

# ASSURANCEPROGRAM

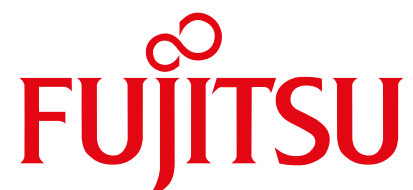
Garantie du Produit | Conditions Générales

 Belgique

 France

 Luxembourg

 Suisse

 FUJITSU

## 1. Général.

Les scanners de documents Fujitsu sont conçus, fabriqués, commercialisés et pris en charge par PFU Limited et ses filiales dans le monde (ici après «Fujitsu»). PFU Limited est une société du groupe Fujitsu.

Fujitsu garantit que le produit est fabriqué à partir de pièces de haute qualité qui sont conformes aux spécifications publiées par Fujitsu. Ils sont exempts de défauts matériels conformément à leurs spécifications. Fujitsu ne peut et ne garantit pas le fonctionnement sans erreur ou ininterrompu du produit.

## 2. Période de garantie et de validité.

Le service de garantie est valable à partir de la date de l'achat initial du produit par l'utilisateur final. La période de validité de la garantie est indiquée dans l'article 5.

Toute réparation ou remplacement du produit sous garantie ne prolonge pas la période de garantie initiale.

La modification, dégradation ou la suppression de l'étiquette du produit d'usine d'origine contenant le numéro de série unique du produit annule la garantie de celui-ci.

## 3. Logiciel

Les logiciels distribués par Fujitsu compris dans l'ensemble des produits ou leur emballage ne sont pas régis par cette garantie, mais sont sous garantie dans le Contrat de Licence Utilisateur Final (CLUF) du logiciel. Les informations du CLUF sont disponibles sur le CD-Rom contenant le logiciel ou peuvent être consultées lors de l'installation de ce logiciel.

## 4. Preuve d'achat et enregistrement de la garantie.

Fujitsu se réserve le droit de ne pas fournir la garantie si la preuve d'achat n'est pas présentée : le reçu ou la facture indiquant la date d'achat, le numéro de série et le numéro de produit. Fujitsu propose un service d'enregistrement de garantie en ligne pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer leur(s) produit(s). Si le produit n'est pas enregistré dans les 30 premiers jours suivant l'achat, la preuve d'achat sous forme de reçu ou la facture indiquant la date d'achat, le numéro de série et le numéro de produit sont nécessaires afin de réclamer un service dans les conditions stipulées par cette garantie. Les clients qui ont enregistré la garantie de leur produit ne sont pas tenus de fournir une preuve d'achat.

Veuillez vous rendre sur le site suivant : <http://www.fujitsu.com/emea/products/fr/support/warranty/register.html> et entrer votre modèle et le numéro de série pour vous inscrire et obtenir votre certificat de garantie. Ce site détaille également des options pour améliorer votre garantie de produit et vous proposer un plan de service. Ces services améliorés peuvent être achetés auprès du fournisseur de produits Fujitsu. Si vous optez pour l'une de ces options, vous serez en mesure d'obtenir un certificat de service modifié, fixant les conditions améliorées du plan de service que vous avez acheté.

## 5. Étendue du service de garantie.

Si un certificat de garantie a été délivré conformément à l'enregistrement en ligne de garantie, ou si une preuve satisfaisante d'achat a été fournie, la garantie de service et le support technique seront fournis gratuitement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous, pendant la période de garantie par Fujitsu et / ou agents Fujitsu agréés. Vous pouvez contacter Fujitsu directement par téléphone ou en utilisant le formulaire contact de support en ligne à l'adresse suivante :

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

Si la période de garantie du produit a expiré, ou si un certificat valide de garantie ou une preuve satisfaisante de l'achat, montrant que le produit est dans sa période de garantie, ne peuvent être fournis, les frais de services actuels de Fujitsu s'appliqueront à tous les services fournis en vertu de cette garantie.

