

1. Description générale

Type de service	Échange avancé sous deux jours ouvrés.
Description du service	Un Produit de remplacement est normalement livré sous deux jours ouvrés et devient votre propriété. Le Produit défectueux est collecté et devient la propriété de PFU.
Durée	5 ans à compter de la date d'achat, avec possibilité de renouveler pour 1 an à l'expiration.
Modèles applicables	iX100, iX1300, iX1400, iX1600, iX2400, iX2500, SV600

2. Définitions

PFU	PFU (EMEA) LIMITED, Belmont, Belmont Road, Uxbridge, UB8 1HE, Royaume-Uni.
Canal de vente	Réseau de distributeurs et revendeurs de PFU.
Jours ouvrés	Jours de semaine (jours ouvrés), à l'exclusion des jours de week-end dans le pays de résidence du client.
Heures ouvrées	De 09h00 à 17h00 dans le pays de résidence du client.
Jours fériés	Jours fériés nationaux et régionaux dans le pays où le service de garantie est fourni.
Produit	Scanner de documents ScanSnap parmi les Modèles applicables indiqués dans 1. Basic Description.
Service Plan	Option d'assistance achetée par le client, offrant des services et avantages supplémentaires au-delà de ceux de la garantie standard du Produit.

3. Général

Les scanners de documents ScanSnap 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 ScanSnap sont fabriqués à partir de composants de haute qualité, exempts de défauts matériels et conformes à leurs spécifications. PFU ne garantit pas un fonctionnement sans erreur ni une utilisation ininterrompue du Produit.

4. Validité

Ce Service Plan est valable pendant 5 ans à compter de la date d'achat initial du scanner enregistré dans le cadre du Service Plan.

Tout remplacement du Produit n'étend pas la durée de la garantie étendue. Toute modification, altération ou suppression de l'étiquette d'usine d'origine du Produit contenant son numéro de série unique invalide la garantie étendue.

5. Preuve d'achat et enregistrement du Produit

PFU se réserve le droit de ne pas fournir les services décrits dans le Service Plan si la preuve de l'éligibilité ne peut pas être établie. PFU met à disposition un site d'enregistrement en ligne ([site d'enregistrement ScanSnap](#)) permettant d'enregistrer le Service Plan acheté pour un ou plusieurs Produits de scanner applicables. L'enregistrement des Service Plans pour les Produits applicables doit être effectué dans les 90 jours suivant l'achat.

Une fois votre Service Plan enregistré pour un Produit applicable, vous pourrez télécharger un certificat confirmant votre droit au service depuis le site d'enregistrement.

L'enregistrement nécessite un PC ou un appareil mobile doté d'une connexion Internet. Ce processus implique la collecte du numéro de série, du modèle ainsi que certaines informations personnelles identifiables.

Pour plus de détails sur la manière dont nous traitons vos données personnelles, veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#).

6. Étendue des services

Les services d'assistance technique et de réparation prévus par le Service Plan sont fournis gratuitement par PFU et, le cas échéant, par des agents agréés, tant que le Service Plan a été enregistré et reste valable.

Si le Service Plan a expiré, tout service demandé sera facturé selon les tarifs en vigueur de PFU.

7. Résumé du Service Plan

Type de service	Échange avancé
Délai de réponse et de remplacement	Remplacement du Produit sous deux jours ouvrés
Visites de maintenance préventive	0 par an
Disponibilité	5 ans
Renouvellements	1 an

8. Description du Service Plan

Service d'Échange Avancé sous deux jours ouvrés :

- Le Service Plan inclut le remplacement du Produit ainsi que les frais d'expédition aller et retour.
- Un scanner de remplacement est normalement livré sous deux jours ouvrés à votre domicile ou à votre adresse professionnelle et devient votre propriété.
- La collecte du Produit défectueux doit avoir lieu au même moment ou dans un délai de 2 à 7 jours après la livraison du Produit de remplacement, sauf accord écrit contraire avec PFU.
- Nous nous efforçons d'effectuer un remplacement du Produit sous deux jours ouvrés, sans toutefois le garantir.
- Le délai de service commence une fois que l'utilisateur a fourni des informations suffisantes permettant au Service Desk de PFU de raisonnablement suspecter que le Produit est défectueux.
- Tous les Produits défectueux remplacés deviennent la propriété de PFU.
- Le Service d'Échange Avancé est fourni entre 9h00 et 17h00, heure locale, du lundi au vendredi (hors jours fériés).

