

# Scanners RICOH Programme de services

par PFU (EMEA) Limited

**Soutien total.  
Tranquillité d'esprit  
totale.**

Bureau, Passeport, Groupe de travail  
Réseau, Département

**RICOH**  
imagine. change.



## Avantages des services Ricoh

### Soutien total. Une tranquillité d'esprit totale:

Le programme de service pour scanners RICOH est une gamme étendue de services pour scanners proposée par PFU (EMEA) Limited (ou PFUE) afin de protéger votre investissement jusqu'à 5 ans. Il aide votre entreprise à rester productive tout en réduisant votre coût total de possession.

- Pour s'adapter aux différents niveaux de criticité et d'utilisation des processus d'entreprise. Réparation Sur Site/Échange Anticipé/Ad-Hoc/Installation/Formation
- Plan de service pour éviter les interruptions d'activité
- Ajoutez vos extras en fonction de vos besoins

<b>Confiance TOTALE</b> Nous l'avons construit. Nous nous en occupons	<b>Soutien TOTAL</b> De l'installation aux services ad hoc, le tout sous un seul et même toit	<b>Valeur TOTALE</b> Soutien à valeur ajoutée tel que les plans quinquennaux	<b>Couverture TOTALE</b> Large gamme de plans de service et d'options supplémentaires
---	--	---	--

**Qui peut mieux s'occuper de votre scanner que les personnes qui l'ont construit ? Demandez toujours le service PFU.**

Une large gamme de services de numérisation de PFU pour protéger votre investissement jusqu'à 5 ans, en aidant votre entreprise à être productive et compétitive.

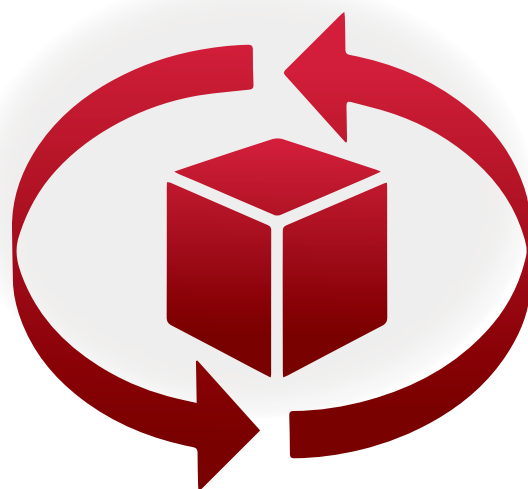
## Étendue des services de réparation

### Échange Anticipé

Notre service d'Échange Anticipé vous permet de bénéficier d'un service sans souci depuis votre bureau.

Nous vous envoyons un scanner de remplacement et récupérons le scanner défectueux. C'est aussi simple que cela.

Si le problème du scanner ne peut être résolu à distance, un scanner de remplacement sera envoyé directement sur place.



### Quels sont les modèles couverts par Échange Anticipé?

Vous pouvez acheter le service l'échange anticipé pour les modèles de scanners SP-1120N, SP1125N, SP-1130N, SP-1425, fi-70F, fi-800R, fi-8040, fi-8150, fi-8250, fi-8170, fi-7300NX, N7100E, N7100EA, fi-8190, fi-8290, fi-7460 et fi-7480.

### Qui dois-je contacter pour l'Échange Anticipé?

Contactez le service d'assistance PFU qui créera un dossier d'assistance et fournira une assistance technique à distance pour diagnostiquer le problème. Si votre scanner ne peut être dépanné lors de votre appel, un scanner de remplacement sera envoyé.

Comment contacter le service d'assistance?

Veuillez consulter le site **[www.pfu-emea.ricoh.com/fr-fr/support](http://www.pfu-emea.ricoh.com/fr-fr/support)** où vous trouverez le numéro de téléphone de votre pays.

Vous pouvez également soumettre votre demande d'assistance via notre formulaire en ligne sur ce site **<https://www.pfu-emea.ricoh.com/fr-fr/support/scanners/email>**

### Vais-je recevoir un nouveau scanner ?

Le scanner de remplacement sera un scanner entièrement testé et reconditionné.

### Suis-je tenu de renvoyer le scanner défectueux ?

Oui, le retour du scanner défectueux est nécessaire.

### Service Bronze Sur Site\*

#### Réponse en 8 heures, réparation en 8 heures

- Temps de réponse Sur Site: 8h
- Temps de réparation une fois sur place: 8h
- Pièces détachées\*\*, main d'œuvre et frais de déplacement inclus
- Scanner de prêt
- Assistance téléphonique
- Réparations et dépannages illimités
- Visite d'un ingénieur qualifié
- Le service Sur Site n'est pas disponible pour les scanners de bureau et de passeport



### Niveaux de service disponibles

- Échange Anticipé – 2 jours ouvrés.
- Service Bronze - Réponse en 8 heures, réparation en 8 heures

\* Sur Site\* n'est disponible que dans certaines régions. Veuillez vérifier auprès de votre revendeur local.  
\*\* Hors consommable.

## Services de réparation Sur Site

Il est destiné aux clients dont la numérisation fait partie intégrante de leurs activités commerciales. Les services de réparation Sur Site de PFU ont pour objectif de réparer votre équipement dès la première visite, en atteignant ou en dépassant le niveau de service de la garantie du produit ou du plan de service qui a été acheté.

## Installation et formation

Sur demande, nos ingénieurs peuvent installer votre nouvel équipement et vous former à son utilisation.

- Déballage et assemblage du scanner
- Installation du matériel, connexion au PC ou au réseau et réalisation d'un test fonctionnel complet
- Installation de pilotes et de logiciels de diagnostic
- Formation de base de l'opérateur avec des instructions sur la manière de nettoyer régulièrement le scanner

## Services ad hoc

Si vous n'avez pas de plan de service ou si votre garantie a expiré et que nous diagnostiquons que votre scanner a besoin d'être réparé, nous pouvons toujours vous aider sur la base d'une devis. Le délai de réponse attendu pour ce service est de 2 à 3 jours. Vous pouvez être assuré d'un travail de qualité avec une garantie de trois mois sur tous les travaux effectués par nos services ad hoc.

## Compléments

Créez votre propre service flexible grâce à nos options supplémentaires.

- Installation
- Formation
- Consommables

## Couverture géographique et disponibilité

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Macédoine du Nord, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Ukraine, Royaume-Uni, Îles anglo-normandes et Île de Man, Cité du Vatican, Gibraltar.



**PFU (EMEA) Limited**  
Belmont  
Belmont Road  
Uxbridge, UB8 1HE  
Royaume-Uni  
Tél. : +44 (0)20 8573 4444

**PFU (EMEA) Limited**  
Tower 2  
Mies-van-der-Rohe Straße 8  
80807 München  
Allemagne  
Tél. : +49 (0)89 32378 0

**PFU (EMEA) Limited**  
Viale Monza, 259  
20126 Milano (MI)  
Italie  
Tél. : +39 02 26294 1

**PFU (EMEA) Limited**  
P.º de la Castellana, 259D,  
Planta 18,  
28046 Madrid  
Espagne  
Tel : +34 910 639 763

[www.pfu-emea.ricoh.com](http://www.pfu-emea.ricoh.com)

**RICOH**  
imagine. change.