

ASSURANCEPROGRAM

Garantia do Produto | Termos e Condições

 Portugal


FUJITSU

1. Generalidade.

Os digitalizadores de documentos Fujitsu são projetados, fabricados, comercializados e assistidos pela PFU Limited e pelas suas subsidiárias, em todo o mundo (doravante "Fujitsu"). A PFU Limited é uma empresa do grupo Fujitsu.

A Fujitsu garante que o produto é fabricado a partir de peças de alta qualidade e que estão em conformidade com as especificações divulgadas pela Fujitsu. Não possuem materiais defeituosos e executam as tarefas de acordo com as suas especificações. A Fujitsu não garante a isenção de erros ou a operação ininterrupta do produto.

2. Período de Garantia e de Validade.

O serviço de garantia é válido a partir da data de compra original do produto, pelo comprador final. O período de validade da garantia está indicado na secção 5.

Qualquer reparação ou substituição do produto, ao abrigo da garantia, não prolongará o período original de garantia.

Alterar, deformar ou remover o rótulo original da fábrica, no qual se encontra o número de série do produto, invalidará a garantia.

3. Software.

O software distribuído pela Fujitsu, como parte do pacote ou embalagem de produto, não está abrangido por esta garantia, mas está garantido no Contrato de Licença do Utilizador Final (EULA) do software. Os pormenores da EULA podem ser consultados no CD-Rom que contém o software, ou pode ser visto durante a instalação desse mesmo software.

4. Comprovativo de Compra e Registo de Garantia.

A Fujitsu reserva-se o direito de não assegurar a garantia, a menos que possa ser providenciada a prova de compra. O recibo ou a fatura, mencionando a data da compra, número de série e número do produto. A Fujitsu oferece um serviço online de registo de garantia, que permite aos utilizadores registar o(s) seu(s) produto(s). Se o produto não for registado nos primeiros 30 dias após a compra, o comprovativo de compra, na forma de recibo ou fatura, mencionando a data de compra, o número de série e o número do produto, será exigido aquando da solicitação de qualquer serviço, nos termos desta garantia. Os clientes que tenham registado a sua garantia do produto não serão obrigados a fornecer a prova de compra.

Visite <http://emea.fujitsu.com/scanners/register> e digite o modelo e número de série para registar e para obter o seu certificado de garantia. Este site também apresenta opções para atualizar a garantia do produto para um dos Planos de Serviço. Estas atualizações de serviços podem ser adquiridas a partir do fornecedor do(s) seu(s) produto(s) Fujitsu. Caso opte por qualquer uma dessas atualizações, obterá um Certificado de Serviço alterado, que estabelece os termos melhorados do Plano de Serviço adquirido.

5. Âmbito do Serviço de Garantia.

Desde que tenha sido emitido o certificado de garantia, de um registo de garantia online, ou que seja apresentado o comprovativo de compra, o serviço de garantia e a assistência técnica serão fornecidos gratuitamente pela Fujitsu e / ou por agentes Fujitsu recomendados, durante o período de garantia, tal como estabelecido na tabela abaixo. A Fujitsu pode ser contactada por telefone ou utilizando o form ulário de Contacto de Assistência, disponível online em:

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

Se o período de garantia do produto já expirou, ou se não puder ser fornecido um certificado válido de garantia ou comprovativo de compra, atestando que o produto está dentro do período de garantia, os custos atuais dos serviços Fujitsu serão aplicados a todos os serviços prestados sob esta Garantia.

