

# Reparatur- und Garantierichtlinien FUJIFILM (Switzerland) AG

Geschätzter/e Anwender/in.

Als allererstes möchten wir uns für Ihr Vertrauen gegenüber unseren Produkten bedanken.

Wir sind stets bestrebt, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten und haben deswegen auf den folgenden Seiten einige wichtige Informationen bezüglich Reparaturen und Garantieleistungen zusammengefasst.

## Allgemeines

### Frage

Können alle FUJIFILM-Produkte repariert werden?

### Antwort

Es gibt wenige Produkte, welche nicht oder nicht mehr repariert werden können. Bei folgenden Produkten / Serien ist eine Reparatur...

... nicht möglich:

- Serien X-A / X-M
- FinePix-Kameras der Serien F / A / J / M / S / Z / T / HS
- XF1
- Big Job
- Real 3D
- Alle analogen Modelle
- Analoge Objektive

... nicht möglich → im Garantiefall erfolgt ein Austausch über die Verkaufsstelle:

- instax-Kameras / Drucker (mehr zu instax finden Sie weiter unten)
- X-Systemblitze
- XP-Serie
- FUJIFILM Kamera-Zubehör

## Vorgehen bei einem Defekt / Fehler

### Frage

Meine FUJIFILM X- / GFX-Kamera / mein FUJINON XF- / XC- / GF-Objektiv weist einen Fehler auf. Was ist als erstes tun?

### Antwort

Einige Fehler und deren Behebung sind auch in der Beiliegenden Bedienungsanleitung Ihres Produktes erklärt.

Bitte prüfen Sie als erstes Sie sich, dass Sie eventuelle Bedienungsfehler ausschliessen können. Die Aktuellen Bedienungsanleitungen können Sie unter

[http://www.fujifilm.com/support/digital\\_cameras/manuals/](http://www.fujifilm.com/support/digital_cameras/manuals/) ersehen, oder herunterladen.

**Frage**

Ich kann einen Bedienungsfehler ausschliessen und habe mein Produkt bei einem [offiziellen FUJIFILM-Fachhändler / einer offiziellen FUJIFILM-Verkaufsstelle](#) erworben. Wie weiter?

**Antwort**

In diesem Fall empfehlen wir Ihnen, den Fachhändler zu kontaktieren bzw. ins entsprechende Geschäft zu gehen. Der Fachhändler kümmert sich dann um alles Notwendige.

**Frage**

Ich kann einen Bedienungsfehler ausschliessen und möchte mein Produkt selbst zur Prüfung/ Reparatur anmelden bzw. einsenden. Wie muss ich vorgehen?

**Antwort**

Falls Sie sich nicht sicher sind, ob Ihr Gerät tatsächlich defekt ist und repariert werden muss, so können Sie uns gerne vorab per E-Mail an [aftersales@fujifilm.ch](mailto:aftersales@fujifilm.ch) oder per Telefon unter 0840 22 44 00 kontaktieren.

Um eine Reparatur in Anspruch zu nehmen müssen alle Produkte «FUJIFILM-Connect» unter <https://fujifilm-connect.com>, der offiziellen Plattform von FUJIFILM, korrekt registriert sein. Dabei muss zwingend der Kaufbeleg hochgeladen werden. Falls Sie noch kein Konto bzw. Ihr Produkt noch nicht registriert haben, müssten Sie dies noch tun.

Die Reparatur kann dann über die Plattform Schritt für Schritt zur Reparatur angemeldet werden.

**Frage**

Mein Produkt ist tatsächlich defekt und ich habe dieses zur Reparatur auf «FUJIFILM-Connect» zur Reparatur angemeldet. Wie muss ich nun vorgehen, was muss ich beachten?

**Antwort**

- Bitte beachten Sie folgende Punkte für das Einsenden einer Reparatur:  
Bei einer Einsendung per Post muss das Gerät / müssen die Geräte ausreichend verpackt und geschützt werden (Polsterung in der Schachtel, etc.). Die FUJIFILM (Switzerland) AG haftet nicht für Schäden, welche während des Transports entstanden sind.
- Bitte liefern Sie nur Zubehör mit, welches im direkten Zusammenhang mit dem Problem/Schaden steht. Ansonsten bitten wir Sie, jegliches Zubehör (inkl. Akkus, Speicherkarte, Filter, Sonnenblende, etc.) zu entfernen und bei Ihnen aufzubewahren. FUJIFILM übernimmt keine Verantwortung für mitgeliefertes Zubehör, welches nicht explizit bei der Registrierung im Kommentarfeld aufgelistet wurde.
- Bitte legen Sie eine Kopie Ihrer Reparatur-Anmeldebestätigung, welche Sie beim Registrierungsprozess bei «FUJIFILM-Connect» heruntergeladen und ausgedruckt haben, dem Paket bei.
- Bitte versehen Sie das Paket mit dem Versand-Etikett, welches Sie beim Registrierungsprozess bei «FUJIFILM-Connect» in einer separaten E-Mail erhalten haben.