Scanner ScanSnap S1300i – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Système de billetterie en ligne	✓
Remplacement Échange rapide sous 7 jours	✓
Pièces de rechange, Maintenance et Logistique incluses (à l'exclusion des consommables)	✓
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	24 mois
Scanner ScanSnap iX500 – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Assistance téléphonique (hotline)	✓
Système de billetterie en ligne	✓
Remplacement Échange rapide sous 1-2 jours	✓
Pièces de rechange, Maintenance et Logistique incluses (à l'exclusion des consommables)	✓
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	24 mois
Scanner ScanSnap S1100i, iX100 Et SV600 – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Assistance téléphonique (hotline)	✓
Système de billetterie en ligne	✓
Remplacement Échange rapide sous 7 jours (S1100i & iX100)	✓
Remplacement Échange rapide sous 1-2 jours (SV600)	✓
Pièces de rechange, Maintenance et Logistique incluses (à l'exclusion des consommables)	✓
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	12 mois
Scanner Fi-65f – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Assistance téléphonique (hotline)	✓
Système de billetterie en ligne	✓
Remplacement Échange rapide sous 1-2 jours	✓
Pièces de rechange, Maintenance et Logistique incluses (à l'exclusion des consommables)	✓
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	12 mois
Scanner Groupe de travail, Service et Réseau – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Assistance téléphonique (hotline)	✓
Système de billetterie en ligne	✓
Remplacement Échange rapide sous 1-2 jours	✓
Pièces de rechange, Travail et transport / expédition inclus (à l'exclusion des consommables)	✓
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	12 mois
Scanner de production à faible volume – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Assistance téléphonique (hotline)	✓
Système de billetterie en ligne	✓
Visite d'un ingénieur transportant un kit de pièces de rechange : Réponse / Réparation	Réponse jour ouvrable suivant
Réparations effectuées sur le site	✓
Pièces de rechange, Maintenance et Transport inclus (à l'exclusion des consommables)	✓
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	12 mois
Scanner de production à volume moyen – Caractéristiques Garantie du produit	Garantie du produit
Assistance téléphonique (hotline)	✓
Système de billetterie en ligne	✓
Visite d'un ingénieur transportant un kit de pièces de rechange : Réponse / Réparation	Réponse jour ouvrable suivant
Réparations effectuées sur le site	✓
Pièces de rechange, Maintenance et Transport inclus (à l'exclusion des consommables)	✓
Visites d'entretien préventif incluses	1 visite (enregistrement requis)
Période de garantie (à compter de la date d'achat du produit) :	12 mois

## 6. Descriptions du service de garantie.

**Service d'échange rapide** - Celui-ci est applicable uniquement aux garanties des scanners ScanSnap, Groupe de travail, Services et Réseau. La garantie comprend les pièces de rechange, l'envoi de personnel de maintenance ou les transports nécessaires à la vérification des pannes matérielles. Un scanner entièrement reconditionné «à neuf» du même modèle sera livré dans les 1 à 2 jours chez le client (7 jours pour les ScanSnap iX100, S1100i et S1300i). La collecte des produits défectueux du client s'effectue dans le même temps ou 1 à 2 jours après la livraison du scanner de remplacement. Le service d'Échange Rapide est assuré entre 9h et 17h, heure locale, du lundi au vendredi (sauf jours fériés). Cette garantie ne comprend pas l'entretien préventif, la formation d'entretien, les consommables et produits de nettoyage, le dépannage sur site de la configuration du logiciel, les applications ou l'installation.

**Le Service de réparation sur site** - Celui-ci est applicable à la garantie sur les scanners de production à faible volume et à volume moyen. La garantie inclut les pièces de rechange, la maintenance et le transport nécessaires à la vérification des pannes matérielles. Le technicien de service qualifié arrive dans le jour ouvrable suivant, avec des pièces de rechange et répare l'équipement chez le client. Le service est fourni, entre 9 h et 17 h, heure locale, du lundi au vendredi (sauf jours fériés). Cette garantie ne comprend pas l'entretien préventif, la formation d'entretien, les consommables et produits de nettoyage, le dépannage sur site de la configuration du logiciel, les applications ou l'installation.

Pour plus de détails sur la garantie du produit applicable à chaque modèle de scanner, veuillez consulter l'adresse suivante :

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

Fujitsu, ou son agent, répare ou remplace les produits défectueux en utilisant des pièces de rechange authentiques ou en fournissant un produit neuf ou «assimilé neuf», selon le modèle du scanner et à sa discrétion.

Toutes les pièces défectueuses et les produits remplacés en vertu des conditions de cette garantie deviennent la propriété de Fujitsu. Fujitsu se réserve le droit de retirer le produit du site afin d'effectuer une réparation.

