

1. Grundlegende Beschreibung

Servicetyp	Austauschservice innerhalb von zwei Werktagen.
Servicebeschreibung	Ein Ersatzprodukt wird normalerweise innerhalb von zwei Werktagen geliefert und geht in Ihr Eigentum über. Das defekte Produkt wird abgeholt und geht in das Eigentum von PFU über.
Dauer	5 Jahre ab Kaufdatum, mit der Möglichkeit einer Verlängerung um 1 Jahr nach Ablauf.
Anwendbare Modelle	iX100, iX1300, iX1400, iX1600, iX2400, iX2500, SV600

2. Definitionen

PFU	PFU (EMEA) LIMITED, Belmont, Belmont Road, Uxbridge, UB8 1HE, Vereinigtes Königreich.
Vertriebskanal	PFUs Netzwerk aus Distributoren und Wiederverkäufern.
Werktage	Werktage, ausgenommen Wochenendtage im Wohnsitzland des Kunden.
Geschäftszeiten	09:00 bis 17:00 Uhr im Wohnsitzland des Kunden.
Feiertage	Nationale und regionale Feiertage in dem Land, in dem die Garantieleistung erbracht wird.
Produkt	ScanSnap Dokumentenscanner aus den unter 1. Grundlegende Beschreibung aufgeführten Modellen.
Serviceplan	Eine vom Kunden erworbene Supportoption, die zusätzliche Leistungen und Vorteile über die Standardgarantie des Produkts hinaus bietet.

3. Allgemeines

ScanSnap Dokumentenscanner werden von PFU LIMITED, einem Unternehmen der Ricoh Gruppe, entwickelt und hergestellt. In der EMEA-Region werden sie von PFU (EMEA) LIMITED, einer Tochtergesellschaft von PFU LIMITED, vermarktet und unterstützt.

PFU (EMEA) LIMITED (nachfolgend „PFU“) gewährleistet, dass ScanSnap Dokumentenscanner aus hochwertigen Komponenten gefertigt sind, frei von Materialfehlern und gemäß ihren Spezifikationen funktionieren. PFU übernimmt keine Gewähr für einen fehlerfreien oder unterbrechungsfreien Betrieb des Produkts.

4. Gültigkeit

Dieser Serviceplan ist für 5 Jahre ab dem Datum des ursprünglichen Kaufs des Scannerprodukts gültig, das gegen den Serviceplan registriert wurde.

Ein Austausch des Produkts verlängert den erweiterten Garantiezeitraum nicht. Eine Veränderung, Beschädigung oder Entfernung des ursprünglichen Herstellerschilds mit der eindeutigen Seriennummer des Produkts führt zur Ungültigkeit der erweiterten Garantie.

5. Nachweis des Kaufs und Produktregistrierung

PFU behält sich das Recht vor, die in diesem Serviceplan beschriebenen Leistungen nicht zu erbringen, sofern kein Anspruchsnachweis vorgelegt werden kann. PFU stellt eine Online-Registrierungsseite zur Verfügung, über die der erworbene Serviceplan für ein geeignetes Scannerprodukt registriert werden kann. Die Registrierung des Serviceplans für ein geeignetes Scannerprodukt muss innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf erfolgen.

Sobald Ihr Serviceplan für ein geeignetes Produkt registriert wurde, können Sie auf der Registrierungsseite ein Zertifikat über Ihre Serviceberechtigung herunterladen.

Für die Registrierung benötigen Sie einen PC oder ein mobiles Gerät mit Internetverbindung. Im Rahmen dieses Vorgangs werden die Seriennummer, die Modellnummer sowie bestimmte personenbezogene Daten erfasst.

Für weitere Informationen darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, lesen Sie bitte unsere [Datenschutzrichtlinie](#).

6. Leistungsumfang

Vorausgesetzt, der Serviceplan wurde registriert, werden die technischen Support- und Reparaturleistungen dieses Serviceplans bis zum Ablauf kostenlos durch PFU und oder von PFU autorisierte Partner erbracht.

