

# Image Access Service- und Garantiebestimmungen

Wir gratulieren Ihnen zum Erwerb des Image Access Scanners. Unsere Produkte werden mit dem Ziel entwickelt, höchste Leistungen zu erbringen und zuverlässig zu arbeiten. Alle Image Access Scanner unterliegen der folgenden gesetzlichen Gewährleistung:

## Gesetzliche Gewährleistung

Alle Scanner, die direkt bei Image Access, oder über einen autorisierten Vertriebspartner gekauft werden, sind durch die gesetzliche Gewährleistung abgedeckt. Für einen Zeitraum von 24 Monaten ab Kauf gewährleistet Image Access für den Scanner:

- ✓ Fehlerfreies Material
- ✓ Fehlerfreie Verarbeitung
- ✓ Fehlerfreie Mechanik, Optik und Elektrik
- ✓ Übereinstimmung mit den geltenden Leistungsspezifikationen

Fehlerhafte Image Access Scanner oder Teile werden nach Prüfung instandgesetzt oder ersetzt. Grundlage für Leistungen aus der Gesetzlichen Gewährleistung ist der Kaufnachweis. Die Entscheidung, ob Reparatur oder Austauschgerät liegt alleine im Ermessen von Image Access.

## Erweiterte Garantie

Mit der **Erweiterten Garantie** bietet Image Access einen Zusatz zur Gesetzlichen Gewährleistung und somit zur optimalen Nutzung des Produktes. Image Access Produkte sind eine gute Investition. Die Produkte werden so entwickelt und produziert, dass sie höchste Funktionalität, Leistung und Haltbarkeit bieten. Plötzlicher Ausfall und Verlust der Produktivität können für Kunden hohe Kosten verursachen. Neben den Reparaturkosten sind die sog. Downtime-Costs oftmals ein Vielfaches höher. Damit die Leistungsfähigkeit erhalten bleibt, bietet Image Access über ihre autorisierten Service Partner folgende Leistungen im Rahmen der **Erweiterten Garantie** an:

| Gesetzliche GW           | Erweiterte Garantie                               | Anbieter                      |
|--------------------------|---|-------------------------------|
|                          | ✓ Kostenlose vor Ort Reparatur                    | Autorisierter Service Partner |
|                          | ✓ Kostenlose Verschleißteile                      | Image Access                  |
| ✓ Kostenlose Ersatzteile | ✓ Kostenlose Ersatzteile                          | Image Access                  |
|                          | ✓ Kostenlose Software Updates                     | Image Access                  |
|                          | ✓ Kostenlose Supportanrufe, Internetunterstützung | Image Access                  |
| ✓ Zurück ins Werk        | ✓ Kostenloser Hin- und Rücktransport ins/ab Werk  | Image Access                  |

Die **Erweiterte Garantie** kann über das Kundenservice Portal unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de) erworben werden. Der Abschluss der Erweiterten Garantie setzt voraus, dass das Gerät im Kundenservice Portal mit seiner Seriennummer registriert ist. Die Erweiterte Garantie kann bis zu 30 Tagen nach Kauf des Scanners für die Dauer von 12 Monaten abgeschlossen werden. Es kann bis zu vier Mal für je 12 Monate verlängert werden. 30 Tage vor Ablauf der Erweiterten Garantie

erhält der registrierte Kunde eine automatische E-Mail-Erinnerung. Eine Verlängerung kann zu jeder Zeit spätestens jedoch bis zu 30 Tagen nach Ablauf der vorherigen Erweiterten Garantie erworben werden. Falls die Erweiterte Garantie nicht innerhalb von 30 Tagen verlängert wird worden ist, endet das Programm und kann ohne ein Servicebesuch nicht erneut abgeschlossen werden.

Das **Vor-Ort Service** Programm beinhaltet zusätzliche Leistungen, die über einen autorisierten Service Partner (ASP) erbracht werden.