## 7. Exclusions du service de garantie.

Les services de garantie exclus concernent ceux pour lesquelles Fujitsu n'est pas responsable. Ceux-ci comprennent mais ne sont pas limités à ce qui suit :

- Des pièces manquantes, accessoires, fournitures, consommables et produits jetables, ou des problèmes causés par ces éléments identifiés comme étant la responsabilité de l'utilisateur dans le chapitre Entretien périodique de routine du Manuel de l'utilisateur.
- Omission de maintenance préventive périodique ou de check-up.
- Installation défectueuse, sauf si effectuée par Fujitsu ou un agent nommé par Fujitsu.
- Problèmes liés à la configuration et à l'installation du logiciel ou du réseau.
- La négligence, l'abus ou l'utilisation excessive du cycle d'utilisation spécifié dans le Manuel de l'utilisateur.
- Anomalies électriques ou physiques, ou travaux électriques extérieurs au produit.
- Des conditions climatiques défavorables telles que l'humidité élevée ou des environnements extrêmement poussiéreux.
- L'utilisation de consommables ou accessoires défectueux, incompatibles ou contrefaits.
- Les bourrages papier et leur retrait en raison de la charge incorrecte de l'appareil ou l'utilisation de supports incompatibles ; l'élimination de tout bourrage papier qui aurait pu être effectué par l'utilisateur suivant les procédures détaillées dans le guide de l'opérateur.
- Les dommages causés par des agrafes, des trombones ou une usure prématurée de consommables causés par la contamination par des solvants comme la colle ou des papiers traités chimiquement ou d'autres supports.
- Les dommages causés par des agents chimiques de nettoyage non approuvés par Fujitsu Europe Ltd
- Les dommages causés par une tentative de réparation ou de modification par toute personne non approuvée par Fujitsu pour effectuer de telles réparations.
- Les services de réinstallation, les systèmes de services d'ingénierie, de programmation, la réinstallation de systèmes d'exploitation utilisateur ou applications logicielles, la reconstruction de données, les procédures opérationnelles en raison de toute sorte d'incapacité à installer les versions de logiciel les plus récentes.
- Tout autre dommage, qu'il soit accidentel ou délibéré, et toute autre cause hormis l'usage normal du produit.

Fujitsu se réserve le droit d'appliquer des frais pour les appels, les réparations et / ou les remplacements qui ne sont pas couverts par la garantie.

## 8. Nettoyage et entretien quotidien.

Pour maintenir une qualité d'image et des performances optimales d'alimentation, il est nécessaire que l'opérateur du scanner nettoie le produit régulièrement, en utilisant le matériel de nettoyage approuvé et suive les instructions énoncées dans le Guide de l'opérateur. La garantie ne couvre pas les problèmes de qualité d'image ou les problèmes d'alimentation liés au nettoyage et à l'entretien quotidien. Dans de tels cas, Fujitsu se réserve le droit d'appliquer des frais pour le service à fournir.

## 9. Consommables.

Pour maintenir les performances optimales de votre produit Fujitsu, des kits de consommables devront être achetés pour remplacer les consommables épuisés par une utilisation normale. L'installation des consommables de rechange relève de la responsabilité du client. Des instructions quant à la manière d'installer les consommables sont disponibles dans le guide de l'opérateur. La garantie ne couvre pas le remplacement ou l'installation des consommables. Vous pouvez vous procurer des kits de remplacement des consommables à partir de votre point d'achat et nous recommandons aux clients de toujours être en possession d'un kit de rechange pour la continuité du fonctionnement.

## 10. Entretien périodique.

Pendant la durée de vie de votre scanner, l'entretien périodique (entretien préventif) par un technicien qualifié peut être nécessaire pour assurer un fonctionnement de numérisation continue. La fréquence d'entretien requise varie selon l'utilisation du produit. Les grands utilisateurs ou les utilisateurs effectuant des numérisations à ratio élevé avec des types de papier non-standard (ex : les papiers autocollants - autrement connu sous le nom de « papier autocopiants », les papiers teints, des papiers poussiéreux de texture très robuste ou d'autres papiers traités chimiquement) devront effectuer un entretien plus fréquent car ces papiers laissent généralement de grandes quantités de résidus et de poussières. Ces résidus et les dépôts de poussière peuvent affecter les performances du produit au fil du temps s'ils ne sont pas retirés.

Ci-dessous sont énumérées les indications montrant que votre scanner nécessite un entretien :

- Détecteur alarmes / erreurs (l'accumulation de poussière empêchant les détecteurs de fonctionner).
- Bourrages papier persistant malgré le nettoyage et le changement des consommables (l'accumulation de résidus sur les rouleaux ou la poussière à l'intérieur des détecteurs).
- Problèmes de qualité d'image telles que des lignes vers le bas de l'image ou d'autres objets (poussières et / ou résidus sur le verre ou à l'intérieur des unités optiques).
- «Grincement» inhabituel ou bruits de «frappe» (grave accumulation de résidus et de poussières/toner sur des rouleaux et des pièces mobiles).

