

	<b>CERTIFICADO DE GARANTIA POR DEFECTO DE FABRICACIÓN</b>	CODIGO F-SV-055 VERSIÓN 8 FECHA 02-05-2025 PAGINA 1 DE 5
---	---	---

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

## **MANTENIMIENTO PREVENTIVO OBLIGATORIO**

Para garantizar el correcto funcionamiento, rendimiento y vida útil del equipo, el cliente deberá realizar un mantenimiento preventivo cada tres (3) meses, el cual tendrá un costo de \$200.000 COP por visita.

Este mantenimiento incluye inspección general, limpieza preventiva, revisión de configuraciones, validación de instalación, ajustes operativos y verificación de posibles factores externos que puedan afectar el desempeño del equipo, tales como polvo, humedad, condiciones eléctricas, ubicación inadecuada o manipulación incorrecta.

La garantía cubre únicamente defectos de funcionamiento atribuibles al equipo y no reemplaza el mantenimiento preventivo periódico. La falta de realización de los mantenimientos preventivos programados podrá limitar la cobertura de garantía sobre fallas relacionadas con suciedad, desgaste normal, configuraciones alteradas, condiciones ambientales o falta de mantenimiento.

### **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.

### **2. Objeto de la Garantía**

DISTRIRICOH S.A.S. garantiza al CONSUMIDOR que suscribe el presente certificado en señal de aceptación expresa, quien ha adquirido exclusivamente por medio de DISTRIRICOH S.A.S. productos originales marca RICOH 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 de MAQUINAS es de doce (12) meses o 20.000 copias, contados a partir de la fecha de entrega de equipos RICOH al consumidor.

**3.1.** 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.

### **4. Procedimiento de garantía**

1 RICOH es una marca debidamente registrada en Colombia por RICOH COMPANY LTD

	<b>CERTIFICADO DE GARANTIA POR DEFECTO DE FABRICACIÓN</b>	<b>CODIGO</b> F-SV-055 <b>VERSIÓN</b> 8 <b>FECHA</b> 02-05-2025 <b>PAGINA</b> 2 DE 5
---	---	---

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:

1. Documento de venta.
2. Número de serie del equipo.
3. Modelo del equipo.
4. Contador.

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

Para equipos de tamaño A3 y superior se prestará 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 DISTRIRICOH S.A.S.

DISTRIRICOH SA.S. 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 DISTRIRICOH S.A.S.

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

**5.3.** La presente garantía cubre defectos de fabricación por un periodo de **12 meses** o un máximo de **20,000 impresiones** (lo que ocurra primero), bajo las siguientes condiciones:

- **Cobertura:** Fallas de motor, problemas mecánicos de tracción (arrugado de papel) y defectos en la unidad de imagen (falta de adherencia del tóner).
- **Exclusiones:** La garantía **no aplica** por daños causados por variaciones de voltaje, descargas eléctricas o uso indebido de consumibles.

**5.4.** 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 reemplazar.

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.



## CERTIFICADO DE GARANTIA POR DEFECTO DE FABRICACIÓN

**CODIGO** F-SV-055

**VERSIÓN** 8

**FECHA** 02-05-2025

**PAGINA** 3 DE 5

**5.5.** 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, para cada equipo (IMPRESORA MULTIFUNCIONAL). Por esto es necesario proteger la línea eléctrica y línea de datos. El daño de dichas tarjetas no está cubierto por la garantía a ser derivado de la no protección eléctrica del EQUIPO RICOH.

Máquina de voltaje: 120va SUPRESOR/REGULADOR/ESTABILIZADOR/UPS de 2000 vatios/voltios o más.

Máquina de voltaje: 220va SUPRESOR/REGULADOR/ESTABILIZADOR/UPS de 3000 vatios/voltios o más.

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

Los consumibles tienen una garantía de 30 días calendario. Los consumibles deberán almacenarse en condiciones idóneas y no aplicara garantía en los casos donde se evidencie un almacenamiento inadecuado del elemento

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

**7.1.** El período de garantía haya finalizado.

**7.2.** Los productos presentan modificaciones no autorizadas por DISTRIRICOH S.A.S.

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

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

**7.5.** 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 de EQUIPOS RICOH REMANUFACTURADOS.

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

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

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

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



## CERTIFICADO DE GARANTIA POR DEFECTO DE FABRICACIÓN

**CODIGO** F-SV-055

**VERSIÓN** 8

**FECHA** 02-05-2025

**PAGINA** 4 DE 5

**7.10** Suministros no originales Ricoh, recargados, rellenados, reutilizados.

**7.11.** El cambio o incumplimiento de los requisitos mínimos de instalaciones (eléctricas y ambientales) estipuladas en los requerimientos técnicos.

**7.12.** 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, exposiciones permanentes de las superficies a altas temperaturas y cualquier causa similar a las anteriores.

**7.13.** Intervención técnica en el equipo por parte de personal ajeno a DISTRIRICOH S.A.S.

**7.14.** Cualquier daño causado como consecuencia de hechos de terceros.

**7.15.** 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.

**7.16.** Almacenamiento en condiciones ambientales inadecuadas para el caso de tóner y tintas.

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

**8.1.** 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.

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

**8.3** Reinstalación del equipo por causas no imputables a DISTRIRICOH S.A.S.

**8.4** Instalación y/o configuración de equipos después de la instalación gratuita inicial.

**8.5** Cambio del equipo

**8.6** Supresor de picos avanzado avalado por DISTRIRICOH S.A.S.

### **9. 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



## **CERTIFICADO DE GARANTIA POR DEFECTO DE FABRICACIÓN**

**CODIGO** F-SV-055

**VERSIÓN** 8

**FECHA** 02-05-2025

**PAGINA** 5 DE 5

DISTRIRICOH S.A.S. 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. DISTRIRICOH S.A.S. en ningún caso será responsable 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 DISTRIRICOH S.A.S. para sus equipos y no acepta ni reconoce modificaciones expresas o implícitas orales ni escritas, diferentes a las contenidas en el presente documento.