- (1) **Kostenlose Verschleißteile.** Dieses Programm gehört zu den innovativsten in der Industrie. Für die Dauer der abgeschlossenen Erweiterten Garantie wird Image Access kostenlose Ersatz- und Verschleißteile bereitstellen, sofern keiner der in der **Ausschlussklausel** genannten Punkte auf das Produkt zutrifft.  
Der Kunde kann eine RMA Nummer für ein Ersatz- oder Verschleißteil über das Kundenservice Portal unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de) beantragen und das defekte Teil nach Erhalt des neuen Teils ans Werk zurücksenden.
- (2) **Kostenlose Software Updates** stellen sicher, dass der Kunde immer Zugang zu der neuesten Firmware und Software für das Produkt hat. Alle Updates sind online unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de), [www.imageaccess.us](http://www.imageaccess.us) und/oder über andere autorisierte lokale Websites erhältlich. Kunden, die diesen zusätzlichen Service abgeschlossen haben, werden per E-Mail über die Verfügbarkeit von Updates und anderen wichtigen Informationen benachrichtigt.
- (3) **Kostenlose Support Anrufe** unterstützen die Problemlösung per Telefon. Um Verzögerungen zu vermeiden, sollte der Kunde die Seriennummer des Scanners beim Anruf bereithalten. Die Seriennummer ist der einzige erforderliche Eigentumsnachweis. Ferner wird durch die Seriennummer die Gültigkeit der abgeschlossenen Service-Programme überprüft.

Eventuell wird der Anwender gebeten, einige einfache Diagnose-Tests durchzuführen und die Ergebnisse und Fehlercodes an das Support-Team weiterzuleiten. Weiterhin kann der Anwender um Zusendung von Musterscans und anderen Informationen des Scanners oder der Software gebeten werden. Diese Informationen helfen dem Support-Team bei der Bestimmung, ob das Problem im Image Access Scanner, in der Software oder in einer anderen Komponente liegt und ob das Problem per Telefon gelöst werden kann. Falls der Support ein Hardware-Problem feststellt, welches entweder durch die Gesetzliche Gewährleistung oder einer Erweiterten Garantie abgedeckt ist, wird eine RMA (Return Material Authorization) Nummer generiert, eine Service Anfrage gestartet und Reparatur oder Austausch in die Wege geleitet.

- (4) **Zurück ins Werk** ist Bestandteil beider Programme. Der Kunde erhält Anweisungen zum Versand des Produktes zum nächstgelegenen autorisierten Reparatur Center. Das Produkt muss auf eigene Kosten und Risiko ins Reparatur Center zurückgeschickt werden. Falls die Erweiterte Garantie vorliegt, werden die Hin- und Rücktransportkosten ins/ab Werk erstattet. Der Versand muss den **Verpackungs- und Versandrichtlinien** entsprechen. Kunden, die einen Reparatur-Service beantragen, müssen eine Return Material Authorization ("RMA") Nummer auf unserer Homepage unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de), [www.imageaccess.us](http://www.imageaccess.us) oder eine anderen lokalen Homepage beantragen. Diese RMA Nummer muss deutlich an der Außenseite der Verpackung angebracht werden, um die korrekte Annahme und Reparatur des defekten Produktes sicher zu stellen. Nach Erhalt des Produktes, wird die Werkstatt das Produkt innerhalb von 10 Arbeitstagen reparieren, vorausgesetzt der RMA wurde richtig ausgefüllt und keine weiteren Informationen notwendig sind. Das instandgesetzte Produkt wird kostenlos zurück geschickt.

## Leistungen innerhalb der Gesetzlichen Gewährleistung

Um eine Leistung innerhalb der Gesetzlichen Gewährleistung für den Scanner zu beantragen, muss das Gerät im Kundenserviceportal mit seiner Seriennummer registriert sein. Nicht registrierte Scanner sind nicht berechtigt, Leistungen im Rahmen der Gesetzlichen Gewährleistung zu beziehen.

Image Access Scanner sind mit einem Aufbau und Setup Handbuch und einer Bedienungsanleitung ausgestattet. Eine sorgfältige Lektüre der Handbücher liefert in der Regel die Antwort zu den meisten technischen Fragen zu Aufbau, Bedienung und Pflege des Produktes. Falls ein zusätzlicher technischer Support notwendig sein sollte, kann der Geräteinhaber unsere Homepage unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de), [www.imageaccess.us](http://www.imageaccess.us) oder eine andere lokale Homepage besuchen.