Pour de meilleures performances avec des types de papier standard (papier/ copieur de fax A4 de 80gsm) et en fournissant le bon fonctionnement et entretien du produit (comme décrit dans le guide des opérateurs), nous recommandons les intervalles d'entretien suivants :

Groupe de produits	Recommandation
Scanners Groupe de travail, Service et Réseau	Tous les 2 à 3 ans ou à partir de 500 000 numérisations, selon la première limite atteinte.
Scanners de production à faible volume	Chaque année, ou à partir d'environ 1 million de numérisations, selon la première limite atteinte.
Scanners de production à volume moyen	Chaque année, ou à partir d'environ 2 millions de numérisations, selon la première limite atteinte.

Les clients peuvent acheter l'entretien préventif par ensembles de 1,2 et 3 visites au besoin, en fonction de leurs volumes de numérisation quotidienne.

## 11. Limitation de responsabilité.

Sauf en cas de décès ou de blessures causés par la négligence de Fujitsu, la responsabilité de Fujitsu pour des dommages de toute nature sera limitée au prix payé pour le ou les produit (s), leur réparation ou leur remplacement. En aucun cas Fujitsu n'est tenu responsable de toute perte, dommage, coût ou dépense de quelque nature que ce soit, ou de quelque nature indirecte ou consécutive, ni de toute perte économique ou toute autre perte de chiffre d'affaires, bénéfices, ou de clientèle. Fujitsu ne sera pas responsable de tout manquement à ses obligations en vertu de cette garantie résultant de circonstances hors du contrôle raisonnable de Fujitsu, y compris, mais sans limitation à, l'incendie, l'inondation, le terrorisme, le sabotage, l'insurrection, la guerre, la grève ou la perturbation ou l'interruption de la connexion internet.

## 12. Couverture géographique.

Cette garantie est applicable aux produits livrés et situés en Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, République d'Irlande, Roumanie, Serbie, Slovaquie, la Slovénie, l'Afrique du Sud, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni (fournie par PFU (EMEA) Limited à travers son canal de distribution). Cela exclut expressément toutes les îles sauf si celles-ci sont directement connectés au réseau routier. Fujitsu s'efforcera d'effectuer une réparation ou un remplacement dans un délai raisonnable et dans les niveaux de service applicables à la teneur de la garantie, mais ne garantit pas de le faire. Les limites géographiques peuvent s'appliquer à des niveaux de service dans certains pays.

La garantie des ScanSnap S1100i et S1300i est applicable aux produits livrés et situés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (Fournie par PFU (EMEA) Limited à travers son canal de distribution). Les limites géographiques peuvent s'appliquer à des niveaux de service dans certains pays.

Pour plus d'informations, veuillez vous informer auprès de votre revendeur local Fujitsu, ou contacter votre représentant local Fujitsu.

## 13. Garantie revendeur.

Aucun revendeur n'est autorisé à modifier les conditions énoncées dans le présent document, les « Modalités de garantie du produit du programme d'assurance ». Toute garantie supplémentaire ou garantie offerte par un revendeur autre que le Programme d'assurance, est à la seule responsabilité de ce revendeur.

## 14. Améliorations de la garantie du produit.

Des plans de services améliorés peuvent être achetés à partir de votre point d'achat dans les 30 jours suivants la date d'achat du scanner initial. Vous pouvez également acheter un Plan de Service si votre garantie a expiré. Pour plus de détails au sujet des Plans de service du Bronze, Silver, Gold et Platinum Set des informations sur la couverture géographique, veuillez vous rendre sur le site suivant :

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

Si vous avez besoin d'aide pour choisir le plan de service, veuillez nous contacter à l'adresse suivante :

<http://www.fujitsu.com/emea/contact/peripherals-fr/enquiryform/index.html>

## 15. Divulgarion de vos renseignements personnels.

Fujitsu ne divulguera pas vos informations d'identification personnelle à des tiers autres que ceux qui sont directement engagés à fournir des services à Fujitsu en rapport avec cette garantie. Fujitsu traite toutes les informations personnelles en conformité avec notre politique de confidentialité qui est disponible en ligne à l'adresse suivante <http://www.fujitsu.com/emea/about/fel-fr/privacy.html>. Fujitsu est certifié ISO27001.

## 16. Révision de la garantie.

Fujitsu se réserve le droit de réviser les modalités de cette garantie.

## 17. Siège social du fournisseur de garantie :

PFU (EMEA) Limited  
Hayes Central Park  
Hayes End Road  
Hayes  
Middlesex  
UB4 8FE  
Royaume-Uni

## 18. Contacter le Centre d'assistance technique.

Les clients peuvent contacter le Centre d'assistance technique («CAT») de deux manières. Soit par téléphone ou en utilisant le formulaire de support en ligne de contact. Si vous contactez le CAT en utilisant le formulaire de contact de support en ligne, vous recevrez un numéro de ticket par email et un appel téléphonique. Notre objectif est de rappeler dans les 30 à 60 minutes suivantes. (Pendant les heures de travail).

