

Garantiebestimmungen

Im Fall einer Fehlfunktion eines Canon Produkts können unsere Kunden eine Garantie gemäß des European Warranty System (EWS) von Canon in Anspruch nehmen. Im Rahmen dieser Garantie werden Fehler für einen begrenzten Zeitraum nach Kauf des Produkts kostenlos behoben. Dabei gelten die aufgeführten Bedingungen.

Im Rahmen des EWS werden zwei unterschiedliche Serviceleistungen angeboten. Welches Angebot für Sie gilt, hängt von Ihrem Aufenthaltsort sowie vom erworbenen Produkt ab.

Rücksendungsgarantie EWS:

Für die meisten Canon Produkte wird ein **Rücksendungsgarantieservice** angeboten. Wenn bei einem Produkt während der Garantiezeit ein Herstellungsfehler auftritt, muss es an eine autorisierte Servicestelle von Canon zurückgesendet werden, wo qualifizierte Service-Techniker von Canon die Reparatur kostenlos durchführen. Sie erhalten Ihr Produkt nach Abschluss der Reparatur zurück.

Vor-Ort-Garantie EWS:

Für bestimmte Laser- und Tintenstrahldrucker wird (nur in ausgewählten Ländern) ein **Vor-Ort-Garantieservice** angeboten. In den Bedingungen für die Vor-Ort-Garantie unten finden Sie eine Liste dieser Produkte.

Wenn bei einem dieser Produkte während der Garantiezeit ein Herstellungsfehler auftritt, wird ein qualifizierter Service-Techniker von Canon das Produkt bei einem Besuch vor Ort kostenlos reparieren. Wenn Sie unten keine Bedingungen für die Vor-Ort-Garantie finden, ist unser Vor-Ort-Garantieservice in Ihrem Land nicht verfügbar. In diesem Fall wird nur der Rücksendungsgarantieservice angeboten.

Um die vollständigen Bedingungen aller Garantietypen aufzurufen, klicken Sie unten auf das entsprechende Garantieangebot -

- [Allgemeine EWS-Bestimmungen](#)
- [Vor-Ort-Garantie EWS](#)

Allgemeine EWS-Bestimmungen

Canon und die EWS-Mitglieder gewährleisten die Mängelfreiheit dieser Produkt-Hardware innerhalb der Garantiezeit. Sollte ausnahmsweise während dieser Zeit ein Mangel an der Hardware auftreten, wird dieser von den von Canon autorisierten Servicestellen der EWS-Mitglieder kostenlos behoben. Die kostenlose Garantiereparatur wird nur gegen Vorlage dieser Garantiekarte zusammen mit der Originalrechnung/Kaufquittung erbracht, die vom Verkäufer ausgestellt und gestempelt wird, sofern die Garantiekarte (a) den Namen des Käufers, (b) Namen und Adresse des Verkäufers, (c) Modellbezeichnung und gegebenenfalls Seriennummer des gekauften Produktes und (d) das Kaufdatum enthält. Canon behält sich das Recht vor, eine Garantiereparatur zu verweigern, wenn diese Informationen unvollständig sind oder nachträglich entfernt oder geändert wurden. Canon behält sich außerdem das Recht vor, das mangelhafte Produkt gegen ein anderes gleichwertiges

Produkt auszutauschen, das dieselbe oder eine bessere Qualität wie das mangelhafte Produkt hat, anstatt das mangelhafte Produkt zu reparieren.

1. **Garantiezeit**

Die Garantiezeit beträgt ein Jahr ab dem Kaufdatum, das durch die oben erwähnten Unterlagen zu belegen ist.

2. **Inanspruchnahme der Garantie**

Die Reparatur erfolgt in den von Canon autorisierten Servicestellen.

Anfallende Kosten für den sicheren Transport des Produktes zur Canon-Servicestelle und zurück werden vom Käufer getragen. Wird das Produkt in ein Land gebracht, in dem das EWS-System nicht gilt und diese Garantiekarte nicht akzeptiert wird, muß das Produkt in das Land zurückgebracht werden, in dem es gekauft wurde, um den Garantieservice zu erhalten.

