

## **Ansprechpartner**

**An wen soll ich mich wenden, wenn ...**

### **... das Multifunktionsgerät (Kopierer) defekt ist?**

- Bitte kontaktieren Sie das Canon Help Desk unter der 030/91589012, um die Störung zu melden. Bitte notieren Sie diesbezüglich die Gerätenummer (z.B. HRW01051) vom Aufkleber am Kopiergerät und einen eventuell am Display angezeigten Fehlercode.

### **... Toner bestellt werden muss?**

- Bitte kontaktieren Sie das Canon Help Desk unter der 030/91589012.
- Bitte notieren Sie diesbezüglich die Gerätenummer (z.B. HRW01051) vom
- Aufkleber am Kopiergerät.

### **... das CCA-Kartenterminal nicht funktioniert?**

- Bitte melden Sie die Funktionsstörung unter [cus@canon.de](mailto:cus@canon.de) oder 0821/598-5672 unter Angabe des Standortes und der Art der Funktionsstörung.

### **... meine CAMPUS CARD defekt oder gesperrt ist?**

- Bitte wenden Sie sich an die Stelle, die Ihre CAMPUS CARD ausgegeben hat.
- Weitere Informationen hierzu finden Sie unter:

<http://www.uni-augsburg.de/campuscard/service/>

### **... ich der Meinung bin, dass ein falscher Betrag von meiner CAMPUS CARD-Geldbörse abgebucht wurde?**

- Bitte nutzen Sie unser Onlineformular unter  
<https://skd.de.oce-bs.com/anfrage-zur-klarung-cca-konto.html>
- Oder füllen Sie das Papierformular „Anfrage zur Klärung CCA-Konto“ aus, welches Sie an den Informationstheken der Bibliothek erhalten.
- Oder wenden Sie sich an das CUS-Servicebüro (Kontaktdaten siehe unten).

**... das Kartenterminal an einem der Multifunktionsgeräte „Pending Payment“ anzeigt?**

- Ein Pending Payment weist auf einen – bei einer früheren Transaktion an einem der Multifunktionsgeräte – offen gebliebenen Zahlungsvorgang hin. Dies kann bei einem unvorhergesehenen Abbruch eines Druck-/Scan-/Kopierauftrags geschehen.
- Um den offenen Betrag zu begleichen, akzeptieren Sie die eingeblendete Ausgleichsaufforderung am Terminal. Dazu muss das verfügbare Guthaben bzw. Kartenlimit bei Kostenstellenzahlung ausreichend hoch sein.
- Wenn Sie den angezeigten Betrag nicht begleichen möchten, dann drücken Sie am Kartenterminal auf „Abbrechen“ und entnehmen Ihre Karte.
- Für allgemeine Fragen steht Ihnen die nächstgelegene Informationsstelle (Mitarbeiter der Bibliotheken, ZEBRA) zur Verfügung. Für Reklamationen zu einem ungerechtfertigten Pending Payment wenden Sie sich bitte direkt an CUS. (Kontaktdaten siehe unten).

**... das Multifunktionsgerät mangelhafte Qualität geliefert hat oder ich andere Leistungen der Firma Canon University Services reklamieren möchte (z.B. Papier oder Heftklammern fehlen)**

- Bitte wenden Sie sich an das CUS-Servicebüro (Kontaktdaten siehe unten).

**Canon Deutschland University Services GmbH (CUS)**

Universitätsstraße 10  
86159 Augsburg

Gebäude D, Raum 2171

Sprechzeiten:

Dienstags: 13:15 – 13:45 Uhr

Donnerstags: 09:45 – 10:15 Uhr

E-Mail: [cus@canon.de](mailto:cus@canon.de)

Telefon: 0821/598-5672