Digitalizador ScanSnap S1300i – Características da Garantia do Produto	Garantia do Produto
Sistema de Senhas Online	✓
Substituição Advance Exchange no prazo de 7 dias	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Logística Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	24 Meses
Digitalizador ScanSnap iX500 – Características da Garantia do Produto	Garantia do Produto
Linha de Apoio de Emergência	✓
Sistema de Senhas Online	✓
Substituição Advance Exchange no prazo de 1-2 dias	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Logística Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	24 Meses
Digitalizador ScanSnap S1100i, iX100 & SV600 – Características da Garantia do Produto	Garantia do Produto
Linha de Apoio de Emergência	✓
Sistema de Senhas Online	✓
Substituição Advance Exchange no prazo de 7 dias (S1100i & iX100)	✓
Substituição Advance Exchange no prazo de 1-2 dias (SV600)	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Logística Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	12 Meses
Digitalizador Fi-65f – Características da Garantia do Produto	Garantia do Produto
Linha de Apoio de Emergência	✓
Sistema de Senhas Online	✓
Substituição Advance Exchange no prazo de 1-2 dias	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Viagens / Envios Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	12 Meses
Digitalizador de Grupos de Trabalho, Departamentais & de Rede – Características da Garantia do Produto	Garantia do Produto
Linha de Apoio de Emergência	✓
Sistema de Senhas Online	✓
Substituição Advance Exchange no prazo de 1-2 dias	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Viagens Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	12 Meses
Digitalizador de Baixo Volume de Produção – Características da Garantia do Produto	Garantia do Produto
Linha de Apoio de Emergência	✓
Sistema de Senhas Online	✓
Deslocação de Técnico com Kit de Peças Substituição: Resposta/Reparação local	Resposta no prazo de 1 dia útil
Reparações Efetuadas nas Instalações do Cliente	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Viagens Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	12 Meses
Digitalizador de Volume Médio de Produção – Características do Produto Garantia	Garantia do Produto
Linha de Apoio de Emergência	✓
Sistema de Senhas Online	✓
Deslocação de Técnico com Kit de Peças Substituição: Resposta/Reparação local	Resposta no prazo de 1 dia útil
Reparações Efetuadas nas Instalações do Cliente	✓
Peças de Substituição, Trabalho & Viagens Incluídos (Exclui os Consumíveis)	✓
Incluídas Visitas de Manutenção Preventiva	1 visita (Requer Registo)
Período de Garantia (a partir da data de compra do produto):	12 Meses

6. Descrição dos Serviços de Garantia.

Serviço Advance Exchange – Apenas é aplicável a garantias dos Digitalizadores ScanSnap, Grupos de Trabalho, Departamentais e de Rede. A garantia inclui peças de substituição, trabalho, expedição ou viagem, para falhas verificadas no hardware. Um digitalizador do mesmo modelo, completamente remodelado 'Como Novo', será entregue nas instalações do cliente, no prazo de 1-2 dias (7 dias para os modelos ScanSnap iX100, S1100i e S1300i). A recolha dos produtos defeituosos, nas instalações do cliente, ocorrerá ao mesmo tempo, ou 1-2 dias após a entrega do digitalizador de substituição. O Serviço Advance Exchange está disponível entre as 9:00h da manhã e as 5:00h da tarde, hora local, de segunda a sexta-feira (exceto feriados). Esta garantia não inclui a manutenção preventiva, cursos de manutenção, consumíveis e materiais de limpeza, resolução no local de problemas de configuração de software, aplicações ou instalações.

Serviço de Reparação No Local – É aplicável às garantias dos Digitalizadores de Baixo e Médio Volume de Produção. A garantia inclui as peças de substituição, trabalho e viagem, para falhas verificadas no hardware. O Técnico de Serviço Qualificado deslocar-se-á no próximo dia útil, com as peças de substituição, e reparará o equipamento nas instalações do cliente. O serviço será prestado entre 09:00h da manhã e 5:00h da tarde, hora local, de segunda a sexta-feira (exceto feriados). Esta garantia não inclui a manutenção preventiva, cursos de manutenção, consumíveis e materiais de limpeza, resolução no local de problemas de configuração de software, aplicações ou instalações.

Para mais pormenores sobre a garantia do produto aplicável a cada modelo de digitalizador, consulte:

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

A Fujitsu, ou o seu agente, reparará ou substituirá o(s) produto(s) defeituoso(s), utilizando peças de substituição originais ou fornecendo um produto novo ou "como novo", dependendo do modelo do digitalizador e segundo o critério da Fujitsu.

Todas as peças com defeito e os produtos substituídos nos termos desta garantia tornar-se-ão propriedade da Fujitsu. A Fujitsu reserva-se o direito de retirar o produto do local para efetuar a reparação.

7. Exclusões ao Serviço de Garantia.

Excluem-se dos serviços de garantia as situações pelas quais a Fujitsu não é responsável, incluindo mas não limitado a;

