

1. Descripción básica

Tipo de servicio	Intercambio anticipado en un plazo de dos Días Laborables.
Descripción del servicio	Normalmente se entrega un Producto de sustitución en un plazo de dos Días Laborables y pasa a ser de su propiedad. El Producto defectuoso se recoge y pasa a ser propiedad de PFU.
Duración	5 años desde la fecha de compra, con la opción de renovar por 1 año al vencimiento.
Modelos aplicables	iX100, iX1300, iX1400, iX1600, iX2400, iX2500, SV600

2. Definiciones

PFU	PFU (EMEA) LIMITED, Belmont, Belmont Road, Uxbridge, UB8 1HE, Reino Unido.
Canal de ventas	La red de distribuidores y revendedores de PFU.
Días Laborables	Días Laborables, excluyendo los fines de semana en el país de residencia del cliente.
Horario laboral	De 09:00 a 17:00 en el país de residencia del cliente.
Festivos	Días festivos nacionales y regionales en el país donde se presta el servicio de garantía.
Producto	Escáner de documentos ScanSnap de los Modelos Aplicables indicados en 1. Descripción básica.
Plan de servicio	Una opción de soporte adquirida por el cliente que proporciona servicios y beneficios adicionales más allá de los ofrecidos en la garantía estándar del Producto.

3. General

Los escáneres de documentos ScanSnap están diseñados y fabricados por PFU LIMITED, una empresa del grupo Ricoh. En la región EMEA se comercializan y reciben soporte por parte de PFU (EMEA) LIMITED, una filial de PFU LIMITED.

PFU (EMEA) LIMITED (en adelante, “PFU”) garantiza que los escáneres de documentos ScanSnap están fabricados con componentes de alta calidad, libres de defectos materiales y conformes a sus especificaciones. PFU no garantiza un funcionamiento sin errores ni una operación ininterrumpida del Producto.

4. Validez

Este Plan de servicio es válido durante 5 años a partir de la fecha de compra original del escáner registrado en el Plan de servicio.

Cualquier sustitución del Producto no ampliará el periodo de garantía extendida. La alteración, el deterioro o la retirada de la etiqueta de fábrica original del Producto que contiene su número de serie único invalidará la garantía extendida.

5. Prueba de compra y registro del Producto

PFU se reserva el derecho de no prestar los servicios descritos en el Plan de servicio si no puede establecerse la prueba de derecho a recibirlos. PFU ofrece un [sitio de registro de ScanSnap](#) para registrar el Plan de servicio adquirido en el(los) Producto(s) de escáner aplicable(s). El registro de los Planes de servicio en los Productos aplicables debe realizarse dentro de los 90 días posteriores a la compra.

Una vez que su Plan de servicio se haya registrado en un Producto aplicable, podrá descargar un certificado que confirma su derecho al servicio desde el sitio de registro.

El registro requiere un PC o dispositivo móvil con conexión a Internet. Este proceso implica la recopilación del número de serie, el número de modelo y cierta Información Personal Identificable.

Para más detalles sobre cómo tratamos su información personal, consulte nuestra [Política de privacidad](#).

6. Alcance de los servicios

Siempre que el Plan de servicio esté registrado, PFU y/o los agentes aprobados por PFU prestarán sin coste los servicios de asistencia técnica y reparación incluidos en este Plan de servicio hasta su vencimiento.

Si el Plan de servicio ha vencido, cualquier servicio solicitado estará sujeto a las tarifas de servicio vigentes de PFU.

7. Resumen del Plan de servicio

Tipo de servicio	Sustitución avanzada
Tiempo de respuesta y resolución	Sustitución del Producto en dos Días Laborables
Visitas de mantenimiento preventivo	0 por año
Disponibilidad	5 años
Renovaciones	1 año

8. Descripción del Plan de servicio

Servicio de sustitución avanzada en un plazo de dos Días Laborables:

- El Plan de servicio incluye la sustitución del Producto y los costes de envío en ambos sentidos.
- Normalmente se entrega un escáner de sustitución en un plazo de dos Días Laborables en su domicilio o lugar de trabajo, y pasa a ser de su propiedad.
- La recogida del Producto defectuoso debe realizarse al mismo tiempo o entre 2 y 7 días después de la entrega del Producto de sustitución, salvo acuerdo distinto por escrito con PFU.
- Procuramos efectuar la sustitución del Producto en un plazo de dos Días Laborables, pero no garantizamos dicho plazo.
- El tiempo de servicio comienza cuando el usuario ha proporcionado información suficiente para que el Servicio de asistencia de PFU sospeche razonablemente que el Producto es defectuoso.
- Todos los Productos defectuosos que se sustituyan pasan a ser propiedad de PFU.
- El Servicio de sustitución avanzada se prestará entre las 9:00 y las 17:00, hora local, de lunes a viernes (excepto Festivos).

