



## **POLITICA DE GARANTÍA DE LA COMPAÑÍA MANUFACTURERA ONIX S.A.**

El presente documento describe las coberturas de garantía de productos fabricado y distribuidos por la **COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A.**, así mismo, establece protocolos de reclamación en el marco de la legislación colombiana.

### **1. PARTES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE UNA GARANTÍA.**

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

**Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. Así mismo, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

**Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin animo de lucro.

**Intermediarios** : Exclusivamente persona jurídica que compra a Onix y esta autorizado como canales y distribución y ventas de productos y servicios.

### **2. OBJETO DE LA GARANTÍA.**

Por medio de la presente política se establecerá la garantía de la **COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A.**, en adelante **ONIX**, compañía que actúa como proveedor de máquinas de las marcas RICOH y OKIDATA, así como los proyectores marca EPSON y como fabricante de otros productos.

**ONIX** garantiza al **CONSUMIDOR**, que haya adquirido exclusivamente por medio de COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A o sus intermediarios (canales de ventas) productos originales marca ONIX que cumplen con los requisitos legales de calidad, idoneidad y seguridad ,siempre que su uso este circunscrito a las funciones descritas y recomendaciones dadas por Onix y bajo el entendido que producto es utilizado de conformidad con las indicaciones de manejo y mantenimiento contenida en dicho manual. En virtud de lo anterior, tal como lo afirma el artículo 3 del Estatuto del consumidor en su numeral 2 inciso 1, es igualmente deber del consumidor informarse respecto de la calidad de los productos, las instrucciones que le suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación o instalación.



Así mismo, se le permite al consumidor ejercer su derecho a la reclamación, contemplado en el artículo 3, numeral 1, inciso 5 del estatuto del consumidor, en donde este es definido como la posibilidad de reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener una reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos.

## **POLÍTICA DE GARANTÍAS**

Lo descrito en el presente documento corresponde a lo estipulado por la normatividad nacional, sin perjuicio de que las partes involucradas pacten diferentes condiciones de garantía.

La política de garantía aplica a las relaciones de consumo, entendida esta surgida cuando se está frente a un consumidor, es decir, cuando una persona natural o jurídica, como destinatario final, adquiere un producto para su disfrute privado, familiar y empresarial, siempre que no esté ligado intrínsecamente a su actividad comercial. Así mismo, pertenece a la relación mencionada el productor y proveedor, quienes tienen la obligación de responder ante el consumidor por la garantía del producto.

## **VIGENCIA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS FABRICADOS O DISTRIBUIDOS POR ÓNIX**

1. Máquinas vendidas marca RICOH distribuidos por COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A nuevas tiene una garantía de doce (12) meses contados desde el momento de la entrega del producto al consumidor, respetando los parámetros del fabricante (se adjunta certificado de garantía marca RICOH). Para los canales de distribución se entregará seis (6) meses adicionales de garantía desde la fecha de compra.
2. Máquinas vendidas marcas OKIDATA distribuidos por COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A nuevas tiene una garantía de doce (12) meses contados desde el momento de la entrega del producto al consumidor, respetando los parámetros del fabricante.
3. Los Proyectoros EPSON distribuidos por la COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A nuevos tiene una garantía de doce (12-24-36) meses según la referencia vendida al usuario o canal la cual será informada en la factura, contados desde el momento de la entrega del producto al consumidor.
4. Máquinas de segundo uso y remanufacturadas vendidas por COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A **NO CUENTA CON GARANTÍA** ya que por entendimiento de la compra es un equipo usado el cual solo se entrega en



excelente estado de operatividad. Lo anterior en virtud del artículo 8 del estatuto del consumidor.