9. Exclusions

PFU se réserve le droit d'appliquer rétroactivement des frais pour les remplacements liés à des problèmes exclus. Le service est exclu pour les problèmes dont PFU n'est pas responsable, y compris, sans s'y limiter :

- Pièces manquantes, accessoires, fournitures, consommables et éléments à usage courant, ou problèmes causés par les éléments identifiés comme relevant de la responsabilité de l'utilisateur dans le chapitre Maintenance périodique de routine du Guide de l'Opérateur.
- Installation défectueuse.
- Problèmes de configuration logicielle, de configuration logicielle initiale ou de configuration réseau.
- Négligence, mauvaise utilisation, abus, vandalisme ou sur-utilisation.
- 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 retrait dus à un chargement incorrect des supports ou à l'utilisation de supports incompatibles ; le retrait de tout bourrage papier qui aurait pu être effectué par l'utilisateur en suivant les procédures décrites dans le Guide de l'Opérateur.
- Dommages causés par une tentative de réparation ou de modification par une personne non agréée par PFU pour effectuer ces réparations.
- Services de relocalisation, services d'ingénierie système, programmation, réinstallation des systèmes d'exploitation de l'utilisateur ou des logiciels applicatifs, reconstruction de données ou procédures opérationnelles en raison d'un défaut

d'implémentation des versions logicielles les plus récentes.

- Dommages causés par des agrafes, trombones ou usure prématurée des consommables due à une contamination par des solvants tels que la colle ou des papiers traités chimiquement ou 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.

10. Obtention d'aide et contact avec le Service Desk de PFU

En cas de problème technique avec le Produit :

- Veuillez consulter les FAQs pour obtenir des réponses aux questions courantes.
- Vous pouvez contacter le Service Desk de PFU via LiveChat, le formulaire d'assistance Web ou par téléphone.
- Si vous contactez le Service Desk de PFU via le formulaire d'assistance Web, vous recevrez un numéro de ticket par e-mail ainsi qu'une réponse à votre demande.
- Notre objectif est de répondre aux demandes dans un délai de 3 heures (pendant les Heures ouvrées).
- Vous devez fournir au Service Desk de PFU vos coordonnées ainsi que le modèle du Produit, le numéro de pièce, le numéro de série et une description du problème.
- Il pourra vous être demandé d'effectuer quelques tests simples et de communiquer l'état obtenu, les messages d'erreur et les comportements observés.
- Le Service Desk de PFU proposera des suggestions pour vous aider à résoudre votre problème.
- Si le Service Desk de PFU suspecte un problème matériel et que le Produit est identifié comme étant sous garantie ou couvert par un Service Plan, un échange du Produit sera initié.
- Le Service Desk de PFU est disponible pendant les Heures ouvrées les Jours ouvrés.

11. Nettoyage et entretien quotidien

Pour maintenir une qualité d'image optimale et de bonnes performances d'alimentation, il est nécessaire que l'opérateur du scanner nettoie régulièrement le Produit en utilisant les matériaux de nettoyage approuvés et les directives décrites dans le guide de l'opérateur. Le Service Plan ne couvre pas les problèmes de qualité d'image ou d'alimentation attribuables à l'absence de nettoyage et d'entretien quotidien. Dans ces cas, PFU se réserve le droit d'appliquer des frais pour le service. Les kits de nettoyage approuvés peuvent être achetés auprès de votre fournisseur de scanners habituel ou sur le [site E-commerce de PFU](#).

12. Consommables

Pour maintenir des performances optimales de votre ScanSnap, des kits de consommables peuvent être nécessaires pour remplacer les consommables arrivés en fin de vie dans le cadre d'une utilisation normale. L'installation des consommables de remplacement relève de votre responsabilité. Les directives sur la manière d'installer les consommables sont fournies dans le guide de l'opérateur. Nous recommandons de conserver un jeu de rechange afin de maintenir le fonctionnement du Produit. Le Service Plan ne couvre ni le remplacement ni l'installation des consommables. Les kits de consommables peuvent être achetés auprès de votre fournisseur de scanners habituel ou sur le [site E-commerce de PFU](#).