9. Exclusiones

PFU se reserva el derecho de aplicar cargos con carácter retroactivo por sustituciones relacionadas con incidencias excluidas. El servicio queda excluido para incidencias de las que PFU no sea responsable, incluidas, entre otras:

- Piezas, accesorios, suministros, consumibles y elementos fungibles faltantes, o problemas causados por aquellos elementos identificados como responsabilidad del usuario en el capítulo de Mantenimiento Periódico del Manual del operador.
- Instalación defectuosa.
- Problemas de configuración de software, configuración de software o configuración de red.
- Negligencia, uso indebido, abuso, vandalismo o uso excesivo.
- Estrés eléctrico o físico anormal, o trabajos eléctricos externos al Producto.
- Condiciones climáticas adversas, como humedad elevada o entornos extremadamente polvorientos.
- Uso de consumibles o accesorios incompatibles, defectuosos o falsificados.
- Atascos de papel y su retirada debidos a una carga incorrecta del soporte o al uso de soportes incompatibles; la retirada de cualquier atasco de papel que el usuario pudiera haber realizado siguiendo los procedimientos del Manual del operador.
- Daños causados por intentos de reparación o modificación realizados por personas no autorizadas por PFU para efectuar dichas reparaciones.
- Servicios de reubicación, servicios de ingeniería de sistemas, programación, reinstalación de sistemas operativos o aplicaciones del usuario, reconstrucción de datos o procedimientos operativos debido a cualquier tipo de fallo en la

implementación de las versiones de software más recientes.

- Daños causados por grapas, clips o desgaste prematuro de consumibles debido a contaminación por adhesivos como pegamento o papeles tratados químicamente u otros soportes.
- Daños causados por agentes de limpieza químicos no aprobados por PFU.
- Cualquier otro daño, ya sea accidental o deliberado, o cualquier causa distinta del uso normal.

10. Obtención de ayuda y contacto con el Servicio de asistencia de PFU

En caso de que el Producto presente un problema técnico:

- Consulte las Preguntas frecuentes para obtener respuestas a cuestiones habituales.
- Puede contactar con el Servicio de asistencia de PFU mediante LiveChat, el Formulario de soporte web o por teléfono.
- Si utiliza el Formulario de soporte web, recibirá un número de ticket por correo electrónico y una respuesta a su consulta.
- Nuestro objetivo es responder a las consultas en un plazo de 3 horas (durante el Horario laboral).
- Debe facilitar al Servicio de asistencia de PFU sus datos de contacto junto con el número de modelo del Producto, número de pieza, número de serie y una descripción del problema.
- Es posible que se le solicite realizar algunas pruebas sencillas y comunicar el estado resultante, los mensajes de error y los comportamientos observados.
- El Servicio de asistencia de PFU ofrecerá sugerencias para ayudarle a resolver el problema.
- Si el Servicio de asistencia de PFU sospecha un problema de hardware y el Producto está en garantía o cubierto por un Plan de servicio, se iniciará una sustitución del Producto.
- El Servicio de asistencia de PFU está disponible durante el Horario laboral en los Días Laborables.

11. Limpieza y cuidado diario

Para mantener una calidad de imagen óptima y un rendimiento adecuado de alimentación, es necesario que el operador del escáner limpie el Producto con regularidad utilizando los materiales de limpieza aprobados y las directrices indicadas en el Manual del operador. El Plan de servicio no cubre problemas de calidad de imagen ni problemas de alimentación atribuibles a la falta de limpieza y cuidado diario. En tales casos, PFU se reserva el derecho de aplicar cargos por el servicio. Los kits de limpieza aprobados pueden adquirirse a través de su proveedor habitual de escáneres o en el [sitio de comercio electrónico de PFU](#).

12. Consumibles

Para mantener el rendimiento óptimo de su ScanSnap, puede ser necesario adquirir kits de consumibles para sustituir los consumibles que se agotan con el uso normal. La instalación de los consumibles de sustitución es responsabilidad del usuario. El Manual del operador contiene instrucciones sobre cómo instalar los consumibles. Recomendamos disponer de un juego de repuesto para mantener el funcionamiento del Producto. El Plan de servicio no cubre la sustitución ni la instalación de consumibles. Los kits de consumibles pueden adquirirse a través de su proveedor habitual de escáneres o en el [sitio de comercio electrónico de PFU](#).