- Peças em falta, acessórios, fornecimentos, consumíveis e itens descartáveis, ou problemas causados por esses itens identificados como sendo da responsabilidade do utilizador, no capítulo Manutenção de Rotina Periódica do Manual do Utilizador.
- Não realização da Manutenção Preventiva Periódica ou verificações regulares.
- Instalação defeituosa, a menos que realizada pela Fujitsu ou por um agente recomendado Fujitsu.
- Configuração de software, instalação de software ou problemas de configuração de rede.
- Negligência, mau uso, abuso ou sobrecarga de trabalho, superior ao ciclo de trabalho especificado no Manual do Utilizador.
- Tensão elétrica ou física anormal ou trabalho elétrico externo ao produto.
- Condições climáticas adversas, como níveis elevados de humidade ou ambientes com muito pó.
- Uso de consumíveis ou acessórios incompatíveis, defeituosos ou contrafeitos.
- Congestionamentos de papel e sua remoção, decorrentes de métodos de carga incorretos ou de utilização de meios incompatíveis; a remoção de qualquer congestionamento de papel que poderia ter sido realizada pelo utilizador, seguindo os procedimentos detalhados no manual do operador.
- Danos causados por agrafos, cliques de papel ou desgaste prematuro de consumíveis causado pela contaminação de solventes, como cola, papéis tratados quimicamente ou por outros métodos.
- Danos causados por agentes químicos de limpeza não aprovados pela Fujitsu Europe Ltd.
- Danos causados pela tentativa de reparação ou modificação por qualquer pessoa não recomendada pela Fujitsu para efetuar tais reparações.
- Deslocalização de serviços, serviços de engenharia de sistemas, programação, reinstalação de sistemas operacionais do utilizador ou software de aplicações, a reconstrução de dados, procedimentos operacionais devido a qualquer tipo de falha em atualizar as versões de software.
- Qualquer outro dano, seja acidental ou deliberado e quaisquer outras causas que não a utilização normal.

A Fujitsu reserva-se o direito de aplicar taxas pelas requisições de serviços, as reparações e / ou substituições que não estejam cobertas pela garantia.

8. Limpeza e Cuidados Diários.

Para manter a qualidade da imagem e o desempenho de alimentação, é necessário que o operador do digitalizador limpe o produto regularmente, utilizando os materiais de limpeza aprovados e seguindo as normas descritas no manual do operador. A garantia não cobre problemas de qualidade de imagem ou problemas de alimentação que sejam atribuíveis à limpeza e aos cuidados diários. Em tais casos, a Fujitsu reserva-se o direito de aplicar taxas pelo serviço.

9. Itens Consumíveis.

Para manter o desempenho ideal do seu produto Fujitsu, é necessária a compra dos kits de consumo, para substituição dos consumíveis que se esgotam através do uso normal. A colocação dos consumíveis de substituição é da responsabilidade do cliente. As orientações sobre como colocar os consumíveis estão descritas no manual do operador. A garantia não cobre a substituição ou a colocação de consumíveis. Os kits de substituição de consumíveis podem ser adquiridos a partir do seu ponto de compra e recomendamos aos clientes que tenham sempre um conjunto de reposição à mão para a continuidade da operação.

10. Manutenção Periódica.

Durante a vida do seu digitalizador, poderá ser necessária a manutenção periódica (manutenção preventiva), efetuada por um Técnico de Serviço Qualificado, para garantir uma operação de digitalização contínua. A frequência da manutenção varia dependendo do uso. Os utilizadores de grande frequência ou os utilizadores com elevada proporção de tipos de papéis não standardizados (por exemplo, papéis sem carbono - também conhecidos por papéis autocopiantes, papéis tingidos, papéis de grau muito áspero ou com poeiras, ou outros papéis tratados quimicamente) exigirão uma manutenção mais frequente, uma vez que esses papéis geralmente deixam grandes quantidades de resíduos e pó. Esses resíduos e depósitos de poeira, se não forem removidos, podem degradar o desempenho do produto ao longo do tempo.

Os indicadores de que o digitalizador necessita de manutenção incluem:

- Alarmes / erros dos sensores (acumulação de poeira impedindo os sensores de operar).
- Persistentes congestionamentos de papel, apesar da limpeza e mudança de consumível (acumulação de resíduos nos rolos ou poeira dentro dos sensores).
- Problemas de qualidade de imagem, tais como imagem com linhas ou outros artefactos (poeira e / ou resíduos no vidro ou dentro das unidades óticas).
- Ruídos estridentes ou de batidas (grave acumulação de resíduos e pó / toner nos rolos e nas peças em movimento).]

Para um melhor desempenho com os tipos de papel padrão (A4 80grs copiadora Fax / papel) e assegurando o manuseamento e cuidados corretos ao produto (conforme descrito no guia de operadores), recomendamos intervalos de manutenção de:

Grupo de Produtos	Recomendação
Digitalizadores Departamentais, de Grupos de Trabalho, e de Rede	A cada 2-3 anos ou a cerca de 500 mil digitalizações, o que for atingido primeiro.
Digitalizadores de Baixo Volume de Produção	A cada ano ou a cerca de 1 milhões de digitalizações, o que for atingido primeiro.
Digitalizadores de Volume Médio de Produção	A cada ano ou a cerca de 2 milhões de digitalizações, o que for atingido primeiro.

