



DER EINFACHE WEG ZU **SCHNELLEM SERVICE**

Ein Wegweiser für den einzigartigen und umfassenden Service für imagePROGRAF Großformatdrucksysteme

Canon

See the bigger picture



HÖCHSTE QUALITÄT – GARANTIERT

Bei der Investition in ein imagePROGRAF Großformatdrucksystem von Canon können Sie davon ausgehen, dass Sie ein Produkt von höchster Qualität und Zuverlässigkeit erhalten.

Daher bieten wir Ihnen eine umfassende Hersteller-Garantie an, die Ihnen mehr Leistungen als die gesetzliche Gewährleistung bietet. Reparaturen und Ersatzteile sind im Garantiefall für Sie kostenlos.*

Registrieren Sie Ihr Großformatdrucksystem direkt nach dem Kauf und profitieren Sie sofort vom erweiterten Leistungsumfang des Canon Garantie-Service. Mehr Informationen finden Sie auf Seite 4.

* Ausgenommen sind Verbrauchsmaterialien und aufgrund von Fehlbedienung erforderliche Reparaturen

Sie haben die Wahl:
das Service-Angebot

Standard-Service



1 Jahr
gesetzliche Gewährleistung

Garantie-Service

Bis zu 2 Jahre
Canon Hersteller-Garantie
durch Registrierung
des LFP

im Canon Online-Service-Portal

Rund-um-Service

Easy Service Plan

Kaufvertrag über Service-Leistungen mit einer Laufzeit von 3, 4 oder 5 Jahren

1. Installation LFP/MFP
2. Canon Helpdesk und Spot-(Vor-Ort-)Service
3. Anwenderschulungen
4. Material-Service und Abrechnung



Das Drucksystem

Nach der Registrierung Ihres Drucksystems profitieren Sie von unserer umfangreichen Hersteller-Garantie:

- **24 Monate** bei Systemen bis **91,4 cm (36") Druckbreite**
- **12 Monate** bei Systemen mit Druckbreiten **über 91,4 cm (36")** sowie Scannern

Die Canon Hersteller-Garantie geht über die gesetzliche Gewährleistung hinaus und durch unsere Service-Pakete können Sie die Garantieleistung sogar noch erweitern und verlängern.

Ausgenommen von der Garantie sind Verbrauchsmaterialien wie Druckköpfe, Tinten und Patronen.

Der Druckkopf

Er zeichnet durch sein komplexes System aus Düsen und deren Ansteuerung maßgeblich für die hervorragende Druckqualität der imagePROGRAF Serie verantwortlich.

Canon Deutschland bietet ab dem Kaufdatum für die **Dauer eines Jahres** eine Garantie auf den Druckkopf, sofern sein Zählerstand **weniger als eine Billion Tröpfchen** (Wert 10^{12}) aufweist.

Das gilt für die Modelle PF-03, PF-04, PF-05, PF-06 und PF-10.

Ausführliche Garantie-Bedingungen für Druckköpfe unter [canon.de/business/services/wf-garantie-druckkoepfe/](https://www.canon.de/business/services/wf-garantie-druckkoepfe/)

SCHNELL HILFE – ABER ZUVERLÄSSIG

Die Registrierung des Drucksystems

Nutzen Sie sofort alle Vorteile, die Ihnen eine Registrierung Ihrer Großformatsysteme bietet. Melden Sie sich direkt oder innerhalb der ersten 30 Tage nach dem Kauf schnell und unkompliziert auf unserem Online-Service-Portal an: canon.de/business/services/wf-registrierung/

Erst die Registrierung bietet Ihnen die Möglichkeit, qualifizierte Informationen bei technischen Problemen über unser **Helpdesk** und eine Störungsbehebung durch unseren **Spot(Vor-Ort) Service** zu erhalten.



Wir sind für Sie da

Unsere Homepage mit ihren Service-Seiten dient Ihnen als erste Anlaufstelle für Ihre Probleme mit dem Drucksystem.

Dort finden Sie für Ihren imagePROGRAF aktuelle Treiber, Software und Tools sowie Benutzerhandbücher. canon.de/support/business-product-support/

Die Rubrik **FAQs** gibt Ihnen Antworten auf Ihre Fragen und nützliche Tipps zur Fehlerbehebung unter canon.de/business/services/wf-faq/



Finden Sie auf unseren Support-Seiten im Internet keine Lösung für Ihr Problem, haben Sie die Möglichkeit, uns direkt zu kontaktieren.

