

El presente documento describe el procedimiento y lineamientos establecidos por Ricoh Colombia para la administración de garantías fundamentadas en el marco legal colombiano.

### 1. Partes que intervienen en el proceso de garantía:

**Consumidor:** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

**Intermediario:** Exclusivamente persona Jurídica que compra a Ricoh Colombia y está autorizada para la distribución y venta de productos y servicios.

### 2. Objeto de la Garantía

RICOH Colombia S.A. garantiza al **CONSUMIDOR** que suscribe el presente certificado en señal de aceptación expresa, quien ha adquirido exclusivamente por medio de Ricoh Colombia o Intermediarios productos originales marca RICOH<sup>1</sup> que cumplen con los requisitos legales de calidad, idoneidad y seguridad, siempre que su uso esté circunscrito a las funciones descritas en el Manual de Operación respectivo y las recomendaciones dadas por el fabricante, y bajo el entendido que el producto RICOH es utilizado de conformidad con las indicaciones de manejo y mantenimiento contenidas en dicho manual.

### 3. Vigencia de la Garantía para defectos de fabricación.

La vigencia de la garantía es de **doce (12) meses o volumen máximo mensual recomendado por el fabricante** multiplicado por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega de equipos RICOH al consumidor.

**3.1** para los intermediarios que mantengan inventario se dará una garantía de máximo de 6 meses adicionales contados a partir de la fecha de emisión de la factura por parte de Ricoh Colombia. Asegurando que el contador del equipo se encuentre en cero en el momento de la venta.

**3.2.** La garantía no aplica si se superan los volúmenes máximos mensuales recomendados por el fabricante

Parágrafo Único: La presente garantía solo aplica para defectos de fabricación.

---

<sup>1</sup> RICOH es una marca debidamente registrada en Colombia por RICOH COMPANY LTD

#### 4. Procedimiento de garantía

El cliente debe comunicarse directamente con la parte con la que realizó la transacción de compra del equipo, para la atención de la garantía debe tener la siguiente información:

- Factura de compra
- Número de serie del equipo
- Modelo del equipo
- Contacto

Si se determina que aplica la garantía el cliente debe tomar una de las siguientes opciones:

- Para equipos de tamaño A3 y superior se prestara servicio en sitio y los costos atribuibles a desplazamiento entre ciudades y viáticos de los técnicos Ricoh serán pagados por el consumidor.
- Para todos los demás equipos el consumidor deberá llevar el equipo a los puntos autorizados por Ricoh Colombia.

Ricoh Colombia se compromete con la aplicación de las mejores prácticas para la atención de garantía en el menor tiempo posible y no excediendo los tiempos estimados por la Ley Colombiana.

#### 5. Cubrimiento de la Garantía

5.1. Reparación o reemplazo de las partes, sin costo alguno para EL CONSUMIDOR, para el equipo RICOH entregado en las instalaciones de Ricoh o puntos autorizados, que presente defectos de fábrica, y cuando éstos sean plenamente comprobados por técnicos de **RICOH Colombia**.

**6.1.1. En el evento que se determine que el diagnostico no aplica para garantía será cobrado el servicio y los repuestos necesarios para su reparación.**

6.2. El presente certificado de garantía no cubre repuestos por el desgaste natural a causa de su uso normal.

6.3. El presente certificado de garantía brinda al **CONSUMIDOR** de este producto la disponibilidad de suministros y repuestos en un plazo mínimo de cinco (5) años a partir de su fabricación.

6.4. Los elementos excluidos de la presente garantía debido a su naturaleza percedera son: reveladores, PCU (Photoconductor Unit), PCDU (Photoconductor and developer unit), tintas (tónor), cilindro, cuchillas de limpieza, rodillos de limpieza, rodillo de presión, rodillo fusor, unidad fusora, rodillo de carga, coronas de carga, bandas de transferencia, unidades de banda de transferencia, AIO (All in one unit), lámparas de proyectores, cuchillas de la banda, aceite, papel, tapas, puertas, bandeja de papel así como piezas y partes cuyas fallas obedezcan a desgaste o mal uso del equipo y son catalogados como consumibles.

6.5. Cuando se presente una falla prematura en cualquiera de los elementos catalogados como consumibles, atribuible a calidad del producto, el reconocimiento de la garantía se hará proporcional a la vida útil restante del elemento en el momento de la falla. El cliente asumirá los costos correspondientes a la diferencia del elemento nuevo a remplazar.

Ejemplo: Vida Útil 20,000 páginas – cantidad de páginas producidas 15.000 = Vida útil faltante 5.000 páginas. Descuento del elemento 25% del precio de lista.

6.6. Parte fundamental de las obligaciones del **CONSUMIDOR** es mantener protegidas las tarjetas electrónicas del equipo de los cambios de voltaje, por esto se recomienda el uso de un supresor de picos avanzado y que sea avalado por Ricoh Colombia por esto es necesario proteger la línea eléctrica y línea de datos. El daño de dichas tarjetas no está cubierto por la garantía al ser derivado de la no protección eléctrica del EQUIPO RICOH o suministrados por RICOH Colombia S.A.