## Verpackungs- und Versandrichtlinien

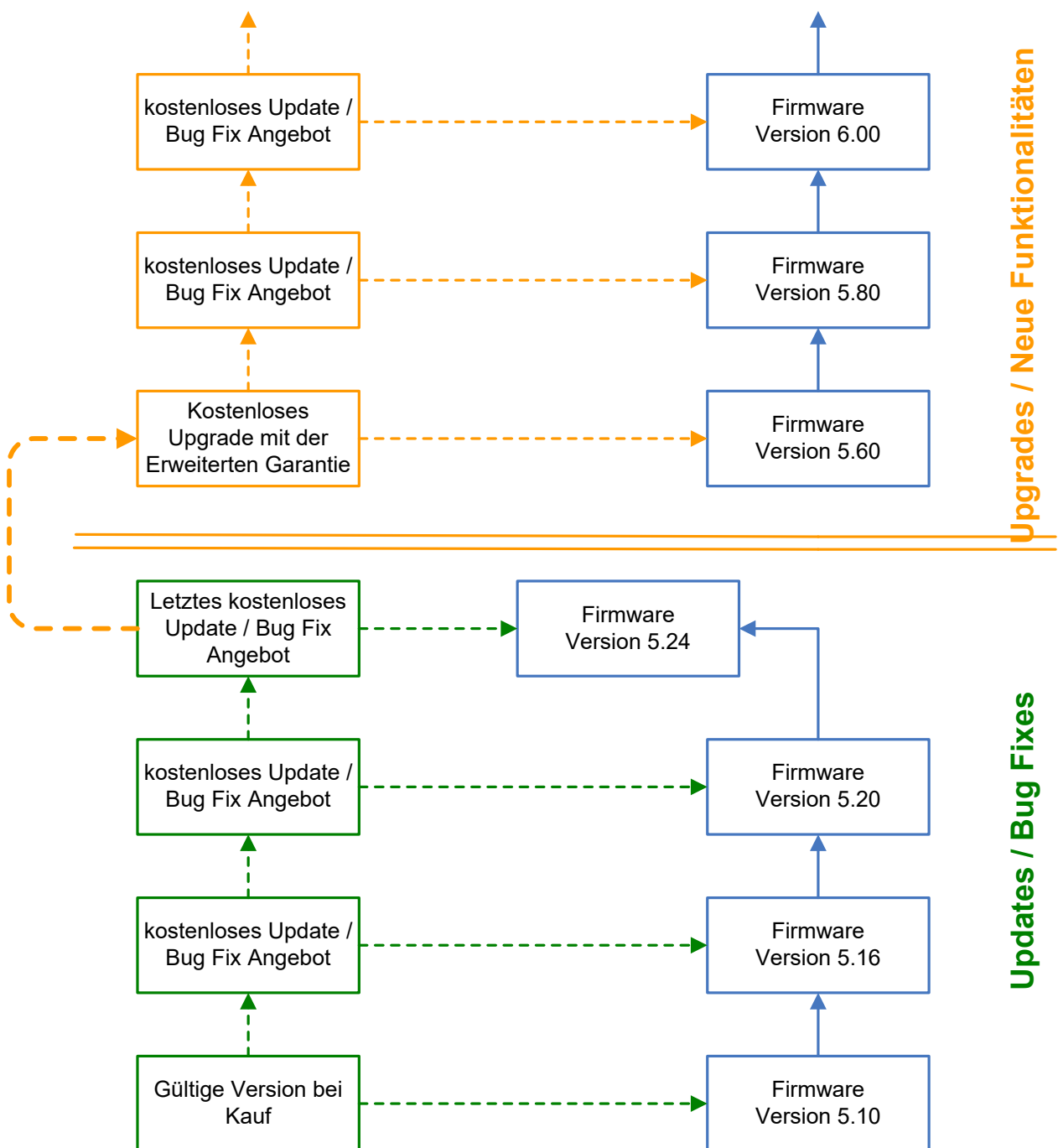
Der Rückversand eines Gerätes ins Werk bzw. ins lokale Reparatur Center im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung muss gemäß der im Aufbau und Setup Handbuch beschriebenen Verpackungs- und Versandrichtlinien geschehen. Die Nichteinhaltung dieser Richtlinien kann die Gewährleistung aufheben. Für Lagerung und Versand empfiehlt Image Access die Aufbewahrung der Original-Verpackung und des Verpackungsmaterials. Der Käufer muss lediglich den Scanner zurücksenden. Vor dem Rückversand muss der Käufer das Zubehör (z.B. Adapter, Kabel, Software, Handbücher, Untergestell usw.) entfernen und aufheben. Image Access haftet nicht für diese Teile, da diese nach erfolgter Reparatur oder Austausch nicht wieder zurückgeschickt werden. Alle Geräte/Produkte müssen in der Originalverpackung (Kiste) zurückgeschickt und die jeweiligen Transportsicherungen (Tilt- und Schockproof) angebracht werden. Falls die Originalverpackung nicht mehr verfügbar sein sollte, kann die Firma, bei der der Scanner gekauft wurde, weiterhelfen.