Os clientes podem comprar a Manutenção Preventiva em pacotes de 1, 2 e 3 visitas, conforme necessário, dependendo do seu volume de digitalização diária.

11. Limite de Responsabilidade.

Exceto no caso de morte ou danos pessoais causados por negligência da Fujitsu, a responsabilidade da Fujitsu, por danos de qualquer espécie, será limitada ao preço pago pelo(s) produto(s), a sua reparação ou substituição. Em nenhuma hipótese a Fujitsu será responsabilizada por quaisquer perdas, danos, custos ou despesas de qualquer natureza, indiretos ou consequentes, nem por qualquer perda económica, ou outra perda no volume de negócios, lucros cessantes, ou mais-valias. A Fujitsu não será responsável por qualquer violação das suas obrigações nos termos desta Garantia, resultantes de circunstâncias não controláveis pela Fujitsu, incluindo, mas sem limitação a, incêndio, inundação, terrorismo, sabotagem, insurreição civil, guerra, ação industrial ou perturbação ou falha da internet.

12. Cobertura Geográfica.

Esta garantia é aplicável aos produtos entregues e localizados na da Áustria, Bélgica, Bulgária, Croácia, República Checa, Dinamarca, Estónia, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Polónia, Portugal, República da Irlanda, Roménia, Sérvia, Eslováquia, Eslovénia, África do Sul, Espanha, Suécia, Suíça e Reino Unido (fornecidos pela PFU Imaging Solutions Europe Ltd através do seu canal de distribuição). Esta exclui expressamente todas as ilhas, exceto se ligadas diretamente à rede rodoviária. A Fujitsu esforçar-se-á por efetuar uma reparação ou substituição num prazo razoável e dentro dos níveis de serviço aplicáveis ao grau de garantia, mas não garante fazê-lo. Em alguns países, para certos níveis de serviço, podem ser aplicadas as limitações geográficas.

A Garantia ScanSnap S1100i & S1300i é aplicável aos produtos entregues e localizados na Europa, Médio Oriente e África (Fornecidos pela PFU Imaging Solutions Europe Ltd através do seu canal de distribuição). Em alguns países, para certos níveis de serviço, podem ser aplicadas as limitações geográficas.

Para mais informações, consulte o seu Revendedor Fujitsu local, ou contacte o seu representante Fujitsu local.

13. Garantia Revendedor.

Nenhum revendedor está autorizado a modificar os termos estabelecidos neste documento, o "Programa de Garantia de Produto, Termos e Condições de Garantia". Qualquer garantia adicional ou garantia oferecida por um revendedor que não conste do Programa de Garantia, é da exclusiva responsabilidade desse revendedor.

14. Atualizações à Garantia do Produto.

A Atualização de Planos de Serviços pode ser obtida a partir do seu ponto de venda, dentro do prazo de 30 dias da data original de compra do digitalizador. Também pode comprar um Plano de Serviço caso a sua garantia já tenha expirado. Para mais pormenores sobre os Planos de Serviço Bronze, Prata, Ouro e Platina e informações sobre a cobertura geográfica, visite:

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

Se necessitar de ajuda na escolha do plano de serviço mais conveniente, por favor contacte-nos:

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

15. Divulgação das suas informações pessoais.

A Fujitsu não divulgará as suas informações de identificação pessoal a terceiros, que não sejam aqueles diretamente contratados para prestar serviços à Fujitsu, relacionados com ou em ligação com esta Garantia. A Fujitsu processa todas as informações pessoais em conformidade com nossa Política de Privacidade, a qual está disponível online em <http://www.fujitsu.com/emea/about/fel/privacy-pt.html>. A Fujitsu possui certificação ISO27001.

16. Revisão de Garantia.

A Fujitsu reserva-se o direito de rever os termos e as condições desta garantia.

17. Sede Social do Fornecedor da Garantia:

PFU Imaging Solutions Europe Ltd
Hayes Park Central
Hayes End Road
Hayes
Middlesex
UB4 8FE
Reino Unido

18. Contactar o Centro de Assistência Técnica.

Os clientes podem contactar o Centro de Assistência Técnica ("CAT") de duas formas. Por telefone ou utilizando o formulário de contacto de assistência online. Se contactar com o CAT usando o formulário de contacto de assistência online, receberá um número de senha por e-mail e, posteriormente, uma chamada telefónica. O nosso objetivo é que essa chamada telefónica seja efetuada no prazo de 30-60 minutos. (durante o horário laboral).

