

Wir bedauern die Unannehmlichkeiten, die Herr Hildebrand hatte, sind jedoch gleichzeitig verwundert über die Aussage. Um einen gewöhnlichen Papierstau zu entfernen, genügt es in der Regel, diese auf relativ einfache Art, wie auch im Handbuch beschrieben ist, zu entfernen. Sollte dies im Ausnahmefall nicht ausreichen, so ist davon auszugehen, dass ein tiefgründigeres Problem vorliegt. Wie es sich auch bei dem geschilderten Einzelfall herausstellte: Im vorliegenden Fall hat sich Herr Hildebrand an uns gewandt. Kyocera gewährt auf dieses Modell FS-1900N eine freiwillige 2jährige Herstellergarantie. Diese war in Herrn Hildebrands Fall bereits abgelaufen. Aber auch nach Ablauf der zeitlichen Garantie hört unser Service und unsere Hilfestellung nicht auf. So haben wir Herrn Hildebrand empfohlen, das Gerät von einem autorisierten Fachhändler überprüfen zu lassen. Bei der Überprüfung des Druckers beim Endkunden wurde festgestellt, dass die Fixiereinheit durch äußere Einflüsse beschädigt wurde, darin lag die Ursache der Papierstaus im Gerät. Nach einem Austausch selbiger, lief das Gerät wieder einwandfrei. Drucker bedürfen, wie alle technischen Geräte, einer regelmäßigen Wartung und Reinigung. Aus unseren Unterlagen ging hervor, dass während der fast 3jährigen Nutzung unsere Garantieleistung nicht Anspruch genommen werden musste, d.h. das Gerät lief ohne Probleme.