

El presente documento describe el procedimiento y lineamientos establecidos por Pantum a través de Compañía Manufacturera Onix S.A. 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 Compañía Manufacturera Onix S.A. y está autorizada para la distribución y venta de productos y servicios.

2. Objeto de la garantía.

PANTUM a través de Compañía Manufacturera Ónix S.A. garantiza al **CONSUMIDOR** que suscribe el presente certificado en señal de aceptación expresa, quien ha adquirido exclusivamente por medio de Compañía Manufacturera Ónix S.A. o Intermediarios, productos originales marca PANTUM 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 PANTUM 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 volumen máximo mensual recomendado por el fabricante** multiplicado por doce (12) meses, contados a partir de la fecha de entrega de equipos PANTUM 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 Compañía Manufacturera Onix S.A. Asegurando que el contador del equipo en el momento de la instalación este en cero (0).

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.

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 efectos de garantía en otras ciudades el consumidor debe enviar el equipo a los laboratorios de ONIX para su revisión y el costo del flete será pagado por el consumidor.
- Si es garantía, ONIX asumirá el pago de uno de los fletes si no es garantía el consumidor asumirá los dos fletes.
- Para todos los equipos ubicados en la ciudad de Bogotá el consumidor deberá llevar el equipo a los puntos autorizados por PANTUM (Ónix).

PANTUM y Compañía Manufacturera Onix S.A. 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 PANTUM entregado en las instalaciones de Onix o puntos autorizados, que presente defectos de fábrica, y cuando éstos sean plenamente comprobados por técnicos de **Compañía Manufacturera Onix S.A.**

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

5.4. Este certificado de esta garantía solo tiene valides para los clientes directos de la Compañía Manufacturera Onix S.A. y sus canales autorizados que compren los equipos PANTUM.

5.5. Los elementos excluidos de la presente garantía debido a su naturaleza perecedera son: reveladores, PCU (Photoconductor Unit), PCDU (Photoconductor and developer unit), (tónér), 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 lámparas de proyectores, cuchillas de la banda, 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.

5.6. 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 total.

5.7. 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 PANTUM y Compañía Manufacturera Onix S.A. 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 PANTUM.

5.8. 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.

6. 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 PANTUM o Compañía Manufacturera Onix S.A.

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

7.4. EQUIPO PANTUM 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 del EQUIPO PANTUM ocasionados por mal uso u operación por parte del **CONSUMIDOR**. Uso contrario a las instrucciones contenidas en el Manual de Operación.

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

7.7. Uso de productos, equipos, sistemas, utilidades, servicios, suministros de piezas, accesorios, aplicaciones, instalaciones, cableado externo o conectores no suministrados o autorizados por Compañía Manufacturera Onix S.A. 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 PANTUM.

7.9. Cualquier parte o repuesto que no sean originales de la marca PANTUM y que no hayan sido facturados e instalados por Compañía Manufacturera Onix S.A o **intermediario**.

7.10 Suministros no originales, con productos no originales.

7.11. 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 PANTUM.

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, catástrofes 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 **Compañía Manufacturera Onix S.A.** o sus intermediarios autorizados.

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.

7. 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 Compañía Manufacturera Onix S.A. o Intermediarios.

8.4 Los equipos usados no tienen garantía.

8.5 Instalación y/o configuración de equipos.

8.6 Cambio del equipo.

8.7 Supresor de picos avanzado avalado por PANTUM o Compañía manufacturera Onix S.A.

PANTUM y Compañía Manufacturera Onix 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.

PANTUM y/o Compañía Manufacturera Onix 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 **PANTUM y/o Compañía Manufacturera Onix 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.