**Frage**

Wird ein Kostenvoranschlag erstellt?

**Antwort**

Für den Fall, dass Ihr Produkt nicht unter Garantie steht oder der Defekt selbst verschuldet ist haben Sie die Möglichkeit, bei der Registrierung Ihren gewünschten Höchstbetrag (inkl. MWSt.) anzugeben oder einen detaillierten Kostenvoranschlag anzufordern (CHF 80.00 exkl. MWSt., entfällt bei Reparaturreinwilligung). Wird Ihr Maximalbetrag nicht überschritten, wird die Reparatur in jedem Fall vorgenommen. Anderenfalls erhalten Sie Ihr Gerät ohne Vorankündigung unrepariert zurück.

**Frage**

Ich habe ein vermutlich defektes **instax**-Produkt. Kann dieses auch repariert werden?

**Antwort**

Leider ist eine Reparatur von instax-Produkten nicht möglich.

Bei einem Defekt wenden Sie sich bitte direkt an Ihre Verkaufsstelle.

Steht Ihr Produkt noch unter Garantie, wird Ihnen dieses durch die Verkaufsstelle vollumfänglich ersetzt\*.

\* Bei parallel eingeführten FUJIFILM instax-Produkten gelten keine Garantieansprüche gegenüber der FUJIFILM (Switzerland) AG. Es gelten die AGBs der jeweiligen Verkaufsstelle.

**Frage**

Wie lange dauert die Reparatur meiner FUJIFILM X- / GFX-Kamera oder meines XF-/XC-/ GF-Objektivs?

**Antwort**

Die Reparatur dauert in der Regel **drei bis vier Wochen\*** nach Eingang der Reparatur in unserem Haus. Die Durchlaufzeit beginnt ab dem Datum des Wareneingangs bei FUJIFILM (Schweiz) beziehungsweise der Freigabe eines eventuellen Kostenvoranschlages für die Ausführung einer Reparatur ausserhalb der Garantiezeit und endet am Tag des Rückversands durch FUJIFILM (Schweiz).

Mitgliedern des FUJIFILM «Swiss Premium Service» bietet FUJIFILM einen vorrangigen Service und bemüht sich, Reparaturen innerhalb der minimalen Durchlaufzeit auszuführen. Dies sind zehn Werktage für Produkte der GFX-Serie und zwölf Werktage für Produkte der X-Serie. Mehr zum FUJIFILM «Swiss Premium Service» erfahren Sie [hier](#).

\*Falls die Reparaturdauer überschritten wird, besteht kein Anspruch auf eine Ersatzlieferung in Form eines neuen Gerätes oder einer finanziellen Rückerstattung.

## Garantie

**Frage**

Wie lange ist die Garantielaufzeit meines FUJIFILM-Produkts?

**Antwort**

Für alle vor dem 01.01.2019 bei einem offiziellen FUJIFILM-Fachhändler erworbenen Produkte, welche durch die FUJIFILM (Switzerland) AG importiert wurden, beträgt die Garantiedauer 24 Monate. Alle nach dem 01.01.2019 bei einem offiziellen FUJIFILM-Fachhändler erworbenen Kameras und Objektivs der X- und GFX-Serie, welche durch die FUJIFILM (Switzerland) AG importiert wurden, unterliegen der 4-jährigen «Swiss Garantie». Mehr zur «Swiss Garantie» lesen Sie bitte [hier](#).

Es gilt stets das Kaufdatum auf Ihrem Kaufbeleg.

Eine Aufstellung der offiziellen FUJIFILM-Fachhändler findet sich [hier](#).

Für X- oder GFX-Kameras resp. XF-, XC- oder GF-Objektive, welche durch einen anderen Anbieter in den Schweizer Wirtschaftsraum importiert wurden, gelten die Garantie- / Gewährleistungsrichtlinien des Ursprungslandes resp. der jeweiligen Verkaufsstelle.

