

GARANTÍA KYOCERA - CODESA

Procedimiento, cobertura y condiciones de atención técnica especializada para productos KYOCERA adquiridos a través de Distribuidores Autorizados.

• COBERTURA NACIONAL – LIMA Y PROVINCIAS

01 ¿QUÉ CUBRE LA GARANTÍA?

La garantía contempla la atención técnica y reparación del equipo durante el periodo de garantía establecido para el producto. Incluye, de acuerdo con las condiciones de garantía:

- ✓ Mano de obra
- ✓ Materiales y repuestos necesarios para la reparación
- ✓ Diagnóstico y atención técnica
- ✓ Soporte remoto cuando corresponda
- ✓ Atención técnica en sitio, cuando sea necesario

Importante: la cobertura está sujeta a la vigencia de la garantía y a la evaluación técnica del equipo. La procedencia será determinada por el especialista asignado tras el diagnóstico correspondiente.

02 ¿CÓMO SOLICITAR UNA ATENCIÓN DE GARANTÍA?



VALIDACIÓN (PASO 02)

— Modelo — Número de serie — Comprobante de compra — Vigencia de garantía
— Datos del cliente y equipo

03 ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL

■ LIMA

SOLICITUD → VALIDACIÓN → TICKET → DIAGNÓSTICO → ATENCIÓN TÉCNICA → SOLUCIÓN → CIERRE

La atención puede realizarse mediante soporte remoto, visita técnica On-Site o atención en taller, cuando corresponda.

■ PROVINCIAS

SOLICITUD → VALIDACIÓN → TICKET → DIAGNÓSTICO → CANALIZACIÓN → ATENCIÓN → SOLUCIÓN → CIERRE

Las solicitudes son gestionadas y canalizadas hacia el Centro de Servicio Autorizado KYOCERA correspondiente, según la localidad del cliente.

04 CONDICIONES PARA LA COBERTURA

Para que una incidencia pueda ser atendida por garantía, el equipo debe:

- ✓ Encontrarse dentro del periodo de garantía
- ✓ Haber sido adquirido mediante un canal autorizado
- ✓ Contar con condiciones adecuadas de instalación y alimentación eléctrica
- ✓ No presentar intervenciones, modificaciones o reparaciones no autorizadas
- ✓ Corresponder al modelo y número de serie registrados
- ✓ Operar dentro de las especificaciones técnicas del fabricante
- ✓ Haber recibido el mantenimiento preventivo recomendado

05 ¿QUÉ NO CUBRE LA GARANTÍA?

 OPERACIÓN INADECUADA Temperatura, humedad, altitud o lugar de instalación fuera de especificación.	 PROBLEMAS ELÉCTRICOS Falta de línea a tierra, fluctuaciones o suministro fuera de rango.	 INTERVENCIÓN NO AUTORIZADA Reparaciones o mantenimientos por personal no autorizado.	 DAÑOS EXTERNOS Golpes, caídas, transporte, ingreso de agua o arena.
 AGENTES EXTERNOS Daños por insectos, roedores u otros factores externos.	 SUMINISTROS NO AUTORIZADOS Tóner o kits sin respaldo explícito de KYOCERA.	 FALTA DE MANTENIMIENTO Mantenimientos preventivos recomendados no realizados.	 PIEZAS DE DESGASTE Tóner, tambores, cuchillas y consumibles por naturaleza.

06 GARANTÍA DE SUMINISTROS

La garantía de los suministros (tóner y otros consumibles) está sujeta a las siguientes condiciones:

- ✓ Los productos deben haber sido adquiridos a través de canales autorizados por KYOCERA.
- ✓ Es obligatorio presentar la documentación correspondiente a la compra (factura, guías, comprobante, etc).
- ✓ La garantía es de tipo Carry In : El producto debe ser llevado a nuestras oficinas para su revisión y evaluación.

 **Dirección para atención:** Av. Republica de Colombia 625 Int 702, previa validación y confirmación.

07 TIEMPOS DE ATENCIÓN

LIMA	PROVINCIA
24 - 48 horas	24 - 48 horas

Los tiempos de atención pueden variar de acuerdo con la ubicación del equipo y las condiciones de transporte y logísticas.

CANALES DE ATENCIÓN

Línea gratuita — 0800 22000
Teléfono — 717 4555, anexos 113 / 103
Celulares — 988 567385 / 988 567335
Correo — garantias.kyocera@codesaperu.com