## Software Updates

Software oder Firmware Updates sind ein bedeutender Teil des Produktlebenszyklus. Diese Updates können in zwei Kategorien unterteilt werden:

- 1) Updates oder Bug fixes. Diese sind kostenlos über das Kundenserviceportal erhältlich
- 2) Upgrades mit neuen Funktionalitäten. Die Upgrades mit neuen Funktionalitäten sind nur im Rahmen der Erweiterten Garantie erhältlich.

Die Updates werden regelmäßig auf unserer Homepage veröffentlicht unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de), [www.imageaccess.us](http://www.imageaccess.us) oder anderen lokale Homepages.



## Ausschlussklausel für Garantie und Service

Käufer die Produkte über ausländische Distributionskanäle beziehen, müssen ihre Ansprüche aus der gesetzlichen Gewährleistung gegenüber der Bezugsquelle geltend machen. Image Access gewährt keine gesetzliche Gewährleistung für Fremdfabrikate, Computer Systeme oder elektronisches Zubehör/Bauelemente. Die Gewährleistung für diese Produkte übernimmt der OEM (Original Equipment Manufacturer).

Die **gesetzliche Gewährleistung** und **Erweiterte Garantie** gelten nicht für Scanner, die einer der folgenden Bedingungen ausgesetzt worden sind:

- ✘ Beschädigung des Scanners nach dem Kauf durch unsachgemäße Bedienung, sonstige mutwillige Beschädigung sowie Schäden durch höhere Gewalt.
- ✘ Unsachgemäßer Transport oder Versand. Fehlende Shock- und Tilt-Prüfungen, unsachgemäßer Auf- und Abbau gem. der technischen Dokumentationen von Image Access.
- ✘ Entfernen von Teilen oder Siegel am Gerät.
- ✘ Beschädigungen oder Fehler, die durch unsachgemäßen Service oder Reparaturen hervorgerufen wurden. Reparaturen dürfen ausschließlich von Image Access oder autorisierten Servicepartner durchgeführt werden.
- ✘ Beschädigungen oder Fehler, die durch unsachgemäße Bedienung, Wartung oder Service verursacht werden. Falsche oder fehlerhafte Nutzung von Reinigungsmitteln, die nicht durch Image Access für diese Einsatzzwecke freigegeben wurden.
- ✘ Beschädigungen oder Fehler, die durch äußere Einflüsse hervorgerufen werden, die außerhalb der Nutzungsspezifikation des Gerätes liegen, wie große Hitze, unsachgemäße äußere Aufstellbedingungen wie hohe Luftfeuchtigkeit, elektrostatische Entladungen, Überspannungsschäden etc.
- ✘ Fehlende Installation der für das Produkt verfügbare Firmware Updates oder Releases, die von Image Access auf dem Portal unter [www.imageaccess.de](http://www.imageaccess.de) herausgegeben wurden.
- ✘ Die Lösung von Hardware oder Softwareproblemen begründet in dem Kundennetzwerk oder sonstigen Teilen des Host-Systems oder Rechners oder andere Integrationstätigkeiten einschließlich Installation von fremder Software sind nicht eingeschlossen.

Die **Erweiterte Garantie** deckt Verbrauchsmaterialien wie Transportwalzen, Glasplatten und Andruckblech ab, für Scanner, die nicht den oben genannten Ausschlussbedingungen unterliegen oder nicht den folgenden Bedingungen ausgesetzt wurden:

- ✘ Scanner auf denen mehr als 10.000 Scans im Monat getätigt wurden.

Folgende Leistungen sind von allen Garantien ausgeschlossen:

- ✘ Lösung von Hardware oder Softwareproblemen begründet in dem Kundennetzwerk oder sonstigen Teilen des Host-Systems oder Rechners oder andere Integrationstätigkeiten einschließlich Installation von fremder Software.