Ist der Serviceplan abgelaufen, unterliegen alle angeforderten Leistungen den aktuellen Servicegebühren von PFU.

7. Zusammenfassung des Serviceplans

Servicetyp	Austauschservice
Reaktions- und Behebungszeit	Produktersatz innerhalb von zwei Werktagen
Vorbeugende Wartungsbesuche	0 pro Jahr
Verfügbarkeit	5 Jahre
Verlängerungen	1 Jahr

8. Serviceplanbeschreibung

Austauschservice innerhalb von zwei Werktagen:

- Der Serviceplan umfasst den Produktersatz sowie die Kosten für den Hin- und Rückversand.
- Ein Ersatzscanner wird normalerweise innerhalb von zwei Werktagen an Ihre Wohn- oder Arbeitsadresse geliefert und geht in Ihr Eigentum über.
- Die Abholung des defekten Produkts muss zum gleichen Zeitpunkt oder 2–7 Tage nach der Lieferung des Ersatzprodukts erfolgen, sofern nicht schriftlich etwas anderes mit PFU vereinbart wurde.
- Wir bemühen uns, einen Produktersatz innerhalb von zwei Werktagen durchzuführen, garantieren dies jedoch nicht.
- Die Servicezeit beginnt, sobald der Nutzer ausreichende Informationen bereitgestellt hat, damit der PFU Service Desk den Verdacht haben kann, dass das Produkt fehlerhaft ist.
- Alle ersetzten defekten Produkte gehen in das Eigentum von PFU über.
- Der Austauschservice wird zwischen 09:00 und 17:00 Uhr Ortszeit, Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage), erbracht.

9. Ausschlüsse

PFU behält sich das Recht vor, rückwirkend Gebühren für Ersatzleistungen zu erheben, wenn die Ursache zu den ausgeschlossenen Fällen gehört. Der Service ist für Probleme ausgeschlossen, für die PFU nicht verantwortlich ist, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- Fehlende Teile, Zubehör, Verbrauchsmaterialien und austauschbare Artikel oder Probleme, die durch jene Artikel verursacht werden, die im Kapitel zur regelmäßigen routinemäßigen Wartung des Benutzerhandbuchs als Verantwortung des Nutzers ausgewiesen sind.
- Fehlerhafte Installation.
- Softwarekonfiguration, Softwareeinrichtung oder Netzwerk-konfigurationsprobleme.
- Vernachlässigung, unsachgemäße Verwendung, Missbrauch, Vandalismus oder Überbeanspruchung.
- Ungewöhnliche elektrische oder physische Belastung oder elektrische Arbeiten außerhalb des Produkts.
- Ungünstige klimatische Bedingungen wie hohe Luftfeuchtigkeit oder extrem staubige Umgebungen.
- Verwendung inkompatibler, fehlerhafter oder gefälschter Verbrauchsmaterialien oder Zubehörteile.
- Papierstaus und deren Beseitigung aufgrund falscher Medienbeladung oder der Verwendung inkompatibler Medien; die Beseitigung eines Papierstaus, die vom Nutzer hätte durchgeführt werden können, gemäß den Verfahren im Benutzerhandbuch.
- Schäden, die durch Reparaturversuche oder Modifikationen durch Personen verursacht wurden, die nicht von PFU zur Durchführung solcher Reparaturen autorisiert sind.

- Umzugsdienste, Systemengineering-Dienste, Programmierung, Neuinstallation von Nutzerbetriebssystemen oder Anwendungssoftware, Wiederherstellung von Daten oder Betriebsabläufen aufgrund jeglicher Art von Versäumnis, die aktuellsten Softwareversionen zu implementieren.
- Schäden, die durch Heftklammern, Büroklammern oder vorzeitigen Verschleiß von Verbrauchsmaterialien verursacht werden, die durch Verunreinigungen wie Klebstoff oder chemisch behandelte Papiere oder andere Medien entstehen.
- Schäden, die durch chemische Reinigungsmittel verursacht werden, die nicht von PFU zugelassen sind.
- Jegliche anderen Schäden, ob versehentlich oder vorsätzlich, oder jegliche Ursachen außerhalb des normalen Gebrauchs.