3. **Räumlicher Geltungsbereich**

– siehe beigefügte Liste der **EWS-Mitglieder** (EU- und EFTA-Länder)

4. **Garantieausschlüsse**

Die EWS-Garantie von Canon und den EWS-Mitgliedern umfasst nicht:

– Regelmäßige Überprüfungen, Wartung und Reparatur oder Ersatz von Teilen nach normalem Verschleiß;

– den Austausch, die Reparatur oder Lieferung von Verbrauchsmaterialien;

– die Behebung von Fehlern jeder Art von Software;

– Teile, die der Abnutzung unterliegen (z. B. Videoköpfe und Führungsrollen) sowie

Verbrauchsmaterial und Zubehör (z. B. Akkus und Aufzeichnungsmedien (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Bänder, DVDs, Speicherkarten, ausbaubare Festplattenlaufwerke), die mit diesem Produkt verwendet werden.

– die Behebung von Defekten, die durch Änderungen an dem Produkt ohne Genehmigung von Canon verursacht wurden;

– Anpassungen des Produkts an technische und/oder sicherheitstechnische Normen oder Standards, die deshalb notwendig sind, weil das Produkt außerhalb des Einkaufslandes nicht den sicherheitstechnischen Normen oder Standards im Benutzerland entspricht oder wegen nach dem Kauf erfolgten Änderungen dieser sicherheitstechnischen Normen oder Standards;

– den Ersatz von Schäden, die verursacht werden, weil das Produkt außerhalb des Einkaufslandes nicht den im Benutzerland gegebenen technischen Standards und Normen entspricht.

Eine Garantiereparatur ist ausgeschlossen, wenn Schäden oder Fehler entstanden sind durch:

– Unsachgemäße Behandlung, übermäßige Benutzung sowie Handhabung oder Bedienung des Produktes in einer Weise, die mit den in den Bedienungsanleitungen oder Handbüchern für das Bedienungspersonal und/ oder relevanten Benutzerdokumenten enthaltenen Anleitungen unvereinbar ist, insbesondere auch falsche Aufbewahrung, Sturz oder starke Erschütterungen;

– Korrosion, Schmutz, Wasser oder Sand;

– Reparaturen, Änderungen oder Reinigungen, die nicht durch eine von Canon autorisierte Servicestelle durchgeführt wurden;

- Benutzung von Ersatzteilen, Software oder Verbrauchsmaterialien (z. B. Tinte, Toner, Papier oder Batterien), die nicht für das Produkt geeignet sind. Die Eignung gilt jedenfalls dann als gewährleistet, wenn die eingesetzten Verbrauchsmaterialien von Canon empfohlen werden;
- Anschluß des Produktes an von Canon für diesen Anschluß nicht vorgesehene Geräte;
- Unzureichende Verpackung beim Versand des Produktes an die autorisierte Servicestelle;
- Unglücksfälle, Naturkatastrophen und alle anderen Ursachen, die von Canon weder zu kontrollieren noch vorausszusehen sind, einschließlich, aber nicht begrenzt auf, Blitzschlag, Wasser, Feuer, Aufruhr und unzulängliche Lüftungs- und Klimaverhältnisse.

5. Sonstiges

Die Reparatur kann sich außerhalb des ursprünglichen Einkaufslandes verzögern, wenn dort das Reparaturprodukt noch nicht oder in einer landesspezifischen Ausführung verkauft wird und dadurch bestimmte Ersatzteile für das Produkt in diesem Land nicht vorrätig sind.

Der Käufer ist dafür verantwortlich, die gesamte Software (wie Dateien und Programme) zu sichern und vor der Reparatur ein Backup zu erstellen und die Software nach der Reparatur wieder zu installieren.

Canon übernimmt nicht die Haftung für weitere Ansprüche, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Verlust von Aufzeichnungsmedien, Datenverlust usw., die in dieser Garantie nicht ausdrücklich genannt werden. Dies gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. in den Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

Bei einer Einsendung des Produkts zu Garantiezwecken ist das Produkt vorsichtig einzupacken, zu versichern der Kaufbeleg und die Garantiekarte, die Fehlerbeschreibung und (falls zutreffend) ein Beispiel der Aufzeichnungsmedien, auf dem die mit dem Produkt aufgenommenen Bilder gespeichert sind beizufügen.