Telefonisch sind wir

**montags bis freitags
von 08:00 bis 18:00 Uhr**
(ausgenommen an Feiertagen)

unter **+49 30 9158 9012***
gerne für Sie da.



Damit wir Ihnen schnell und umfassend helfen können, geben Sie immer den Produktnamen, die Seriennummer, das auf Ihrem Computer installierte Betriebssystem und eine möglichst genaue Beschreibung des Problems an.



Falls die Störung außerhalb unserer Service-Zeiten aufgetreten ist oder Sie uns lieber schreiben möchten, finden Sie ein Online-Formular unter https://www.canon.de/contact_us/contact_center.html

Oder Sie schreiben eine Mail an service@canon.de



In der Regel steht Ihnen dann schon am nächsten Werktag einer unserer **imagePROGRAF Experten** bei der Lösung Ihres Problems zur Seite. Das kann entweder über unser **Helpdesk per Ferndiagnose oder unseren Spot (Vor-Ort)Service** erfolgen. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass Sie Ihr Drucksystem vorher registriert haben.



Beim **Spot Service** kommt ein qualifizierter Techniker an Ihren Standort, wodurch eine Anfahrtspauschale, die Arbeitszeit sowie die benötigten Ersatzteile in Rechnung gestellt werden, sofern es sich nicht um einen Garantiefall handelt. Gegebenenfalls können noch Kosten für Verbrauchs- und Verschleißteile sowie den Druckkopf entstehen.

SERVICE – ABER MIT PLAN

Sorglos durch den Easy Service Plan

Für die imagePROGRAF Drucksysteme* können Sie innerhalb von 90 Tagen nach dem Kaufdatum den optionalen und **kostengünstigen Easy Service Plan (ESP)** flexibel über eine **Laufzeit von 3, 4 oder 5 Jahren** abschließen.

Nachdem Sie den Kaufvertrag über Ihren persönlichen Easy Service Plan abgeschlossen haben, erhalten Sie eine Registrierungsnummer, mit der Sie sich registrieren müssen: canon.de/service-plans/esp-register/

Zu einem **optimalen Preis-Leistungs-Verhältnis** erhalten Sie ein umfassendes Service-Paket, das Ihnen den Arbeitsalltag angenehm macht sowie **Sicherheit für Ihre Produktion und Ihre Investition** bringt.

Easy Service Plan besteht aus vier verschiedenen Komponenten.



Die Installation Ihres LFP- und (ggf.) angeschlossenen Scanner-Systems

Durch diesen Service wird Ihr neuer imagePROGRAF durch einen Canon Service-Techniker betriebsbereit gemacht, sodass Sie sofort arbeiten und mit Ihren Aufträgen starten können.

Enthalten sind

- das Entfernen der Transportsperre und das Aufbauen des Gestells
- das Einsetzen der Druckköpfe und Tintentanks sowie das Einlegen der Druckmedien
- das Installieren des Druckertreibers für Windows/Macintosh
- das Herstellen der Netzwerk- oder USB-Verbindung
- die Einrichtung des Tools zur Medienkonfiguration und von Medienprofilen
- die Installation von Software (PosterArtist Lite sowie von der Benutzer-CD)
- der Drucktest

1

* PRO-1000, PRO-2100, PRO-4100, PRO-6100, PRO-4100S, PRO-6100S, PRO-2000, PRO-4000, PRO-6000, PRO-6000S, PRO-4000S, TA-20, TA-30, TM-200, TM-205, TM-300, TM-305, TM-300MFP, TM-305 MFP, TM-200MFP L24ei, TM-300MFP L36ei, TX-2000, TX-3000, TX-4000, TX-3000MFP, TX-4000MFP, iPF510, iPF610, iPF680, iPF685, iPF785, iPF780 MFP, iPF780, iPF785 MFP



Die Leistungen im Störfall

Sie können sich für Support bei der Lösung Ihrer Probleme an das **Canon Helpdesk** wenden, wo ein Produktexperte Ihnen **via Ferndiagnose** schnell und kompetent hilft.

Lässt sich das Problem so nicht lösen, entsenden wir im Normalfall **zum nächsten Werktag einen Canon Service-Techniker an Ihren Standort**. Diese Services sind innerhalb des ESP für Sie kostenlos.**

Enthalten sind

- Hilfe und Problemlösung durch Experten unseres Helpdesks
- Spot(Vor-Ort)Service durch unsere Service-Techniker
- alle Kosten für Anfahrt und Arbeitsstunden
- alle Ersatz- und Verschleißteile

2

**Ausgenommen sind Verbrauchsmaterialien und aufgrund von Fehlbedienung erforderliche Reparaturen, bei Scannern zusätzlich die Kosten für div. Verschleißteile.