10. Hilfe erhalten und Kontaktaufnahme mit dem PFU Service Desk

Im Falle eines technischen Problems mit dem Produkt:

- Bitte sehen Sie sich die FAQs an, um Antworten auf häufig gestellte Fragen zu finden.
- Sie können den PFU Service Desk über LiveChat, das Web-Support-Formular oder telefonisch kontaktieren.
- Wenn Sie den PFU Service Desk über das Web-Support-Formular kontaktieren, erhalten Sie per E-Mail eine Ticketnummer und eine Antwort auf Ihre Anfrage.
- Unser Ziel ist es, Anfragen innerhalb von 3 Stunden zu beantworten (während der Geschäftszeiten).
- Sie müssen dem PFU Service Desk Ihre Kontaktdaten sowie die Modellnummer, Teilenummer, Seriennummer des Produkts und eine Beschreibung des Problems bereitstellen.
- Möglicherweise werden Sie gebeten, einige einfache Tests durchzuführen und den daraus resultierenden Status, Fehlermeldungen und Verhaltensweisen zu melden.
- Der PFU Service Desk wird Vorschläge unterbreiten, um Ihnen bei der Lösung Ihres Problems zu helfen.
- Wenn der PFU Service Desk einen Hardwarefehler vermutet und das Produkt als unter Garantie oder unter einem Serviceplan geführt identifiziert wird, wird ein Produktaustausch eingeleitet.
- Der PFU Service Desk ist während der Geschäftszeiten an Geschäftstagen erreichbar.

11. Reinigung und tägliche Pflege

Um eine optimale Bildqualität und Einzugsleistung zu gewährleisten, muss der Scannerbediener das Produkt regelmäßig mit den zugelassenen Reinigungsmaterialien und gemäß den im Benutzerhandbuch beschriebenen Richtlinien reinigen. Der Serviceplan deckt keine Probleme mit der Bildqualität oder dem Einzug ab, die auf fehlende Reinigung und tägliche Pflege zurückzuführen sind. In solchen Fällen behält sich PFU das Recht vor, Gebühren für den Service zu erheben. Zugelassene Reinigungskits können bei Ihrem bevorzugten Scannerlieferanten oder über die [E-Commerce-Website von PFU](#) erworben werden.

12. Verbrauchsmaterialien

Um die optimale Leistung Ihres ScanSnap aufrechtzuerhalten, müssen möglicherweise Verbrauchsmaterialkits erworben werden, um Verbrauchsmaterialien zu ersetzen, die durch normalen Gebrauch erschöpft sind. Der Einbau von Ersatzverbrauchsmaterialien liegt in Ihrer Verantwortung. Richtlinien zum Einbau von Verbrauchsmaterialien sind im Benutzerhandbuch enthalten. Wir empfehlen, ein Ersatzset bereitzuhalten, um den Betrieb des Produkts aufrechtzuerhalten. Der Serviceplan deckt weder den Ersatz noch den Einbau von Verbrauchsmaterialien ab. Verbrauchsmaterialkits können bei Ihrem bevorzugten Scannerlieferanten oder über die [E-Commerce-Website von PFU](#) erworben werden.

13. Geografische Abdeckung

Dieser Serviceplan gilt für Produkte, die sich in Albanien, Andorra, Ägypten, Estland, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Irland, Isle of Man, Italien, Katar, Kuwait, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nordmazedonien, Norwegen, Oman, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Saudi-Arabien, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Südafrika, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vereinigte Arabische Emirate, Vereinigtes Königreich, Vatikanstadt, Zypern befinden und von PFU (EMEA) LIMITED über seinen Vertriebskanal in Europa, dem Nahen Osten und Afrika oder über die [E-Commerce-Website von PFU](#) verkauft wurden.

Geografische Einschränkungen können die Zeit beeinflussen, die für die Lieferung eines Ersatzprodukts benötigt wird.

