

 Mega Copiers IMPORTADORA LTDA	POLÍTICA PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS			
	CÓDIGO: DE-SIG-08	VERSION: 00	FECHA DE APROBACIÓN: 24/05/2025	Página 1 de 3

IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA tiene como objeto la comercialización de productos de la marca RICOH de forma física en su tienda y/o a través de la plataforma de comercio electrónico, y tiene como propósito de servir de la mejor manera y que siempre el cliente esté satisfecho con el producto y servicio, es por eso por lo que establece lo siguiente:

1. RETRACTO

Por disposición de la ley, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como en el Sitio Web de **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA**, están sujetas al Derecho de retracto, para hacer uso del derecho de retracto de la compra realizada, se deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, siempre y cuando el producto esté nuevo, sin uso, en empaque original, con todas sus piezas y manuales completos, al igual que con sellos de seguridad y etiquetas adheridas al mismo.

1.1 Posibles causas del Retracto

- Cuando exista algún faltante o diferencia entre la orden de compra y los Productos efectivamente recibidos por el cliente.
- Cuando sea voluntad del cliente devolver el Producto (arrepentimiento de compra o cambio de opinión).
- Cuando exista un error o diferencia entre la información o descripción del Producto mostrada en el Sitio Web y el Producto efectivamente recibido.

1.2 Condiciones por devolución general:

La solicitud de devolución del Usuario sea dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la recepción del Producto adquirido en el Sitio Web por el titular de la compra, comunicarse con la línea de servicio al cliente al (+57) 311 4525745 o al correo electrónico info@fotocopiadorasricoh.co

- El consumidor al ejercer su derecho de retracto deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El producto deberá estar empackado en las mismas condiciones en que le fue entregado, con todos sus artículos de seguridad (rótulos, plásticos protectores, icopores, y/o otros) de conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
- El Producto debe encontrarse en perfectas condiciones, no haber sido usado, instalado, manipulado, reparado o cualquier otro cambio que afecte el Producto o cualquier daño que modifique el estado original del Producto y su empaque.

- El Producto debe conservar su empaque original, sin violación de los sellos de seguridad.
- El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente de conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
- El cliente debe enviar evidencias fotográficas para validar el estado físico del Producto, las imágenes deben mostrar todos los lados del Producto, incluyendo la parte inferior del mismo.
- La recolección del Producto debe ser en la misma dirección en la que se realizó la entrega y ubicado en planta baja a no más de tres (3) metros de la puerta principal de acceso.
- El Producto debe estar disponible para recolección en la fecha notificada por **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA**.

2. GARANTÍA

Corresponde a **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que comercializa. En el evento en que el cliente considere que el producto no cumple con alguna de las características anteriormente descritas y esté vigente el término de Garantía del producto, podrá presentar una reclamación en este sentido y si la solicitud estuviera fundada será obligación para **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** lo siguiente:

- Proceder con la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, si el producto no admite reparación, se procederá a su reposición por otro producto de sus mismas características
- En el evento de reparación del bien el término máximo para realizarla será de treinta (30) días hábiles.
- En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del producto y a las características del defecto, a elección del Usuario, se procederá a:
 - Una nueva reparación;
 - La devolución total o parcial del precio pagado; o
 - Al cambio parcial o total del producto por otro de la misma referencia, similares características o especificaciones técnicas.

Para la presentación de la solicitud de garantía legal por parte del cliente, este deberá informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición de **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** por medio de un correo electrónico dirigido a info@fotocopiadorasricoh.co de esta forma se podrá conocer con anticipación el

 Mega Copiers IMPORTADORA LTDA	POLÍTICA PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS			
	CÓDIGO: DE-SIG-08	VERSION: 00	FECHA DE APROBACIÓN: 24/05/2025	Página 3 de 3

tipo de defecto y determinar el procedimiento a seguir, con adjunto de la copia de la factura correspondiente y fecha de la compra.

Los términos de garantía de cada uno de los bienes comercializados por **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** serán de:

- **Equipos nuevos:** Seis (6) meses con **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** y un (1) año con el fabricante RICOH (solamente tarjetas)
- **Equipos remanufacturados:** Seis (6) meses con **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** y un (1) año con el fabricante RICOH (solamente tarjetas)

Esta garantía empieza a partir de la facturación del producto, a menos que la ley defina un término superior o que en su etiqueta se defina un término diferente, evento en el cual prevalecerá el definido en la ley o la etiqueta.

Los términos específicos y procedimientos para el desarrollo de las reclamaciones fundamentadas en la garantía están descritos con detalle en el Decreto 735 de 2013 por medio del cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7º y siguientes de la Ley 1480 de 2011.

3. REEMBOLSOS

Aceptado el derecho de retracto y/o Cancelación y de acuerdo con las condiciones expuestas, con **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA** devolverá en dinero al cliente así:

- La devolución del dinero estará sujeta a la inspección y verificación del producto, una vez se reciba en las instalaciones de con **IMPORTADORA MEGACOPIERS LTDA**, de estar el producto en las condiciones mencionadas anteriormente se procederá con la devolución del dinero en un término máximo de (5) días calendario siguiente al momento en que ejerció el derecho de retracto, los reembolsos ejecutados por compras realizadas mediante la pasarela de pago son sujetas a los términos y condiciones.
- La devolución será por el mismo valor del precio pagado y se hará por el mismo medio que se utilizó para hacer el pago