Falls Sie eine Garantieverlängerung eines Fachhändlers erworben haben, bitten wir Sie, zwingend diesen zu kontaktieren. Bitte beachten Sie, dass unter Umständen Service- und Garantieleistungen für grauimportierte Ware ohne Begründung von der FUJIFILM (Switzerland) AG abgelehnt werden können.

**Frage**

Mein Produkt war bereits Defekt, als ich es erhalten habe (DOA (Death on Arrival) / Produkt ist bei Ankunft bereits Defekt). Was ist zu beachten?

**Antwort**

DOA Fälle (Death on Arrival) welche von der FUJIFILM (Switzerland) AG in den Schweizer Wirtschaftsraum importiert wurden, müssen innerhalb von zehn Tagen ab Kaufdatum bei der Verkaufsstelle gemeldet werden.

**Frage**

Welche Garantiedauer gilt bei reparierten Produkten?

**Antwort**

Für reparierte Produkte ausserhalb der Garantiezeit gelten drei Monate Garantie ab Beendigung der Reparatur auf die reparierte Komponente.

**Frage**

Gibt es Fälle, welche nicht durch die Garantieleistung gedeckt sind?

**Antwort**

Ja, folgende Schäden / Defekte sind bei FUJIFILM X-/ GFX-Kameras und deren Optiken nicht von der Garantieleistung gedeckt und Reparaturen können durch die FUJIFILM (Switzerland) AG verweigert werden.

- Schäden durch unsachgemässen Gebrauch und Handhabung.
- Schäden durch die Verwendung des Produktes wofür dieses nicht ausgelegt ist. Sei dies in alleiniger Verwendung oder in Zusammenhang eines Systems oder Zubehörs eines Drittherstellers, welches nicht durch die FUJIFILM (Switzerland) AG autorisiert wurde.
- Schäden durch Unfälle, Wasser, Feuer oder Überspannung.
- Schäden oder Zerstörung durch Reparaturen oder dessen Versuche von nicht autorisierten FUJIFILM-Reparaturfachstellen oder Personen.
- Einzelne, tote Pixel auf dem Sensor, Bildschirm oder elektronischem Sucher.
- Im Toleranzbereich der FUJIFILM Corporation liegende Unschärfen eines Objektivs.
- Verschmutzungen auf dem Sensor, respektive auf dem Infrarot-Sperrfilter einer Systemkamera mit Wechselobjektiv.
- Schäden oder Zerstörung der Ware durch Transportunternehmen.
- Bei Veränderung, Unleserlichkeit oder Entfernung der Seriennummer auf dem Produkt / Gerät.

Folgende Fälle sind bei FUJIFILM instax- Kameras und -Drucker nicht von der Garantieleistung gedeckt und können durch die FUJIFILM (Switzerland) AG verweigert werden.

- Ausgelaufene Batterien
- Angefangene Filme
- Scheinbar schlecht belichtete oder überbelichtete Filme. Bitte beachten Sie, dass der Kiemendeckel nie geöffnet werden darf wenn die Kamera mit einem Film bestückt ist. Dieser wird ansonsten unbrauchbar belichtet.

**Weiteres****Frage**

Was ist ferner zu beachten?

**Antwort**

Die FUJIFILM (Switzerland) AG ist nicht verantwortlich für Bearbeitungsprogramme und deren Funktionen, auch wenn diese mit FUJIFILM im Zusammenhang stehen (z. B. Adobe Lightroom, Adobe

Photoshop, Adobe Camera Raw, PhaseOne CaptureOne und alle anderen RAW Konverter sowie deren Anwendungen.)

Falls Sie Fragen zu diesen Produkten oder zu deren Anwendung haben, bitten wir Sie, sich direkt mit dem Lieferanten oder Hersteller der Softwares in Verbindung zu setzen.

Falls Sie Fragen zu Speicherkartenkompatibilität haben, besuchen Sie bitte folgende Informationsseite [http://www.fujifilm.com/support/digital\\_cameras/compatibility/card/gfx/](http://www.fujifilm.com/support/digital_cameras/compatibility/card/gfx/)

Weitere Informationen zu Kompatibilität erhalten Sie unter [http://www.fujifilm.com/support/digital\\_cameras/compatibility/](http://www.fujifilm.com/support/digital_cameras/compatibility/)

Dielsdorf, November 2019