14. Haftungsbeschränkung

Mit Ausnahme von Todesfällen oder Personenschäden, die durch die Fahrlässigkeit von PFU verursacht wurden, ist die Haftung von PFU für Schäden jeglicher Art auf den für das Produkt bzw. die Produkte gezahlten Preis oder dessen Ersatz beschränkt. PFU haftet unter keinen Umständen für indirekte oder Folgeschäden, einschließlich (ohne Einschränkung) wirtschaftlicher Verluste oder anderer Verluste von Umsatz, Gewinn, Geschäft oder Firmenwert. PFU haftet nicht für die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Serviceplan aufgrund von Umständen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von PFU und seinen Subunternehmern liegen, einschließlich, aber ohne Einschränkung, Feuer, Überschwemmung, Terrorismus, Sabotage, ziviler Aufruhr, Krieg, Arbeitskampf oder Störungen oder Ausfällen des Internets.

15. Händlergarantie

Kein Händler ist berechtigt, die in diesem Dokument festgelegten Bedingungen zu ändern. Jede zusätzliche Garantie oder Gewährleistung, die von einem Händler angeboten wird, liegt in der alleinigen Verantwortung dieses Händlers.

16. Erneuerung Ihres abgelaufenen Serviceplans

Servicepläne können wie folgt erworben werden:

- Als Erweiterung der Standardproduktgarantie innerhalb von 30 Tagen nach dem ursprünglichen Kauf des Scannerprodukts für einen Zeitraum von 5 Jahren. Diese sind durch SKUs gekennzeichnet, die mit „U5“ beginnen.
- Als Erneuerung eines abgelaufenen oder ablaufenden Serviceplans für einen Zeitraum von 1 Jahr, abhängig vom Scannermodell und dem Alter des Produkts. Diese sind durch SKUs gekennzeichnet, die mit „R1“ beginnen.
- Sie können einen abgelaufenen Serviceplan zum Zeitpunkt des Ablaufs oder bis zu 90 Tage vor Ablauf über Ihren bevorzugten Scannerlieferanten erneuern, indem Sie die SKU der gewünschten Erneuerung angeben. Sie können eine Erneuerung auch über die [E-Commerce-Website von PFU](#) erwerben.
- Für alle Servicepläne, die nach Ablauf erneuert werden, können Sie in den ersten 30 Tagen keinen Service erhalten.

Je nach Ihren Kontaktpreferenzen können wir Sie benachrichtigen, wenn Ihr Serviceplan abläuft oder abgelaufen ist. Sie können Ihre Kontaktpreferenzen jederzeit ändern.

17. Datenschutzerklärung

PFU (EMEA) LIMITED („Der Datenverantwortliche“) nimmt den Schutz Ihrer Privatsphäre sehr ernst. Wir verwenden Ihre personenbezogenen Informationen nur für den ausdrücklich angegebenen Zweck, für den sie bereitgestellt wurden, und geben sie ohne Ihre Zustimmung nicht an andere weiter, die nicht in unserem Auftrag handeln.

Ihre personenbezogenen Informationen können mit unseren Partnern und Agenten („Die Datenverarbeiter“) für Kundenverwaltung, Vertrieb, Marketing und Forschung für Produkte und Dienstleistungen von PFU (EMEA) LIMITED geteilt werden. Ihre Daten werden sowohl physisch als auch elektronisch gemäß der Datenschutz-Grundverordnung geschützt und nur so lange aufbewahrt, wie es erforderlich ist.

Weitere Informationen darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Informationen verarbeiten, finden Sie in unserer [Datenschutzrichtlinie](#).

18. Überarbeitung

PFU behält sich das Recht vor, diese Geschäftsbedingungen zu überarbeiten.

19. Hinweis zur Dokumenterstellung

Dieses Dokument wurde von Menschen mit Unterstützung durch KI erstellt. Der Einsatz solcher Werkzeuge verändert weder die Bedeutung, die Absicht noch die Wirkung des ursprünglichen Inhalts. Bei Abweichungen zwischen Versionen in verschiedenen Sprachen gilt die englischsprachige Version.

20. Eingetragene Geschäftsadresse des Serviceanbieters

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

Vielen Dank, dass Sie sich für ScanSnap entschieden haben!