5. Los productos fabricados por la COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A tiene una garantía de doce (12) meses desde la fecha de facturación en el cual se contempla (cintas para impresora de punto, papel carbón, tintas sello caucho, crayones, papel modistería).
6. Productos importados COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A tiene una garantía de doce (12) meses desde la fecha de facturación en el cual contemplamos (tóner, tintas, papel fotográfico, productos de malla)

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

La garantía de equipos nuevos se presentará de la siguiente manera:

- ☐ Impresora vendida por COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A se tiene que enviar correo [serviciotecnico24@onixcolombia.com](mailto:serviciotecnico24@onixcolombia.com) adjuntando la siguiente información:
  - Factura de compra a ónix / factura de ventas del canal
  - Video donde se explique la falla reportada
  - Teléfono de contacto y correo electrónico.
  - Contador a la fecha del equipo.

Para activar la garantía se requiere hacer un diagnóstico inicial por medio de un soporte de primer nivel el cual determinará el proceso a seguir y se enviará un correo indicando los pasos a seguir para el envío del equipo a nuestros laboratorios. En caso que se determine que la garantía no procede de acuerdo con los estándares de los fabricantes y de la COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A el usuario final y/o el canal tendrán que asumir los gastos de envío y de servicio técnico que solicite el equipo.

La garantía de proyectores Epson se presentará de acuerdo a las políticas del fabricante. En caso de recepción de alguna garantía por defecto de fabricación del producto y durante el periodo establecido EPSON, este pondrá a su discreción reparar o reemplazar el producto sin costo para el cliente. En caso de ser reemplazado el producto sustituido pasará a ser propiedad de Epson, el producto de reemplazo será nuevo o previamente reparado y/o reemplazado de acuerdo con los estándares de calidad de EPSON y gozará del remanente de la garantía del producto original.



Productos fabricados por Onix o importados se presentará de la siguiente manera:

- ☐ Se recibirá cualquier solicitud escalada por el vendedor e informada al área de producción.
  - El jefe de producción dará soporte de primer nivel y dará previa autorización para el envío del producto.
  - El área de calidad genera un reporte con el formato de reclamación FM-047 donde se reportará la falla.
  - De evidenciar falla de fabricación o transporte se procederá a un cambio mano a mano.

Para poder proceder a la garantía tiene el producto debe ser enviado a la dirección de nuestro laboratorio ubicado en la Carrera 92 # 17B - 56 Bodega 9 **Bogotá D.C** en el horario de lunes a viernes 8: 00A.M a 5:00 P.M **CON COPIA DE LA FACTURA** en caso de hacer envío por transportadora informará a los asesores de servicio el número de guía.

COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A garantiza que todo producto vendido por defectos de materias y/o fabricación de acuerdo a los términos y condiciones estas garantías están limitadas a la reparación y/o cambio de la(s) parte(s) afectada(s) a criterio exclusivo de su departamento técnico o área de calidad. COMPAÑÍA MANUFACTURERA ÓNIX S.A o sus intermediarios en ningún caso serán responsables de daños imprevistos o derivados de ninguna naturaleza.

## **SOBRE LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

El artículo 58 literal c del Estatuto de protección del consumidor establece que el productor o proveedor deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. No obstante, el decreto 735 de 2013 fija como término máximo de reparación del producto treinta (30) días hábiles, contados desde el momento en que recibe el producto para realizar la reparación.

## **CAUSALES DE EXTINCIÓN DE LA GARANTÍA**

De acuerdo al artículo 16 del Estatuto de protección del consumidor, el productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de Fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, uso indebido del bien por parte del consumidor y cuando el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento



indicadas en el manual de producto y en la garantía. El párrafo del mismo aclara que es necesario que se demuestre el nexo causal entre la causal de exoneración y el defecto del bien.

## **POLÍTICA DE RETRACTO**

El derecho al retracto es la facultad que tiene el consumidor de dejar sin efecto la compra realizada únicamente vía internet de un bien o servicio, cuyo término máximo es de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato.

En caso que se haga uso de lo anterior, el proveedor del bien deberá reintegrarle el dinero que se hubiese pagado por un término no superior a 30 días calendario contados desde el momento en que se ejerció el derecho. Así mismo, el consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en las que lo recibió, asumiendo los costos de transporte y demás que esto genere.