No caso de um problema técnico, O CAT ajudará o cliente a resolver o problema por telefone.

- O Cliente deve fornecer ao CAT pormenores de contacto, juntamente com o número do modelo do produto, número da peça, número de série e uma descrição do problema.
- O Cliente poderá ser solicitado a executar alguns auto-testes simples de diagnóstico e informar o estado resultante, as mensagens de erro de código e / ou de imagens.
- Para questões relacionadas com congestionamentos de papel ou de alimentação de papel, o CAT exigirá a contagem de digitalizações e a contagem de consumíveis.
- Ao fornecer esta informação, ajudará o CAT a determinar se é um problema do digitalizador ou de outro componente do sistema do Cliente e se o problema pode ser resolvido por telefone.
- Após a identificação de um problema de hardware pelo CAT, será efetuada uma chamada de serviço.
- Dependendo do produto e o grau de aplicabilidade da garantia, o CAT aconselhará o cliente e organizará a prestação de serviços, conforme descrição na secção 5.

A Fujitsu, ou o seu agente, reparará ou substituirá o(s) produto(s) defeituoso(s), utilizando peças de substituição originais, ou fornecendo um produto novo ou "como novo", dependendo do modelo do digitalizador e segundo o critério da Fujitsu.

Todas as peças com defeito e produtos que sejam substituídos nos termos da garantia, tornar-se-ão de propriedade da Fujitsu. A Fujitsu reserva-se o direito de retirar o produto do local para efetuar a reparação.

19. Registo e Serviço de Contacto Et Apoio:
Registo de Garantia do Produto:
<http://emea.fujitsu.com/scanners/register>
Centro de Assistência Técnica - Formulário de Contacto de Apoio:
<http://www.fujitsu.com/emea/contact/peripherals/enquiryform/all-in-one-support-form.html>
Centro de Assistência Técnica - Números de Telefone de Contacto:

País	Número de Telefone	Língua	Horário de funcionamento
Áustria	0820 200474	Alemão	9h-17h, de segunda a sexta
Bélgica	070 700032	Holandês (Pressione 1), Francês (Pressione 2)	9h-17h, de segunda a sexta
Bulgária	024925249	Búlgaro	9h-17h, de segunda a sexta
Croácia	013000867	Croata	9h-17h, de segunda a sexta
República Checa	239016804	Tcheco	9h-17h, de segunda a sexta
Dinamarca	070 424239	Sueco e Inglês	9h-17h, de segunda a sexta
Estónia	668 3275	Inglês	10h-18h, de segunda a sexta
Finlândia	097 251 9936	Sueco e Inglês	10h-19h, de segunda a sexta
França	0825 54 00 38	Francês	9h-17h, de segunda a sexta
Alemanha	0911 895 7837	Alemão	9h-17h, de segunda a sexta
Grécia	0210 6863700	Grego	9h-17h, de segunda a sexta
Hungria	06 80 987 435	Húngaro	9h-17h, de segunda a sexta
Itália	0522 357137	Italiano	9h-17h, de segunda a sexta
Látvia	80004934	Inglês	10h-18h, de segunda a sexta
Lituânia	8800 31 840	Inglês	10h-18h, de segunda a sexta
Luxemburgo	800 21223	Francês	9h-17h, de segunda a sexta
Holanda	0900 0400806	Holandês	9h-17h, de segunda a sexta
Noruega	815 00224	Sueco e Inglês	9h-17h, de segunda a sexta
Polónia	022 3060079	Polonês	9h-17h, de segunda a sexta
Portugal	+34 902 11 5913	Português	9h-17h, de segunda a sexta
República da Irlanda	0818 716022	Inglês	8h-17h, de segunda a sexta
Romênia	031 780 1263	Romeno	9h-17h, de segunda a sexta
Sérvia	+49 911 895 7881	Sérvio	9h-17h, de segunda a sexta
Eslováquia	02 6862 2603	Eslovaco	9h-17h, de segunda a sexta
Eslovenia	00800 18957494	Esloveno	9h-17h, de segunda a sexta
Espanha	902 11 59 13	Espanhol	9h-17h, de segunda a sexta
Suécia	0771 400468	Sueco	9h-17h, de segunda a sexta
Suíça	0848 000021	Alemão (Pressione 1), Francês (Pressione 2), Italiano (Pressione 3)	9h-17h, de segunda a sexta
Reino Unido	0370 6000922	Inglês	8h-17h, de segunda a sexta

Obrigado por escolher a Fujitsu.

