



**ACP PRINT & MOBILITY GMBH**

Gewerbegebiet 2  
54533 Laufeld

T +49 6672 5519780  
info.tec@acp.de

Stand: 01.04.2024

## Allgemeine Garantie- und Servicebedingungen

In der folgenden Übersicht sind die kostenfreien und kostenpflichtigen Einsätze aufgeführt. Diese gelten bei Abschluss eines Service- oder All-in-Vertrages mit ACP Print & Mobility GmbH.

### 1. Kostenfrei:

- Kein Papiereinzug aus den Schächten, aufgrund Verschleißes oder technischem Defekt\*
- Kein Papiereinzug aus dem ADF, aufgrund Verschleißes oder technischem Defekt\*
- Zerknittert / zerreißt Papier (wenn kein Fremdkörper/Papierrest im Drucker)\*
- Bei Einschalten des Druckers löst Netzsicherung aus\*
- Rauchentwicklung / Geruch, nach Papierstau kein Druck\*
- Nach Papierstau kein Druck, sofern Grund des Papierstaus vollständig behoben ist\*
- Fehlerhafter Ausdruck (schlechte Druckqualität), die nicht aufgrund Verschmutzung auftritt\*
- Druckt schwarze Streifen / Balken (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)\*
- Druckt nur leere Seiten (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)\*
- Drucker ist bereit, reagiert / druckt aber nicht\*
- Drucker schaltet selbstständig ab (z.B. nach Papiereinzug)\*
- Drucker quietscht sehr laut (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)\*
- Drucker macht laute Geräusche (rattert. kracht) (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)\*
- keine Funktion (Gerät reagiert nicht)\*
- wiederkehrender Papierstau, sofern kein Fremdkörper oder Papier im Papierweg ist\*
- Geräteeigene Fehlermeldungen (Fehlercodes), welche nicht aufgrund Userverschulden gemeldet wurden\*
- Hardware Fehler am Gerät, welcher nicht durch Userverschulden entstanden ist\*
- 2.nd Level Support\*

\* Sofern keine Fehlbedienung, Verunreinigung, defekte Verbrauchsmaterialien oder falsche Einstellung vorliegen. Sonst kostenpflichtig

### 2. Kostenpflichtig:

- Papierreste im Gerät
- Papierstau
- Gerät ohne Stromanschluss
- Dose nicht gepatcht
- falsche Patchdose
- Netzwerkleitung nicht angeschlossen
- Faxleitung nicht angeschlossen
- Seitenteil gebrochen (Gewalteinwirkung)
- Abgebrochene Einzelblattzuführung

- Papier falsch eingelegt
- falsches Medium eingelegt (Papier/Karton/Folie)
- Papierformat am Gerät verstellt
- Fremdkörper im Gerät
- Vorlagenglas reinigen
- Techniker wurde falsches Gerät gemeldet (falscher Standort)
- falsche Treibereinstellung
- Softwareproblem
- Kein Fehler festgestellt
- Flüssigkeit im Gerät
- Gehäuseteile nicht richtig geschlossen
- Vandalismusschäden
- Verbrauchsmaterialien falsch eingesetzt
- Verbrauchsmaterial erneuern
- Verschleißmaterial falsch eingesetzt
- Umzüge
- Wartungsmeldungen (welche aufgrund Überschreitung des empfohlenen / festgelegten Druckvolumens entstehen)
- gewünschte Sondereinstellungen vom Benutzer an seinem Gerät
- maximales monatliches Druckvolumen überschritten
- Papierstau, die durch Aufkleber / Etiketten / Sonderpapiere verursacht werden
- Einlagerung von Geräten auf Kundenwunsch
- Wiederinbetriebnahme von eingelagerten Geräte
- Firmwareupdate
- Anpassung Softwarelösung aufgrund eigenmächtigen Firmwareupdate des Kunden
- Wartezeit über 15 Minuten
- Erneute Anfahrten aufgrund Feierabends/Abwesenheit User/Ansprechpartner, falsche Meldung, falscher Standort
- Einstellung Faxfunktionen
- Veränderung der Einstellung nach erfolgtem und abgenommenem Rollout
- Troubleshooting, welches nicht Hardwarebezogen ist (Faxserver, Mailserver, ..)
- Neuaufspielen der Softwarelösungen
- Anpassungen an Softwarelösungen
- Kein Ansprechpartner vor Ort
- Generell Reinigungen
- Maschine verstellt (Hardware & Software)
- Vom Kunden gewünschtes Notlager während der Laufzeit
- Einrichten von Funktionen (Scan-2, etc.)