


# ASSURANCEPROGRAM

Garantía del producto | Términos y condiciones

 España

  
FUJITSU

## 1. General.

PFU Limited y sus empresas subsidiarias en todo el mundo (en adelante, designadas en conjunto como "Fujitsu") diseñan, fabrican, comercializan y prestan asistencia para los escáneres de documentos Fujitsu. PFU Limited es una empresa del grupo Fujitsu.

Fujitsu garantiza que el producto está fabricado con componentes de alta calidad que cumplen las especificaciones publicadas por Fujitsu. Carece de defectos materiales y funciona según lo previsto en las especificaciones. Fujitsu no garantiza un funcionamiento ininterrumpido y sin errores del producto.

## 2. Validez y período de garantía.

El servicio de garantía es válido desde la fecha de compra original del producto por parte del usuario. El período de validez de la garantía se indica en la sección 5.

Cualquier reparación o cambio del producto en garantía no ampliará el período de garantía original.

Si la etiqueta de fábrica original del producto, con su número de serie exclusivo, se modifica, tacha o retira, la garantía quedará invalidada.

## 3. Software.

El software distribuido por Fujitsu e integrado en el conjunto que conforma el producto no está cubierto por esta garantía, ya que queda sujeto al acuerdo de licencia de usuario final (EULA, por sus siglas en inglés) del software. En el CD-Rom del software se puede consultar este acuerdo, que también puede verse durante la instalación del software.

## 4. Prueba de compra y registro de la garantía.

Fujitsu se reserva el derecho a no otorgar la garantía a menos que se proporcione una prueba de compra. El recibo de compra o la factura con la fecha de compra, número de serie y el número del producto. Fujitsu ofrece un servicio de registro en línea para la garantía donde los usuarios puedan registrar sus productos. Si el producto no se registra en un plazo de 30 días tras la fecha de compra, las solicitudes de soporte conforme a las condiciones de esta garantía deberán acompañarse de una prueba de compra, ya sea un recibo o una factura con la fecha de compra, el número de serie y el número del producto. Los clientes que hayan registrado la garantía, no tendrán que proporcionar prueba de compra alguna.

Visite <http://www.fujitsu.com/emea/products/es/support/warranty/register.html> e introduzca el número de serie y modelo para registrar su producto y obtener el certificado de garantía. Este sitio también detalla las opciones para ampliar la cobertura de la garantía del producto con un plan de servicio. Puede solicitar estos servicios de ampliación de la cobertura a su proveedor de productos Fujitsu. Si decide contratar alguna de estas opciones, podrá obtener un certificado de servicio modificado en el que se detallarán los términos de la cobertura ampliada según el plan de servicio adquirido.

## 5. Cobertura del servicio de garantía.

Siempre que se presente el certificado de garantía obtenido en el proceso de registro en línea o una prueba de compra satisfactoria, Fujitsu o los representantes aprobados por Fujitsu prestarán gratuitamente el servicio de soporte técnico y servicio en garantía, según lo indicado en la siguiente tabla, durante el período de garantía. Puede ponerse en contacto con Fujitsu por teléfono o mediante el formulario de solicitud de soporte en línea disponible en:

<http://www.fujitsu.com/emea/contact/peripherals/enquiryform/all-in-one-support-form.html>

Si el período de garantía del producto ya ha vencido o no se puede presentar un certificado de garantía válido ni una prueba de compra satisfactoria que indiquen que el producto está en garantía, se cobrarán las tarifas vigentes de Fujitsu por los servicios ofrecidos conforme a esta garantía.