Diese Garantie beeinträchtigt weder die jeweiligen landesspezifischen gesetzlichen Ansprüche die dem Käufer bei Mängeln gegenüber seinem Verkäufer zustehen, noch die Rechte, die dem Käufer in seinem Land aus der Produkthaftung gegen den Hersteller oder sonstigen zwingenden Rechtsnormen zustehen. Fehlt eine diesbezügliche nationale Gesetzgebung, kann sich der Käufer einzig und allein auf diese Garantie berufen. Darüber hinaus können weder Canon, seine Organisation noch irgendein EWS-Mitglied für mittelbaren Schaden oder Folgeschäden für eine nicht eingehaltene ausdrückliche oder stillschweigende Garantie dieses Produktes haftbar gemacht werden.

Für ausführliche Informationen über den Umfang der Garantie, die in den einzelnen Ländern gewährt wird, setzen Sie sich bitte mit dem zuständigen [EWS-Mitglied in Verbindung](#).

- [Zurück zum Seitenanfang](#)

Canon Vor-Ort-Garantie (Laserprodukte und Tintenstrahldrucker)

[Alle betroffenen Modelle anzeigen. \[PDF, 186KB\]](#)

Vielen Dank, dass Sie sich für den Kauf eines Canon Büroprodukts entschieden haben. Sollte innerhalb der Garantiezeit ein Defekt an diesem Gerät auftreten, wird dieser innerhalb des Landes, in dem Sie das Produkt erworben haben (Festland ohne Inseln) von Canon, entsprechend den nachstehenden Garantiebedingungen, kostenlos behoben

1. Garantiezeit

Die Garantiezeit beträgt ein Jahr ab Kaufdatum. Ansprüche aus der Garantie verjähren innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Käufers.

2. Inanspruchnahme der Garantie*

Um die Vor-Ort-Garantie in Anspruch zu nehmen, wenden Sie sich bitte telefonisch an das Canon Helpdesk ([die Kontaktdaten finden Sie hier](#)). Das Canon Helpdesk wird zunächst versuchen, Fragen und Probleme per Telefon zu lösen. Falls dies nicht gelingt, wird ein qualifizierter Servicetechniker eingesetzt.

Dem Servicetechniker muss eine Kopie Ihres Kaufbelegs übermittelt werden, in dem das Kaufdatum des Produkts angeführt ist. Ist dies geschehen, vereinbart der Servicetechniker mit Ihnen einen Termin für den Besuch vor Ort.

Die Vor-Ort-Garantie deckt alle mit ihr verbundenen Arbeitskosten einschließlich Telefon-, Fahrt- und Arbeitszeitkosten ab. Ebenso deckt die Vor-Ort-Garantie alle Kosten für Serviceteile ab. Die Kosten für Verbrauchsmaterial wie Toner- oder Tintenpatronen, Druckmedien (z. B. Papier) sowie Heftklammern sind in der Garantie nicht enthalten. Canon behält sich das Recht vor, anstelle einer Reparatur das mangelhafte Produkt durch ein gleichwertiges Produkt von gleicher oder besserer Qualität zu ersetzen.

* Die Leistungen dieser Vor-Ort-Garantie können von Dritten im Namen und Auftrag von Canon erbracht werden.

3. Einschränkungen

Von der kostenlosen Vor-Ort Garantie sind folgende Leistungen ausgenommen:

- Regelmäßige Kontrolle, Wartung und aufgrund der Wartung vorzunehmende Reparaturen.
- Verbrauchsmaterialien und Zubehörteile einschließlich AC Adapter.
- Software jeglicher Art.
- Austauschbare Teile, die der Abnutzung unterliegen (z. B. Einzugsrollen), sowie Zubehör.
- Mängel, die durch ohne Einwilligung von Canon vorgenommene Änderungen verursacht wurden, insbesondere ein aufgrund einer mangelhaften Installation oder Netzwerkanbindung, die nicht durch Canon vorgenommen wurde, erforderlicher Service.