Dans le cas d'un problème technique, le CAT assistera le client pour résoudre le problème par téléphone.

- Le client doit fournir au CAT ses coordonnées ainsi que le numéro de modèle du produit, le numéro de pièce, le numéro de série et une description du problème.
- Le Client peut être amené à exécuter certains tests simples d'autodiagnostic et rapporter l'état qui en résulte, les messages d'erreur de code et / ou des images.
- Pour les questions relatives à des bourrages papier ou d'alimentation papier, le CAT aura besoin de prendre connaissance du nombre de scans et de consommables.
- Fournir cette information aidera le CAT à déterminer si le problème provient du scanner ou d'un autre composant appartenant au système du client et si le problème peut être résolu par téléphone.
- Après vérification par le CAT du problème matériel, un appel de service sera initié.
- En fonction du produit et du niveau de garantie applicable, le CAT conseillera le client et organisera la livraison de service selon les modalités décrites à la section 5.

Fujitsu, ou son agent, réparera ou remplacera le(s) produit(s) défectueux (s) en utilisant des pièces de rechange authentiques ou en fournissant un produit neuf ou «assimilé neuf», selon le modèle du scanner et à sa discrétion.

Toutes les pièces défectueuses et les produits remplacés selon les modalités de la garantie deviennent la propriété de Fujitsu. Fujitsu se réserve le droit de retirer le produit du site pour effectuer une réparation.

**19. Inscription et contact avec le Service Et Support :**
**Enregistrement de la garantie du produit :**
<http://www.fujitsu.com/emea/products/fr/support/warranty/register.html>
**Centre d'assistance technique - Formulaire de contact Support :**
<http://www.fujitsu.com/emea/contact/peripherals-fr/enquiryform/all-in-one-support-form.html>
**Centre d'assistance technique - Numéros de téléphone :**

Pays	Numéro de téléphone	Langue (s)	Heures d'ouverture
Autriche	0820 200474	Allemand	9h-17h, Lun-Ven
Belgique	070 700032	Néerlandais (Appuyez sur 1), Français (Appuyez sur 2)	9h-17h, Lun-Ven
Bulgarie	024925249	Bulgare	9h-17h, Lun-Ven
Croatie	013000867	Croate	9h-17h, Lun-Ven
République Tchèque	239016804	Tchèque	9h-17h, Lun-Ven
Danemark	070 424239	Suédois et Anglais	9h-17h, Lun-Ven
Estonie	668 3275	Anglais	10h-18h, Lun-Ven
Finlande	097 251 9936	Suédois et Anglais	10h-19h, Lun-Ven
France	0825 54 00 38	Français	9h-17h, Lun-Ven
Allemagne	0911 895 7837	Allemand	9h-17h, Lun-Ven
Grèce	0210 6863700	Grecque	9h-17h, Lun-Ven
Hongrie	06 80 987 435	Hongrois	9h-17h, Lun-Ven
Italie	0522 357137	Italien	9h-17h, Lun-Ven
Lettonie	80004934	Anglais	10h-18h, Lun-Ven
Lituanie	8800 31 840	Anglais	10h-18h, Lun-Ven
Luxembourg	800 21223	Français	9h-17h, Lun-Ven
Pays-Bas	0900 0400806	Néerlandais	9h-17h, Lun-Ven
Norvège	815 00224	Suédois et Anglais	9h-17h, Lun-Ven
Pologne	022 3060079	Polonais	9h-17h, Lun-Ven
Portugal	+34 902 11 5913	Portugais	9h-17h, Lun-Ven
République d'Irlande	0818 716022	Anglais	8h-17h, Lun-Ven
Roumanie	031 780 1263	Roumain	9h-17h, Lun-Ven
Serbie	+49 911 895 7881	Serbe	9h-17h, Lun-Ven
Slovaquie	02 6862 2603	Slovaque	9h-17h, Lun-Ven
Slovénie	00800 18957494	Slovène	9h-17h, Lun-Ven
Espagne	902 11 59 13	Espagnol	9h-17h, Lun-Ven
Suède	0771 400468	Suédois	9h-17h, Lun-Ven
Suisse	0848 000021	Allemand (Appuyez sur 1), Français (Appuyez sur 2), Italien (Appuyez sur 3)	9h-17h, Lun-Ven
Royaume-Uni	0370 6000922	Anglais	8h-17h, Lun-Ven

# Merci d'avoir choisi Fujitsu.