Escáner ScanSnap S1300i – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Cambio rápido en un plazo de 7 días	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y logística incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	24 Meses
Escáner ScanSnap iX500 – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Línea de atención telefónica	✓
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Cambio rápido en un plazo de 1-2 días	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y logística incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	24 Meses
Escáner ScanSnap S1100i, iX100 & SV600 – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Línea de atención telefónica	✓
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Cambio rápido en un plazo de 7 días (S1100i & iX100)	✓
Cambio rápido en un plazo de 1-2 días (SV600)	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y logística incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	12 Meses
Escáner Fi-65f – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Línea de atención telefónica	✓
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Cambio rápido en un plazo de 1-2 días	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y logística incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	12 Meses
Escáner de red, departamentos y grupo de trabajo – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Línea de atención telefónica	✓
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Cambio rápido en un plazo de 1-2 días	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y transporte incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	12 Meses
Escáner para producción de bajo volumen – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Línea de atención telefónica	✓
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Visit By Engineer carrying Spare Parts Kit: Response/Fix within	Respuesta al siguiente día laborable
Repairs Carried Out On-site	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y transporte incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	12 Meses
Escáner para producción de volumen medio – Características de la garantía del producto	Garantía del Producto
Línea de atención telefónica	✓
Sistema de tickets de reparación en línea	✓
Visita por el técnico con kit de piezas de repuesto: respuesta/solución	Respuesta al siguiente día laborable
Reparaciones in situ	✓
Piezas de repuesto, mano de obra y transporte incluidos (se excluyen los consumibles)	✓
Visitas de mantenimiento preventivo incluidas	1 visita (requiere registro)
Período de garantía (desde la fecha de compra del producto):	12 Meses

## 6. Descripciones del servicio de garantía.

**Servicio de cambio rápido:** es aplicable solo a las garantías de los escáneres ScanSnap, de grupos de trabajo, departamentos o de red. La garantía incluye piezas de repuesto, mano de obra o transporte para errores de hardware confirmados. Un escáner totalmente restaurado "como nuevo" del mismo modelo se entregará en las instalaciones del cliente en el plazo de 1-2 días (7 días para los modelos ScanSnap S1100i y S1300i). El producto defectuoso del cliente se recogerá al mismo tiempo o 1-2 días después de la entrega del escáner de sustitución. El servicio de cambio rápido se prestará entre las 09.00 y las 17.00 hora local, de lunes a viernes (salvo festivos). Esta garantía no incluye el mantenimiento preventivo, sesiones de formación para el mantenimiento, consumibles ni materiales de limpieza, resolución in situ de problemas de configuración del software, aplicaciones ni instalación.

**Servicio de reparación in situ:** aplicable a la garantía de escáneres para producción de volumen bajo y medio. La garantía incluye piezas de repuesto, mano de obra y transporte para los errores de hardware confirmados. El técnico de mantenimiento cualificado llegará en el próximo día laborable con piezas de repuesto y reparará el equipo en las instalaciones del cliente. El servicio se prestará entre las 09.00 y las 17.00 hora local, de lunes a viernes (salvo festivos). Esta garantía no incluye el mantenimiento preventivo, sesiones de formación para el mantenimiento, consumibles ni materiales de limpieza, resolución in situ de problemas de configuración del software, aplicaciones ni instalación.

Para obtener más información sobre la garantía aplicable a cada modelo de escáner, consulte:

<http://www.fujitsu.com/emea/products/es/support/warranty/index.html>

Según el modelo de escáner y conforme lo estimen oportuno, Fujitsu o sus representantes repararán o cambiarán los productos defectuosos usando piezas de repuesto originales u ofreciendo un producto nuevo o "como nuevo".

Las piezas y productos defectuosos que se sustituyan según los términos de esta garantía pasan a ser propiedad de Fujitsu. Fujitsu se reserva el derecho a trasladar el producto de su lugar de instalación para llevar a cabo la reparación.

## 7. Exclusiones del servicio de garantía.

Los servicios de garantía quedan excluidos para problemas que no sean responsabilidad de Fujitsu, entre otros:

- Elementos fungibles y consumibles, suministros, accesorios y piezas que faltan, o problemas causados por estos componentes que, conforme al capítulo de mantenimiento rutinario periódico del manual del usuario, se catalogan como problemas responsabilidad del usuario.
- El incumplimiento de las tareas periódicas de mantenimiento preventivo o comprobaciones.
- Instalación defectuosa a menos que la haya realizado Fujitsu o un representante designado por Fujitsu.
- Problemas de configuración de red, instalación o configuración del software.
- Negligencia, abuso o uso incorrecto o excesivo, entendido como un ciclo de uso mucho mayor del especificado en el manual del usuario.
- Tensiones físicas o eléctricas anómalas o trabajo eléctrico externo al producto.
- Condiciones climáticas adversas, como elevada humedad o entornos con mucho polvo.
- Uso de accesorios o consumibles incompatibles, defectuosos o nooriginales.
- Atascos de papel y su eliminación debido a la carga incorrecta del soporte o al uso de soporte incompatible; la eliminación de un atasco de papel que podría haber ocasionado el usuario siguiendo los procedimientos detallados en la guía del operador.
- Los daños causados por grapadoras, clips o el desgaste prematuro de los consumibles a causa de la contaminación de disolventes, como adhesivos o papeles u otros soportes tratados químicamente.
- Daños causados por sustancias de limpieza químicas no aprobadas por Fujitsu Europe Ltd
- Daños causados por una modificación o intento de reparación a cargo de una persona no autorizada por Fujitsu para realizar tales reparaciones.
- Servicios de reubicación, servicios de ingeniería de sistemas, programación, reinstalación de sistemas operativos o software de aplicaciones, reconstrucción de fechas, procedimientos operacionales debidos a algún fallo al implementar versiones de software actualizadas.
- Cualquier otro daño, accidental o intencionado, y cualquier otra causa que trascienda del uso normal.

