en Lituanie, à Malte, aux Pays-Bas, en Norvège, en Pologne, au Portugal, en République d'Irlande, en Roumanie, en Slovaquie, en Slovénie, en Suède, en Suisse, à Bahreïn, au Koweït, à Oman, au Qatar, en Arabie Saoudite et aux Émirats arabes unis, vendus par PFU (EMEA) LIMITED via son réseau de distribution en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique.

PFU s'efforcera d'effectuer la réparation dans un délai de 1 jour ouvré, mais ne garantit pas d'y parvenir. Les limitations géographiques peuvent avoir un impact sur le temps nécessaire pour remplacer le produit dans certaines régions ou certains pays.

## 12. Limitation de responsabilité

Sauf en cas de décès ou de dommage corporel causé par la négligence de PFU, la responsabilité de PFU pour les dommages de toute nature sera limitée au prix payé pour le(s) produit(s) ou son(leur) remplacement. En aucun cas, PFU ne saurait être tenu responsable de pertes indirectes ou consécutives, y compris (sans limitation) de pertes économiques ou de toute autre perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, d'activité ou de fonds de commerce. PFU

décline toute responsabilité en cas de manquement à ses obligations en vertu de la présente Garantie en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, notamment incendie, inondation, acte de terrorisme, sabotage, insurrection civile, guerre, action industrielle ou perturbation ou coupure de l'Internet.

### 13. Confidentialité

PFU (région EMEA) LIMITED, ci-après désigné « Responsable des données », prend très au sérieux la protection de votre vie privée. Nous n'utiliserons vos informations personnelles qu'aux fins spécifiques et explicites pour lesquelles elles ont été communiquées et nous ne les transmettrons à aucune personne qui n'agit pas pour notre compte sans votre permission. Vos informations personnelles pourront être partagées avec nos partenaires et agents, les « Sous-traitants », à des fins d'administration de la clientèle, de vente, de marketing et de recherche de produits et services fournis par PFU (EMEA) LIMITED. Vos données seront protégées sous forme physique et sous forme électronique conformément au Règlement général sur la protection des données et ne seront conservées qu'aussi longtemps que cela est nécessaire.

Pour de plus amples informations sur la manière dont nous traitons vos informations personnelles, veuillez consulter notre Politique de confidentialité.

### 14. Révision de la garantie

Rev Ricoh\_1Y\_MVP\_W\_Ch\_06/2024\_FR

PFU se réserve le droit de réviser les conditions générales de la présente garantie.

### 15. Siège social du fournisseur de garantie

PFU (EMEA) Limited  
Belmont  
Belmont Road  
Uxbridge  
Middlesex  
UB8 1HE  
Royaume-Uni

Merci d'avoir choisi Ricoh !