

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.

Teléfono	Correo Electrónico
018000129757 / Opción 1	rsc.colombia@ricoh-la.com

### 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

Teléfono	Correo Electrónico
018000129757 / Opción 2	rsc.colombia@ricoh-la.com

### 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

Teléfono	Correo Electrónico
(1) 5804477 / Ext 9777	garantías.rco@ricoh-la.com

**4. Solicitud de información de facturación y gestión Contratos**

Contacto	Correo Electrónico	Teléfono
Coordinador de Facturación	rodrigo.solano@ricoh-la.com	(1) 5804477 / Opción:3

**5. Solicitud de información de crédito y cartera**

Contacto	Correo Electrónico	Teléfono
Gerente de crédito y cartera	clara.bautista@ricoh-la.com	(1) 5804477 / Opción:4

**6. Quejas o Reclamos**

Contacto	Correo Electrónico	Teléfono
Servicio al Cliente	servicio.cliente.rco@ricoh-la.com	(1) 5804477 / Opción: 6

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

Contacto	Correo Electrónico	Teléfono
Manejo de Residuos	manejoresiduos.rco@ricoh-la.com	(1) 5804477 / Ext: 9940

**SERVICIOS ADICIONALES (CON COSTO)****1. Compra de Suministros y solicitud de servicios (Sin Contrato)**

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

- Nombre de la empresa
- Numero de NIT
- Modelo del equipo
- Número de serie del equipo
- Dirección de entrega
- Ciudad
- Persona de Contacto
- Teléfono
- Cantidad y Color del tóner requerido

Teléfono	Correo Electrónico
(1) 5804477 / Opción:5	ventas.servicio.rco@ricoh-la.com

**2. Compra de Suministros y solicitud de servicios (Con Contrato)**

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

- Nombre de la empresa
- Numero de NIT
- Modelo del equipo
- Número de serie del equipo
- Dirección de entrega
- Ciudad
- Persona de Contacto
- Teléfono
- Cantidad y Color del tóner requerido

Teléfono	Correo Electrónico
(1) 5804477 Ext: 9596	rco.cotizaciones@ricoh-la.com

**3. 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**

Teléfono	Correo Electrónico
(1) 5804477 / Opción 2	servicio.cliente.rco@ricoh-la.com