## Haftungsausschluss und Haftungsbegrenzung

MIT AUSNAHME DER AUSFÜHRUNGEN IN DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG MACHT IMAGE ACCESS KEINE WEITEREN ZUSICHERUNGEN, WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH IMPLIZIT; IN BEZUG AUF IMAGE ACCESS PRODUKTE. IMAGE ACCESS LEHNT JEDE HAFTUNG AB FÜR INDIREKTE, STRAFRECHTLICHE ODER SPEZIELLE SCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG AUCH FÜR SCHÄDEN AUS DATENVERLUST, ENTGANGENEN EINKÜNFEN, ENTGANGENEM GEWINN, ODER KOSTEN FÜR ERSATZBESCHAFFUNG, AUS ANSCHAFFUNG, NUTZUNG ODER LEISTUNG VON IMAGE ACCESS PRODUKTEN UNTER JEDER HAFTUNGSTHEORIE AUCH WENN IMAGE ACCESS AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE. EINIGE STAATEN ERLAUBEN NICHT DEN AUSSCHLUSS ODER DIE BEGRENZUNG VON BEGLEIT- ODER FOLGESCHÄDEN, SO DASS DIESE EINSCHRÄNKUNGEN UND AUSSCHLÜSSE AUF EINIGE KÄUFER MÖGLICHERWEISE NICHT ZUTRIFFT. IMAGE ACCESS SCHLIESST JEDE IMPLIZIERTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK NACH DER FRIST DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG UND JEDE IMPLIZIERTE GEWÄHRLEISTUNG AUFGRUND VON LEISTUNGS-, HANDELS- UND GESCHÄFTSGEBRÄUCHEN AUS. EINIGE STAATEN ERLAUBEN NICHT BESCHRÄNKUNGEN IN BEZUG AUF DIE DAUER EINER INDIREKTEN GARANTIE, SO DASS DIESE BESCHRÄNKUNG MÖGLICHERWEISE AUF EINIGE KÄUFER NICHT ZUTRIFFT. DIESE GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG RÄUMT DEM KÄUFER GEWISSE JURISTISCHE RECHTE EIN. DER KÄUFER KANN ZUDEM ANDERE JURISTISCHE RECHTE HABEN, DIE SICH VON STAAT ZU STAAT UNTERSCHIEDEN KÖNNEN. DER PREIS DER PRODUKTE, DIE DURCH IMAGE ACCESS ODER EINEM DURCH IMAGE ACCESS AUTORISIERTEN HÄNDLER VERTRIEBEN WERDEN, SPIEGELT DIE VERTEILUNG DER RISIKEN AUS GARANTIE-, HAFTUNGSAUSSCHLÜSSEN UND HAFTUNGSBEGRENZUNG WIDER. FALLS ES ZWISCHEN ANDEREN KAPITELN DIESER SERVICE- UND GARANTIEBESTIMMUNGEN UND DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG ZU EINEM WIDERSPRUCH KOMMEN SOLLTE, HABEN DIE BESTIMMUNGEN DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG VORRANG.

IMAGE ACCESS BEHÄLT SICH DAS RECHT VOR, JEDERZEIT UND OHNE VORANKÜNDIGUNG JEDES DER IN DIESEM DOKUMENT FESTGELEGTE VERFAHREN ZUM ERHALT DER GARANTIE ZU VERÄNDERN.

## Kundenverantwortung

MIT DER LEISTUNGSANFORDERUNG ERKENNT DER ANSPRUCHSBERECHTIGTE KÄUFER DIE BEDINGUNGEN DER ERWEITERTEN GARANTIE EINSCHLIESSLICH DES HAFTUNGSAUSSCHLUSSES UND DER HAFTUNGSBEGRENZUNG AN.

## Glossar

Ein **Autorisierter Service Provider**, oder ASP, ist eine Person oder Firma, die technisch ausgebildet wurde, Image Access Scanner zu warten, ohne dadurch die Garantiebedingung zu verletzen. Ein zweitägiges technisches Training ist die Mindestanforderung für den ASP.

### ECN

Ein **Engineering Change Notice**, oder ECN, ist ein Dokument, das eine Änderung an einer Konstruktion, einem Verfahren oder von verwendetem Material beschreibt oder genehmigt. In diesem Dokument werden der Grund für die Änderung und die Methoden der Umsetzung beschrieben.

### TSB

Ein **Technical Service Bulletin**, oder TSB, ist eine empfohlene Vorgehensweise für die Reparatur von Scannern. Image Access wird ein TSB veröffentlichen, wenn ein unerwarteter Fehler häufiger auftritt.

© 2010 -2019 Image Access GmbH, Deutschland. Alle Rechte vorbehalten. Image Access behält sich das Recht vor, jederzeit und ohne weitere Mitteilung, die Aussagen, die Produkte, die Produktspezifikationen die Produktverfügbarkeit, den Preis, Erweiterte Garantie und Gewährleistung zu ändern.