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	Chat	Correo Electrónico
018000129757 / Opción 1	Live Chat click aquí	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	Chat	Correo Electrónico
018000129757 / Opción 2	Live Chat click aquí	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	Lizeth.quinones@ricoh-la.com	(1) 5804477 / Opción:3

5. Solicitud de información de crédito y cartera

Contacto	Correo Electrónico	Teléfono
Analista Financiero	Andrea.jaimes@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