Fujitsu se reserva el derecho a aplicar un cargo por los desplazamientos, reparaciones o equipos de sustitución que no estén cubiertos por la garantía.

## 8. Limpieza y mantenimiento diario.

Para mantener una calidad de imagen óptima y el buen funcionamiento del sistema de alimentación, el operador del escáner debe limpiar el producto regularmente, con los materiales de limpieza aprobados y siguiendo las directrices detalladas en la guía del operador. La garantía no cubre problemas de calidad de las imágenes ni de alimentación de los soportes atribuibles a la falta de limpieza y mantenimiento diario. En estos casos, Fujitsu se reserva el derecho a cobrar por el servicio.

## 9. Elementos consumibles.

Para mantener un rendimiento óptimo del producto Fujitsu, es necesario comprar kits de consumibles para sustituir los consumibles que se agoten por un uso normal. La instalación de los consumibles nuevos es responsabilidad del cliente. En la guía del operador encuentra instrucciones para instalar los consumibles. La garantía no cubre la sustitución ni instalación de consumibles. Los kits de consumibles nuevos se pueden adquirir en su punto de compra y recomendamos a los clientes tener siempre un juego de recambio para el funcionamiento ininterrumpido del producto.

## 10. Mantenimiento periódico.

Durante la vida útil del escáner, un técnico de servicio cualificado podría tener que efectuar trabajos de mantenimiento periódico (mantenimiento preventivo) para garantizar la capacidad de funcionamiento continuado del producto. La frecuencia de los intervalos de mantenimiento necesarios varía en función del uso. Los usuarios que hagan un uso intensivo del escáner o que digitalicen gran cantidad de papel de tipo no estándar (p. ej.: papeles sin carbono, o papel NCR, papel tintado, papeles muy gruesos u otros papeles tratados químicamente) tendrán que efectuar trabajos de mantenimiento con más frecuencia, ya que estos tipos de papel dejan gran cantidad de residuos y polvo. Estos depósitos de residuos y polvo pueden afectar al rendimiento del producto si no se eliminan.

Entre los indicativos que señalan que el escáner requiere mantenimiento se incluyen:

- Errores/alarmas en sensores (acumulación de polvo que impide el funcionamiento).
- Atascos frecuentes de papel a pesar de la limpieza y cambio de consumibles (acumulación de residuos en los rodillos o polvo dentro de los sensores).
- Problemas de calidad de las imágenes, como líneas bajo la imagen u otros artefactos (polvo o residuos en el cristal o dentro de la unidad óptica).
- Ruidos de "golpeteos" o "chirridos" anormales (acumulación importante de residuos y polvo/tóner en los rodillos y piezas móviles).

Para un mejor rendimiento con tipos de papel estándar (papel/copiadora de fax A4 de 80 gsm) y siempre que se utilice y mantenga el producto de la forma correcta (según lo descrito en la guía del operador), recomendamos los siguientes intervalos de mantenimiento:

Grupo de producto	Recomendación
Escáneres de grupos de trabajo, departamentos y de red	Cada 2-3 años o tras unas 500K digitalizaciones, lo que se dé antes.
Escáneres para producción de bajo volumen	Cada año o aproximadamente tras 1 millón de digitalizaciones, lo que se dé antes.
Escáneres para producción de volumen medio	Cada año o aproximadamente tras 2 millones de digitalizaciones, lo que se dé antes.

Los clientes pueden contratar servicios de mantenimiento preventivo con opciones de 1, 2 y 3 visitas, según sus volúmenes de digitalización diarios.