13. Couverture géographique

TCe Service Plan est valable pour les Produits situés en :

Afrique du Sud, Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Isle of Man, Italie, Koweït, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Oman, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Qatar, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican.

...vendus par PFU (EMEA) LIMITED via son Canal de vente en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, ou via le [site E-commerce de PFU](#).

Des limitations géographiques peuvent affecter le délai nécessaire pour livrer un Produit de remplacement.

14. Limitation de responsabilité

Sauf en cas de décès ou de dommages corporels causés par la négligence de PFU, la responsabilité de PFU pour tous dommages, quelle qu'en soit la nature, est limitée au prix payé pour le ou les Produits, ou à leur remplacement. PFU ne sera en aucun cas responsable de pertes indirectes ou consécutives, y compris (sans limitation) toute perte économique ou autre perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, d'activité ou de clientèle. PFU ne sera pas responsable de tout manquement à ses obligations au titre du présent Service Plan résultant de circonstances échappant au contrôle raisonnable de PFU et de ses sous-traitants, y compris, sans limitation, incendie, inondation, terrorisme, sabotage, insurrection civile, guerre, action industrielle ou perturbation ou défaillance d'Internet.

15. Garantie du revendeur

Aucun revendeur n'est autorisé à modifier les termes énoncés dans ce document. Toute garantie ou assurance supplémentaire offerte par un revendeur relève de la seule responsabilité de ce revendeur.

16. Renouvellement de votre Service Plan expiré

Les Service Plans peuvent être achetés :

- En amélioration de la garantie standard du Produit, dans les 30 jours suivant l'achat initial du scanner, pour une durée de 5 ans. Ils sont identifiés par des SKU commençant par « U5 ».
- En renouvellement d'un Service Plan expiré ou arrivant à expiration, pour une durée de 1 an, selon le modèle du scanner et l'âge du Produit. Ils sont identifiés par des SKU commençant par « R1 ».
- Vous pouvez renouveler un Service Plan expiré au moment de son expiration, ou jusqu'à 90 jours avant l'expiration, via votre fournisseur de scanners habituel, en indiquant le SKU du renouvellement que vous souhaitez acheter. Vous pouvez également acheter un renouvellement via le [site E-commerce de PFU](#).
- Pour tout Service Plan renouvelé après expiration, vous ne pourrez pas bénéficier du service pendant les 30 premiers jours.

Sous réserve de vos préférences de contact, nous pouvons vous informer lorsque votre Service Plan arrive à expiration ou est expiré. Vous pouvez modifier vos préférences de contact à tout moment.

17. Déclaration de confidentialité

PFU (EMEA) LIMITED (« Le Responsable du traitement ») accorde une grande importance à la protection de votre vie privée. Nous n'utiliserons vos informations personnelles que pour l'objectif spécifique et explicite pour lequel elles ont été fournies et ne les partagerons avec aucune autre personne n'agissant pas en notre nom sans votre permission.

Vos informations personnelles peuvent être partagées avec nos partenaires et agents (« Les Sous-traitants ») pour l'administration client, les ventes, le marketing et la recherche concernant les Produits et services fournis par PFU (EMEA) LIMITED. Vos données seront protégées physiquement et électroniquement conformément au Règlement général sur la protection des données et conservées uniquement pendant la durée nécessaire.

Pour plus de détails sur la manière dont nous traitons vos informations personnelles, veuillez consulter notre [Politique de confidentialité](#).

18. Révision

PFU se réserve le droit de réviser les présentes conditions.

19. Avis de Production du Document

Ce document a été produit par des humains avec l'assistance de l'IA. L'utilisation de tels outils ne modifie pas la signification, l'intention ni l'effet du contenu original. En cas de divergence entre des versions dans différentes langues, la version en langue anglaise prévaudra.

20. Adresse professionnelle enregistrée du prestataire de service

PFU (EMEA) LIMITED

Belmont

Belmont Road

Uxbridge

Middlesex

UB8 1HE

Royaume-Uni

Merci d'avoir choisi ScanSnap !