

## imagePROGRAF

### Serviceleistungsumfang und –zeitraum

#### *Gewährleistung*

Jeder Händler ist gesetzlich verpflichtet seinem Kunden eine Gewährleistung einzuräumen. Gewährleistungsansprüche kann ein Kunde nur gegenüber dem Händler geltend machen, *nicht* gegenüber dem Hersteller. Ansprüche hat der Kunde dann, wenn zum Zeitpunkt des Verkaufs ein Mangel vorlag. Dies gilt auch bei versteckten Mängeln, die erst später bemerkbar werden. Tritt in den ersten sechs Monaten ein Mangel auf, geht der Gesetzgeber davon aus, dass bei Verträgen mit Verbrauchern der Mangel schon beim Verkauf vorlag. Ist der Händler der Ansicht, dass der Mangel erst nach dem Verkauf entstanden ist, muss er das beweisen. Nach sechs Monaten dreht sich die Beweislast um. Nun muss der Kunde beweisen, dass der Mangel bereits beim Kauf vorlag. Ist der Kunde kein Verbraucher, muss er immer beweisen, dass der Mangel schon beim Verkauf vorlag. Zwei Jahre nach dem Verkauf erlischt der Gewährleistungsanspruch.

#### *Garantie*

Im Gegensatz zur Gewährleistung ist die Garantie freiwillig. Die Garantie wird vom Händler oder Hersteller zusätzliche zur gesetzlichen Gewährleistungspflicht eingeräumt und ist im Umfang frei gestaltbar. Für einzelne Produkte gewährt Canon unterschiedliche Garantien. Grundsätzlich ist der normale Verschleiß der Systeme nicht abgedeckt und muss durch den Kunden getragen werden. Die Leistungszusagen gelten für das deutsche Festland ohne Inseln. Die Garantie gilt im Standard für 1 Jahr und kann für Systeme bis 36“ durch eine Online Registrierung unter [http://www.canon.de/For\\_Work/Solutions/service/lfp\\_service/registrierung/index.aspx](http://www.canon.de/For_Work/Solutions/service/lfp_service/registrierung/index.aspx) auf 2 Jahre verlängert werden.

#### *Easy Service Plan (ESP)*

Der ESP Vertrag ist ein Servicevertrag, der mit der gesetzlichen Gewährleistung und der freiwilligen Garantie nichts zu tun hat. Er kann vom Kunden gegen ein Entgelt erworben werden. Die Bedingungen sind im entsprechenden ESP Vertrag festgelegt. Der Service Vertrag gilt für 36 oder 60 Monate.

Je nach Wahl des Service Pakets umfasst der Service eine Vor Ort Reparatur, eine Installation oder eine Schulung. In Fall eines Defektes wird schon im Vorhinein versucht telefonisch das Problem zu lösen. Kommt es zu einem Vor Ort Service umfasst dieser An- und Abfahrt sowie Verschleißteile mit Ausnahme des Druckkopfes.

Mit Registrierung des ESPs (entweder online unter [http://www.canon.de/easyserviceplan/activate\\_ESP/registration.aspx](http://www.canon.de/easyserviceplan/activate_ESP/registration.aspx) oder postalisch) bei Canon tritt der Easy Service Plan in Kraft. Die entsprechende Registrierung des Systems muss 30 Tage nach Erwerb des ESP Pakets und spätestens 90 Tage nach Kauf des zugehörigen Systems erfolgen

## Inanspruchnahme der Serviceleistung

### Gewährleistung

Der Kunde kann den Fehler nur bei seinem Händler anmelden. Der Händler leitet dann die entsprechenden Schritte ein.

### Garantie

Zur Inanspruchnahme der Garantie muss sich der Kunde innerhalb des Garantiezeitraums (1 Jahr im Normalfall; bei Online Registrierung 2 Jahre) an seinen Verkäufer wenden. Dies ist im Falle des Direktvertriebs Canon unter 030 91589012\* , ansonsten der jeweilige Vertriebspartner.

### Easy Service Plan (ESP)

Die Inanspruchnahme setzt eine wie oben beschriebene Registrierung voraus. Im Störfall steht das Canon Contact Center unter der folgenden Rufnummer zur Verfügung, um Hilfestellung zu leisten oder einen Vor-Ort-Service einzuleiten: 030 91589012\*

\* Die Kosten für den Anruf hängen vom jeweiligen Vertrag mit Ihrem Telefonanbieter ab. Bitte erkundigen Sie sich bezüglich der Gebühren für den Anruf einer Festnetznummer direkt bei Ihrem Telefonanbieter.

	Gewährleistung	Garantie	Easy Service Plan
<b>Kontakt Center/ Helpdesk</b>	Nur ggü. Händler	Basis Level (= Fehleraufnahme und Auswertung)	Basis Level (= Fehleraufnahme und Auswertung) + Unterstützung der Funktionalität (Kopieren, Drucken, Scannen oder Faxen)
<b>Reparatur (Hardware)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fehler muss schon beim Verkauf vorgelegen haben, auch versteckte Fehler gelten</li> <li>Wahlrecht Kunde/Händler, ob Reparatur o. Austausch, je nach AGB</li> <li>Kein Austausch, wenn unverhältnismäßige Kosten entstehen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wie bei Gewährleistung, zzgl:</li> <li>Fehler kann auch erst im Lauf der Garantiezeit entstanden sein</li> <li>i.Ü. Mehrleistungen je nach Garantiebestimmungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wie bei Gewährleistung und Garantie zzgl. optional bestellbaren Servicepaketen für folgende Leistungen:</li> <li>Installation und Benutzerschulung</li> <li>Anwenderschulung für Fortgeschrittene</li> <li>3 oder 5 Jahre Service vor Ort</li> </ul>
<b>Verschleißteile</b>	Nicht enthalten	Nicht enthalten (separate Druckkopfgarantie möglich)	Verschleißteile sind enthalten; exklusive Verbrauchsmaterialien (z.B. Druckkopf, Tintentank, etc.)
<b>Reaktionszeit*</b>	In angemessener Reaktionszeit, entspr. der Schwere des Fehlers	In angemessener Reaktionszeit, entspr. der Schwere des Fehlers	Vertraglich festgelegt (am nächsten Tag)
<b>Laufzeit</b>	1 oder 2 Jahre, je nach AGB	1 bis 2 Jahre	3 oder 5 Jahre abhängig vom Vertrag

\*Reaktionszeit: Zeit von der Kenntnis des Fehlers bis zur ersten Rückmeldung beim Kunden