3

Die Anwenderschulungen

Je nach Ihren Kenntnissen und Fähigkeiten im Umgang mit den imagePROGRAF Systemen können Sie zwischen zwei Schulungen wählen.

Die Standardschulung

Sie umfasst die Erklärung der wichtigsten Funktionen Ihres imagePROGRAF sowie die täglichen Wartungsarbeiten und die Fehlerbehebungen. Im Speziellen lernt der Anwender die Installation von Hardware, Hilfsprogrammen und Druckertreibern, das Laden von Tintenkartuschen und Medien sowie die Anbindung an das Netzwerk oder die USB-Anschlüsse.

Die Fortgeschrittenenschulung*

Die 3-stündige erweiterte Einweisung wird individuell auf die Anwendung des Kunden abgestimmt und beinhaltet je nach Workflow weitere Zusatzsoftware von Canon, Farbmanagement, Bedruckstoffe und Bedienung des Druckers.

* Wird von Consulting durchgeführt und ist kostenpflichtig

Der Material-Service und seine Abrechnung

Die Materialbeschaffung und Kostenabrechnung für Ihren imagePROGRAF basiert darauf, dass dieser mit einem **Zähler** ausgestattet ist, der den **Tintenverbrauch** misst.

Aus dem Tintenverbrauch lässt sich auch der **Bedarf an Verbrauchsmaterialien** wie Tinte, Druckkopf und Resttintenbehälter ermitteln.

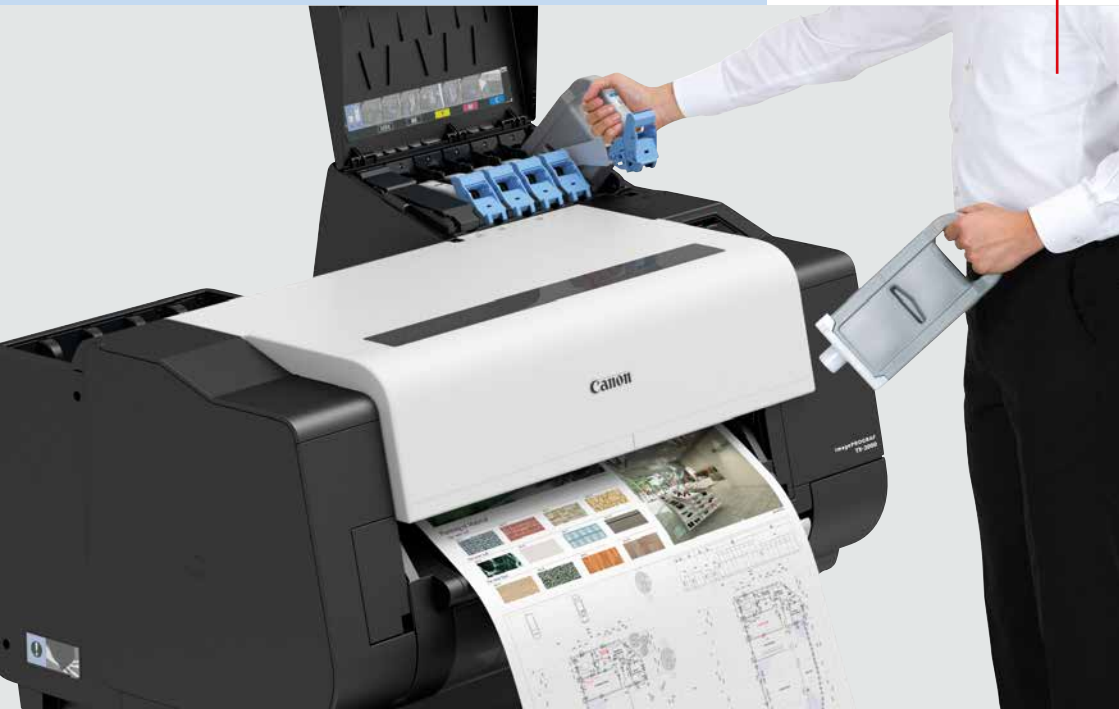
Diese Werte können dann automatisch an Ihren Fachhändler übermittelt werden, damit er für Sie den **Materialnachschub** organisieren kann. Das Drucksystem kann aber auch automatisch **Warnhinweise und Fehlermeldungen** Ihres Systems versenden und damit den Spot-(Vor-Ort-)Service und den Versand von Ersatzteilen auslösen.

