

A continuación, presentamos nuestro protocolo de comunicación para dar respuesta oportuna a cada una de sus solicitudes, incidentes o requerimientos.

1. Solicitud de Suministro bajo Contrato

Para la solicitud de suministros se solicita lo siguiente:

- Nombre de la Empresa
- Número de serie del Equipo
- Persona de Contacto
- Teléfono
- Dirección de entrega
- Ciudad
- Cantidad de tóner
- Color del tóner requerido
- Papel: Si el contrato incluye papel, indicar tamaño y cantidad de resmas.
- Lectura – Contador Físico Actual

El contador lo puede obtener de la siguiente manera: En el panel de control ubica la tecla "User Tools", selecciona la opción de contador y oprime start o inicio para imprimirlo.

Portal de Autogestión	Chat	Teléfono
https://www.ricoh-americalatina.com/es-co	Live Chat – Acceso Directo	018000129757 Opción 1 (601) 2421135

2. Solicitud de servicio técnico bajo Contrato

Con el fin de atender la solicitud, es indispensable que cuenten con la siguiente información:

- Nombre de la Empresa
- Número de serie del equipo
- Persona de contacto
- Teléfono
- Dirección (donde se encuentra ubicado el equipo)
- Ciudad
- Tipo de Requerimiento

Portal de Autogestión	Chat	Teléfono
https://www.ricoh-americalatina.com/es-co	Live Chat – Acceso Directo	018000129757 Opción 1 (601) 2421135

3. Solicitud de garantías

Para solicitud es indispensable que cuenten con la siguiente información:

- Nombre de la Empresa
- Número de NIT
- Número de serie de la máquina
- Persona de Contacto
- Teléfono
- E-mail
- Dirección (donde se encuentra ubicado el equipo)
- Ciudad

- Problema que presenta
- Factura de venta de Ricoh Colombia
- Reporte de instalación

Portal de Autogestión	Chat	Teléfono
https://www.ricoh-americalatina.com/es-co	Live Chat – Acceso Directo	018000129757 Opción 1 (601) 2421135

4. Solicitud de información de facturación y gestión Contratos

Contacto	Correo Electrónico
Coordinador de Facturación	lizeth.quinones@ricoh-la.com Lady.Acevedo@ricoh-la.com

5. Solicitud de información de crédito y cartera

Contacto	Correo Electrónico
Coordinador Financiero	Daniela.jimenez@ricoh-la.com

6. Quejas o Reclamos

Contacto	Correo Electrónico
Servicio al Cliente	servicio.cliente.rco@ricoh-la.com

7. Recolección de Tóner vacíos, repuestos usados y RAEE (Equipos dañados, obsoletos o en desuso)

Contacto	Correo Electrónico
Manejo de Residuos	manejoresiduos.rco@ricoh-la.com

8. Servicios Adicionales (CON COSTO)

Servicios de soporte profesionales; reinstalación, reinducción a usuarios finales, desarrollos de software adicionales, horas extras de capacitación, migración de aplicaciones, creación de flujos de trabajos, pruebas adicionales y demás que no se encuentren en el contrato (compra de Suministros y solicitud de servicios)

Correo Electrónico
servicio.cliente.rco@ricoh-la.com