## 11. Limitación de responsabilidad.

Salvo en el caso de fallecimiento o lesión personal consecuencia de una negligencia de Fujitsu, la responsabilidad de Fujitsu frente a daños de cualquier tipo estará limitada al precio pagado por los productos, su reparación o cambio. En ningún caso, Fujitsu será responsable de pérdidas, daños, costes ni gastos de ninguna naturaleza, indirecta o accidental, ni de pérdidas económicas ni cualquier otra pérdida de ingresos, lucro cesante o pérdida de clientela. Fujitsu no será responsable del incumplimiento de las obligaciones contraídas con esta garantía por circunstancias que escapen de su control razonable, entre otras, incendios, inundaciones, actos de sabotaje y terrorismo, revoluciones, guerras, acciones industriales o interrupción o fallo de Internet.

## 12. Cobertura geográfica.

Esta garantía es aplicable a productos entregados y ubicados en Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Países Bajos, Noruega, Polonia, Portugal, República de Irlanda, Rumania, Serbia, Eslovaquia, Eslovenia, Sudáfrica, España, Suecia, Suiza y el Reino Unido (suministrados por PFU (EMEA) Limited a través de su canal de distribución). Esta disposición excluye expresamente las islas, a menos que estén conectadas directamente a la red de carreteras. Fujitsu intentará realizar las reparaciones o cambios en un plazo razonable y con los niveles de servicio aplicables al tipo de garantía, pero no da seguridad de que sea así. También podrían aplicarse limitaciones geográficas a los niveles de servicio en algunos países.

La garantía ScanSnap S1100i y S1300i es aplicable a los productos entregados y ubicados en Europa, Oriente Medio y África (suministrados por PFU (EMEA) Limited a través de su canal de distribución). También podrían aplicarse limitaciones geográficas a los niveles de servicio en algunos países.

Para obtener más información, consulte a su distribuidor o representante local de Fujitsu.

## 13. Garantía del distribuidor.

Ningún distribuidor está autorizado a modificar los términos establecidos en este documento; "Los términos y condiciones de la garantía del producto Assurance Program". Cualquier garantía adicional ofrecida por un distribuidor, que no sea la garantía Assurance Program, es responsabilidad exclusiva del distribuidor.

## 14. Servicios de ampliación de la cobertura de la garantía del producto.

Los planes de servicio de cobertura ampliada se pueden contratar en el establecimiento de compra en un plazo de 30 días a partir de la fecha de compra original del escáner. También puede adquirir un plan de servicio si su garantía ha vencido. Para obtener información sobre los planes de servicio bronce, plata, oro y platino, y sobre la cobertura geográfica, visite:

<http://www.fujitsu.com/emea/products/es/support/service/index.html>

Si necesita ayuda para seleccionar el plan de servicio adecuado, póngase en contacto con nosotros en:

<http://emea.fujitsu.com/scanners/serviceadvisor>

## 15. Divulgación de la información personal.

Fujitsu no revelará a terceros información que le identifique personalmente, salvo a aquellos que haya contratado directamente para ofrecer servicios relacionados con esta garantía. Fujitsu procesa toda la información personal conforme a nuestra política de privacidad, disponible en línea en <http://www.fujitsu.com/emea/about/fel/privacy-es.html>. Fujitsu cuenta con la certificación ISO27001.

## 16. Revisión de la garantía.

Fujitsu se reserva el derecho a revisar los términos y condiciones de esta garantía.

## 17. Oficina registrada del proveedor de la garantía:

PFU (EMEA) Limited  
Hayes Park Central  
Hayes End Road  
Hayes  
Middlesex  
UB4 8FE  
Reino Unido

## 18. Cómo ponerse en contacto con el centro de asistencia técnica.

Los clientes pueden ponerse en contacto con el centro de asistencia técnica de dos formas. Por teléfono o mediante el formulario de solicitud de soporte en línea. Si se pone en contacto con el centro a través del formulario, recibirá un número de ticket por correo electrónico y una llamada. Intentamos realizar la llamada en un plazo de 30-60 minutos. (durante horario comercial).

En caso de un problema técnico, el centro de asistencia dará instrucciones por teléfono al cliente para intentar resolver el problema.