Das hat den Vorteil, dass Sie immer über ausreichend Verbrauchsmaterial verfügen und Ihr imagePROGRAF stets betriebsbereit ist. Dadurch **vermeiden Sie Stillstandzeiten und Umsatzeinbußen**.

Sie können Ihren **Materialnachschub** entweder über das **Klick-Konzept oder eService** organisieren lassen. Beide bieten Ihnen einen **perfekten Überblick** über Ihre **tatsächlichen Druckkosten**, nur die Abrechnungsmodelle unterscheiden sich.

4

Dank Easy Service Plan haben Sie immer ausreichend Tinte und andere Verbrauchsmaterialien für Ihren imagePROGRAF vorrätig, sodass erst gar keine Produktionsausfälle entstehen können.





Das Klick-Konzept

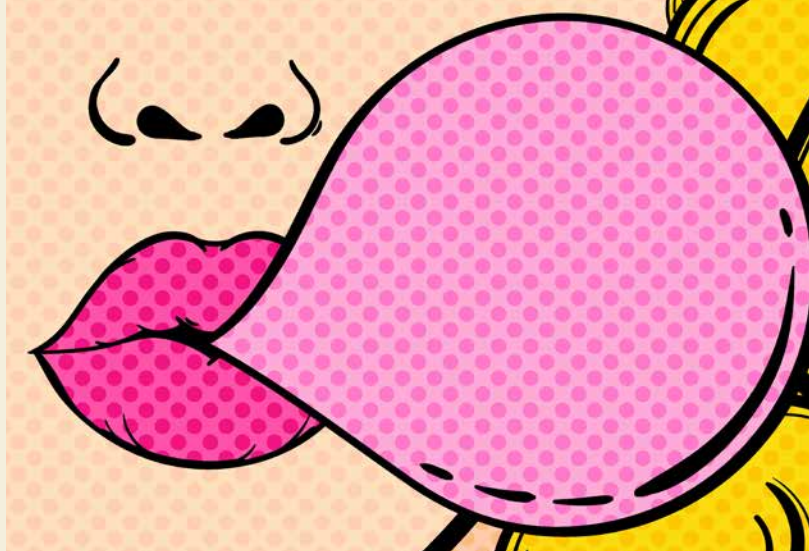
Diesem **Abrechnungskonzept** liegt die **DIN-A4-Seite** zugrunde.

Pro Seite kann der Tintenauftrag zwischen 0,1 und 1,53 ml liegen, je nachdem ob es sich um den Druck einer Strichzeichnung oder eines Fotos handelt.

Daher werden die Seitenzähler in **fünf Kategorien** (A bis E) eingeteilt und entsprechend gezählt.

Da eine DIN-A4-Seite die Berechnungsgrundlage darstellt, können alle weiteren Formate auf dieser Basis durch Multiplizieren ($1 \times \text{DIN A0} = 16 \times \text{DIN A4}$) errechnet werden. So stellt jede gedruckte DIN-A4-Seite einen Klick in Ihrer Abrechnung dar.





Der eService

Basis dieses **Abrechnungskonzepts** ist der **Tintentropfen**, den der Druckkopf beim Druckvorgang ausstößt.

Die **Anzahl der Tintentropfen**, die Ihr imagePROGRAF innerhalb eines Monats verbraucht hat, wird durch die Service-Software exakt und zuverlässig gezählt und daraus die verbrauchte **Menge der Tinte in Millilitern errechnet**.

Sie zahlen somit nur, was Sie verbraucht haben – tropfengenau.

Auf einen Blick



Online-Registrierung

canon.de/business/services/wf-registrierung/

Service-Seiten im Internet

canon.de/support/business-product-support/

FAQs

canon.de/business/services/wf-faq/

Druckkopf-Garantie

canon.de/business/services/wf-garantie-druckkoepfe/



Störungsannahme

Telefonisch: +49 30 9158 9012*
montags bis freitags
08:00 bis 18:00 Uhr
(ausgenommen an Feiertagen)



Per Mail: service@canon.de

Online-Formular:

https://www.canon.de/contact_us/contact_center.html



Easy Service Plan

canon.de/service-plans/esp-register/



LFP-Papier und Medien

papershop.canon.de

Canon Deutschland GmbH

Europark Fichtenhain A10
47807 Krefeld
Tel. +49 2151 345 0
Fax +49 2151 345 102

canon.de

© Canon Deutschland GmbH 2020
Stand: Dezember 2020
Bestell-Nr.: 2000222

* 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.