13. Cobertura geográfica

Este Plan de servicio es válido para Productos ubicados en Albania, Alemania, Andorra, Arabia Saudí, Austria, Bélgica, Bulgaria, Catar, Chipre, Ciudad del Vaticano, Croacia, Dinamarca, Egipto, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Hungría, Irlanda, Isla de Man, Italia, Kuwait, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Mónaco, Montenegro, Noruega, Omán, Países Bajos, Polonia, Portugal, Qatar, Reino Unido, República Checa, Rumanía, San Marino, Serbia, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Emiratos Árabes Unidos, vendidos por PFU (EMEA) LIMITED a través de su Canal de ventas en Europa, Oriente Medio y África, o mediante el [sitio de comercio electrónico de PFU](#).

Las limitaciones geográficas pueden afectar al tiempo necesario para entregar un Producto de sustitución.

14. Limitación de responsabilidad

Excepto en los casos de fallecimiento o lesiones personales causados por negligencia de PFU, la responsabilidad de PFU por cualquier tipo de daño quedará limitada al precio pagado por el(los) Producto(s) o a su sustitución. En ningún caso PFU será responsable de pérdidas indirectas o consecuenciales, incluidas, sin limitación, pérdidas económicas o cualquier pérdida de facturación, beneficios, actividad empresarial o fondo de comercio. PFU no será responsable de ningún incumplimiento de sus obligaciones en virtud de este Plan de servicio cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de circunstancias fuera del control razonable de PFU y de sus subcontratistas, incluidas, sin limitación, incendios, inundaciones, terrorismo, sabotaje, insurrección civil, guerra, acciones industriales o interrupciones o fallos de Internet.

15. Garantía del distribuidor

Ningún distribuidor está autorizado a modificar los términos establecidos en este documento. Cualquier garantía o compromiso adicional ofrecido por un distribuidor será responsabilidad exclusiva de dicho distribuidor.

16. Renovación de un Plan de servicio vencido

Los Planes de servicio pueden adquirirse como:

- Una mejora de la garantía estándar del Producto, dentro de los 30 días posteriores a la compra original del escáner, por un periodo de 5 años. Estos Planes se identifican mediante SKUs que comienzan por "U5".
- La renovación de un Plan de servicio vencido o próximo a vencer por un periodo de 1 año, sujeta al modelo del escáner y a la antigüedad del Producto. Estos Planes se identifican mediante SKUs que comienzan por "R1".
- Puede renovar un Plan de servicio vencido en el momento de su vencimiento o hasta 90 días antes del vencimiento a través de su proveedor habitual de escáneres, indicando el SKU de la renovación que desea adquirir. También puede adquirir una renovación en el sitio de comercio electrónico de PFU EMEA.
- Para cualquier Plan de servicio renovado después de su vencimiento, no podrá recibir servicio durante los primeros 30 días.

De acuerdo con sus preferencias de contacto, podemos informarle cuando su Plan de servicio esté próximo a vencer o haya vencido. Puede modificar sus preferencias de contacto en cualquier momento.

17. Declaración de privacidad

PFU (EMEA) LIMITED, en calidad de Responsable del tratamiento, se toma muy en serio la protección de su privacidad. Solo utilizaremos su Información personal para el propósito específico para el que fue proporcionada y no la compartiremos con terceros que no actúen en nuestro nombre sin su permiso.

Su información personal puede compartirse con nuestros socios y agentes, los Encargados del tratamiento, para la administración de clientes, ventas, marketing e investigación relacionadas con los Productos y servicios proporcionados por PFU (EMEA) LIMITED. Sus datos estarán protegidos física y electrónicamente de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos y se conservarán únicamente durante el tiempo necesario.

Para más detalles sobre cómo tratamos su información personal, consulte nuestra [Política de privacidad](#).

18. Revisión

PFU se reserva el derecho de revisar estos términos y condiciones.

19. Aviso sobre la elaboración del documento

Este documento ha sido elaborado por personas con la asistencia de herramientas de IA. El uso de dichas herramientas no altera el significado, la intención ni el efecto del contenido original. En caso de discrepancia entre versiones en distintos idiomas, prevalecerá la versión en inglés.

20. Dirección registrada del proveedor del servicio

PFU (EMEA) LIMITED

Belmont

Belmont Road

Uxbridge

Middlesex

UB8 1HE

Reino Unido

Gracias por elegir ScanSnap.