- El cliente debe proporcionar al centro de asistencia técnica los datos de contacto, el número de serie, referencia y modelo del producto y una descripción del problema.
- Se podría pedir al cliente que ejecute algunas pruebas sencillas de autodiagnóstico y que informe del estado final, los mensajes de códigos de error o imágenes.
- Para problemas relacionados con atascos o alimentación del papel, el centro de asistencia solicitará el número de consumibles y de digitalizaciones.
- Con esta información, el centro de asistencia podrá concluir si el problema está en el escáner o en otro componente del sistema del cliente, y si se puede ofrecer una solución por teléfono.
- Si el centro de asistencia técnica confirma que hay un problema de hardware, se iniciará una solicitud de servicio.
- El centro de asistencia asesorará al cliente según el producto y la cobertura de la garantía y planificará la prestación del servicio según lo descrito en la sección 5.

Según el modelo de escáner y conforme lo estimen oportuno, Fujitsu o sus representantes repararán o cambiarán los productos defectuosos usando piezas de repuesto originales u ofreciendo un producto nuevo o "como nuevo".

Las piezas y productos defectuosos que se sustituyan según los términos de esta garantía pasan a ser propiedad de Fujitsu. Fujitsu se reserva el derecho a trasladar el producto de su lugar de instalación para llevar a cabo la reparación.

**19. Registro y datos de contacto del servicio de garantía y soporte:**
**Registro de la garantía del producto:**
<http://www.fujitsu.com/emea/products/es/support/warranty/register.html>
**Centro de asistencia técnica: formulario de solicitud de soporte:**
<http://www.fujitsu.com/emea/contact/peripherals/enquiryform/all-in-one-support-form.html>
**Centro de asistencia técnica: números de contacto telefónico:**

País	Número de teléfono	Idioma (s)	Horarios
Austria	0820 200474	Alemán	9h-17h, De Lunes A Viernes
Bélgica	070 700032	Holandés (Pulse 1), Francés (Pulse 2)	9h-17h, De Lunes A Viernes
Bulgaria	024925249	Búlgaro	9h-17h, De Lunes A Viernes
Croacia	013000867	Croata	9h-17h, De Lunes A Viernes
República Checa	239016804	Checo	9h-17h, De Lunes A Viernes
Dinamarca	070 424239	Sueco & Inglés	9h-17h, De Lunes A Viernes
Estonia	668 3275	Inglés	10h-18h, De Lunes A Viernes
Finlandia	097 251 9936	Sueco & Inglés	10h-19h, De Lunes A Viernes
Francia	0825 54 00 38	Francés	9h-17h, De Lunes A Viernes
Alemania	0911 895 7837	Alemán	9h-17h, De Lunes A Viernes
Grecia	0210 6863700	Griego	9h-17h, De Lunes A Viernes
Hungría	06 80 987 435	Húngaro	9h-17h, De Lunes A Viernes
Italia	0522 357137	Italiano	9h-17h, De Lunes A Viernes
Letonia	80004934	Inglés	10h-18h, De Lunes A Viernes
Lituania	8800 31 840	Inglés	10h-18h, De Lunes A Viernes
Luxemburgo	800 21223	Francés	9h-17h, De Lunes A Viernes
Países Bajos	0900 0400806	Holandés	9h-17h, De Lunes A Viernes
Noruega	815 00224	Sueco & Inglés	9h-17h, De Lunes A Viernes
Polonia	022 3060079	Polaco	9h-17h, De Lunes A Viernes
Portugal	+34 902 11 5913	Portugués	9h-17h, De Lunes A Viernes
República de Irlanda	0818 716022	Inglés	8h-17h, De Lunes A Viernes
Rumania	031 780 1263	Rumano	9h-17h, De Lunes A Viernes
Serbia	+49 911 895 7881	Serbio	9h-17h, De Lunes A Viernes
Eslovaquia	02 6862 2603	Eslovaco	9h-17h, De Lunes A Viernes
Eslovenia	00800 18957494	Esloveno	9h-17h, De Lunes A Viernes
España	902 11 59 13	Español	9h-17h, De Lunes A Viernes
Suecia	0771 400468	Sueco	9h-17h, De Lunes A Viernes
Suiza	0848 000021	Alemán (Pulse 1), Francés (Pulse 2), Italiano (Pulse 3)	9h-17h, De Lunes A Viernes
Reino Unido	0370 6000922	Inglés	8h-17h, De Lunes A Viernes

# Gracias por elegir Fujitsu.