## **7. Consideraciones de garantía en la venta de consumibles**

Los consumibles tienen una garantía de 3 meses por defectos de fábrica.

## **8. Condiciones para la no ejecución de la Garantía**

8.1. El período de garantía haya finalizado.

8.2. Los productos presentan modificaciones no autorizadas por RICOH Colombia S.A.

8.3. Problemas causados por transporte inapropiado del EQUIPO RICOH, posterior a su entrega.

8.4. EQUIPO RICOH que presente el número de serie alterado o removido.

8.5. Esta garantía no cubre partes externas, tales como: el acabado exterior, desgastes o marcas en el panel, ruptura de partes a simple vista o daños del EQUIPO RICOH ocasionados por mal uso u operación por parte del **CONSUMIDOR**. Uso contrario a las instrucciones contenidas en el Manual de Operación.

8.6. Presencia de virus en la red del **CONSUMIDOR** que afecte el EQUIPO RICOH.

8.7. Uso de productos, equipos, sistemas, utilidades, servicios, suministros de piezas, accesorios, aplicaciones, instalaciones, cableado externo o conectores no suministrados o autorizados por RICOH Colombia S.A., incluyendo la instalación incorrecta de hardware o software.

8.8. Cuando el **CONSUMIDOR** no provea, ni mantenga las instalaciones eléctricas apropiadas para el uso del EQUIPO RICOH.

8.9. Cualquier parte o repuesto que no sean originales de la marca RICOH y que no hayan sido facturados e instalados por RICOH Colombia S.A. o **intermediario**.

8.10 Suministros no originales Ricoh, recargados o rellenados.

8.11. El cambio o incumplimiento de los requisitos mínimos de instalaciones (eléctricas y ambientales) estipuladas en los requerimientos técnicos de la propuesta comercial y en el Manual de Operación entregado por RICOH Colombia S.A.

8.12. Daños ocasionados por fuerza mayor o daño fortuito que recaigan sobre el equipo entre las que se encuentran, pero no se limitan a: maltrato del equipo, abuso o accidente, terrorismo, incendios, inundación, catástrofe naturales, fluctuaciones o excesos de voltajes, cortos circuitos, rayos, descargas eléctricas, fallas por acometidas de energía, uso de abrasivos, exposición permanentes de las superficies a altas temperaturas y cualquier causa similar a las anteriores.

8.13. Intervención técnica en el equipo por parte de personal ajeno a **RICOH Colombia S.A.** o sus intermediarios.

8.14. Cualquier daño causado como consecuencia de hechos de terceros.

8.15. Utilización del equipo por encima de los límites de capacidad para la cual fue diseñado, según las especificaciones del fabricante que obran en el Manual de Operación del equipo.

## **9. La presente garantía NO incluye**

9.1. Reemplazo de repuestos por desgaste prematuro ocasionado por la utilización de papeles de gramaje y textura diferente a los recomendados por el fabricante en el Manual de Operación del equipo o por el uso de acetatos (OHP) que no son para uso en equipos de impresión láser.

9.2. Todo tipo de trabajo que corresponda a mantenimiento preventivo y limpieza del equipo.

9.3. Reinstalación del equipo por causas no imputables a Ricoh Colombia S.A. o Intermediarios.

9.4. Los equipos usados no tienen garantía.

9.5. Instalación y/o configuración de equipos

9.6. Cambio del equipo

9.7. Supresor de picos avanzado avalado por Ricoh Colombia

## **10. Accesorios y/o componentes en garantía**

1. Finisher
2. LCT
3. RADF
4. Servidor de Impresión (RIP)

## 11. Manual de Operación

El **CLIENTE** puede encontrar y bajar el Manual de Operación del EQUIPO RICOH en la siguiente dirección <http://www.ricoh-usa.com/downloads/downloads.aspx>, donde se ubica el manual, drivers o controladores, software y catálogos correspondientes.

**RICOH COLOMBIA S.A.** garantiza el equipo vendido contra defectos de materiales y/o fabricación de acuerdo a los términos y condiciones ofrecidos por el fabricante. Esta garantía está limitada a la reparación y/o cambio de la(s) parte(s) afectada(s) a criterio exclusivo de su Departamento Técnico. **RICOH COLOMBIA S.A.** o sus **Intermediarios** en ningún caso serán responsables de daños imprevistos o derivados de ninguna naturaleza, incluidos entre otros, utilidades no percibidas, pérdidas comerciales o perjuicios como consecuencia de cualquier falla en el desempeño del equipo. El presente documento es la única garantía ofrecida por **RICOH COLOMBIA S.A.** para sus equipos y no acepta ni reconoce modificaciones expresas o implícitas orales ni escritas diferentes a las contenidas en el presente documento.