Der Garantie-Reparaturservice wird ausgeschlossen, wenn Schäden oder Mängel wie folgt verursacht wurden:

- Durch unsachgemäße, den Anweisungen des Benutzer- oder Betriebshandbuchs und/oder der einschlägigen Benutzerdokumentation nicht entsprechende Benutzung, Handhabung oder Bedienung des Produkts, insbesondere durch falsche Lagerung, Fallenlassen, übermäßige Stoßeinwirkung oder Schäden durch Korrosion, Verschmutzung, Wasser oder Sand;
- Durch in einem nicht von Canon autorisierten Servicecenter vorgenommene Reparaturen, Änderungen oder Reinigung;

- Durch die Verwendung von Ersatzteilen, Softwareprogrammen oder Verbrauchsmaterial (Tinte, Papier, Toner oder Batterien, Druckköpfe usw.), die nicht mit dem Produkt kompatibel oder dafür ungeeignet sind;

Der Garantie-Reparaturservice wird ausgeschlossen, wenn Schäden oder Mängel wie folgt verursacht wurden:

- Durch Unfälle, Katastrophen oder Ursachen außerhalb der Kontrolle von Canon, insbesondere durch Blitz, Wasser, Brände, Unruhen oder unsachgemäße Belüftung.

Zudem ist Folgendes nicht in der Vor-Ort-Garantie enthalten:

- Arbeiten außerhalb unserer üblichen Servicezeiten (Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage).

Die Vor-Ort-Garantie gilt nur innerhalb des Landes, in dem Sie das Produkt erworben haben (Festland ohne Inseln). Falls Sie Ihr Produkt in ein anderes Land verbringen, sollten Sie unbedingt prüfen, ob das Bestimmungsland Ihres Produkts aufgeführt ist (**[die Kontaktdaten finden Sie hier](#)**) und sich mit der jeweiligen Canon Niederlassung in Verbindung setzen, um sicherzustellen, dass auch in dem entsprechenden Land eine Vor-Ort-Garantie für Ihr Produkt angeboten wird.

4. Sonstiges

Vorbehaltlich der vorhergehenden Bestimmungen haftet Canon weder für erforderliche zusätzliche Arbeiten noch für Verluste, Kosten oder Schäden, die aus folgenden Gründen entstanden sind:

1. Durch einen Virus (oder Ähnliches) in Ihrem System, aufgrund einer Fehlfunktion oder eines Erfordernisses eines Produkts, das Sie mit dem gegenständlichen Produkt verknüpft haben oder das den Betrieb des gegenständlichen Produkts anderweitig beeinträchtigt;
2. Beschädigungen oder Änderungen des Produkts oder der damit verbundenen Systeme sowie Verbindung bzw. Einbau eines anderen Gegenstands mit dem bzw. in das Produkt;
3. Verlust von Aufnahmemedien oder Daten.

Die Vor-Ort-Garantie unterliegt dem Recht des Landes, in dem Sie das Produkt erworben haben.

Ist der Kunde Kaufmann, wird für beide Teile Krefeld als Erfüllungsort und Gerichtsstand vereinbart. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Geschäftssitz zu verklagen.

Der Käufer ist dafür verantwortlich, die gesamte Software (wie Dateien und Programme) zu sichern und vor der Reparatur ein Backup zu erstellen und die Software nach der Reparatur wieder zu installieren. Erbrachte Garantieleistungen bewirken weder eine Verlängerung der Garantiefrist noch setzen diese eine neue Garantiezeit in Gang. Weitere Ansprüche des Käufers gegenüber Unternehmen der Canon Gruppe, die über die hierin genannten hinausgehen, bestehen im Rahmen dieser Garantie nicht.

Diese Garantie hat weder Auswirkungen auf die gesetzlichen Ansprüche die dem Käufer bei Mängeln des Produktes gegenüber seinem Verkäufer zustehen, wenn das Produkt im Zeitpunkt des Gefahrenübergangs mit einem Mangel behaftet war, noch die Rechte, die dem Käufer aus der Produkthaftung gegen den Hersteller zustehen.