



POLITICA DE GARANTIA DE EQUIPOS Y PARTES



CONTENIDO

SOBRE LA POLITICA3

NORMAS4

RESPONSABILIDADES6

VIGENCIA Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....7

DEROGACION DE GARANTIA10

ANEXOS.....6

POLITICA DE GARANTIA DE EQUIPOS Y PARTES

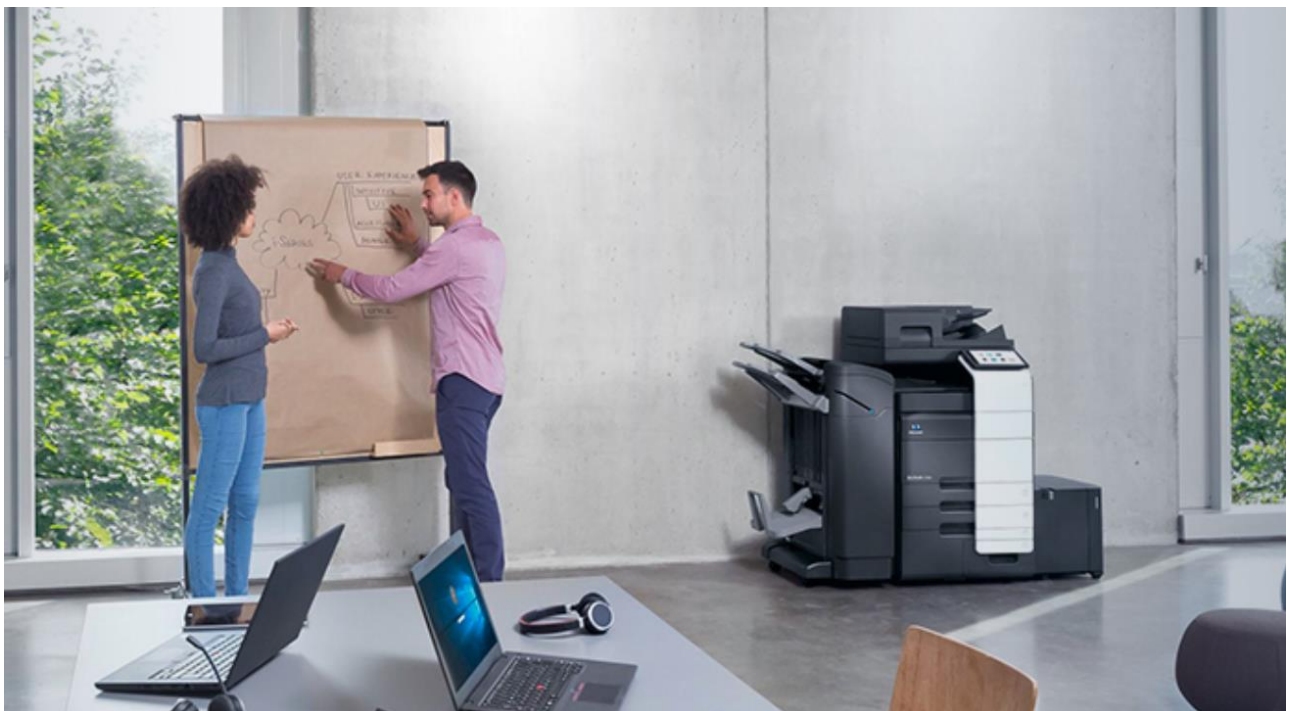


Nombre de la Política:	POLITICA DE GARANTIA DE EQUIPOS Y PARTES
Fecha de actualización:	Diciembre 2022
Autorizó:	Marco Jiménez, Gerente de Servicio
Firma y fecha:	Diciembre 2022

Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir en el procedimiento de reclamo en garantía Postventa de los productos que comercializa Konica Minolta Business Solutions de México S.A. de C.V (BMX).

Proporcionando así al cliente la seguridad y respaldo en equipos nuevos sobre cualquier defecto de fabricación.



Alcance

La garantía de BMX aplica para todos los productos (incluyendo tarjetas electrónicas protegidas con ESP / INNOVOLT) y accesorios comercializados a través de su Red Distribuidores Autorizados únicamente contra defectos de fabricación.

Dirigido a

Distribuidores Autorizados
de BMX



Glosario

BMX: Konica Minolta Business Solutions de México S.A. de C.V.

Distribuidor: Socio de Negocios autorizado para la comercialización de productos de BMX.

DST: Departamento de Servicio Técnico

Defecto de Fabricacion: Son defectos ligados a la producción en serie, generalmente originados por una falla humana o mecánica, y no localizados por los controles de calidad existentes.

Startup Parts List: Listado de partes recomendados por Konica Minolta como Kit de arranque de un equipo.

Management List: Datos internos de la máquina.

Normas

- A) **BMX:** Garantiza sus productos por cualquier defecto de fabricación dentro de los periodos que en el apartado de vigencia señala (página 7).
- B) Si cualquier equipo Konica Minolta posterior a su compra, instalación y/o puesta a punto presenta alguna falla, se deberá notificar de inmediato al call center de BMX al teléfono 55 55 57 80 11 o al correo Call-center@konicaminoltamx.com y solicitar un ticket para asesoría del área de DST y validar si las partes que ocasionan el problema presentan algún defecto de fabricación el cual se manejara como se indica en el párrafo anterior. Si es determinado que el problema no es por defecto de fabricación, no aplicará la garantía y el ticket será cerrado.
- C) Los ingenieros de soporte de segundo nivel son los únicos con la facultad de autorizar la garantía que solicite el Distribuidor.

Normas

D) La garantía de los siguientes componentes estará sujeto a revisión del DST:

- Drum (cilindro fotoconductor)
- Cuchillas de Limpieza
- Unidades de imagen
- Banda de transferencia
- Unidades de revelado (con revelador incluido)
- Reveladores
- Unidades de Fijado

E) La garantía de productos nuevos será mencionada durante su lanzamiento indicando el período que le corresponde. **BMX** no acepta el envío de equipos o accesorios que no presenten defecto de fabricación y sin autorización del DST.

- Las piezas de cristal que se soliciten bajo garantía no deberán ser enviadas
- El envío de fotos es necesario cuando estas indiquen claramente la raíz del problema.

F) Devoluciones de equipo o accesorios únicamente cuando sea comprobable que el empaque original fue maltratado de tal modo que presente dificultad para su reparación. Esto aplica solo cuando es enviado por la mensajería de **BMX**.

G) **BMX** no se hará responsable de las condiciones en que el Distribuidor reciba partes si el transporte es contratado por el mismo. Es responsabilidad del distribuidor garantizar el manejo, envío y resguardo seguro en partes de su proveedor de Transporte.

H) Es responsabilidad del distribuidor contar con una póliza de seguro que dé cobertura por daño o siniestro ocasionado durante el transporte de mercancía, de lo contrario la mercancía viajara por cuenta y riesgo del distribuidor.

I) **BMX** solicitará en casos especiales información de órdenes y reportes de servicio para evaluar y dar trámites de garantía. Por ejemplo; reportes de servicio y/o escalación.

J) El Distribuidor asume la responsabilidad de la mercancía, una vez que ha sido entregada por el área de logística de **BMX** y posterior a la firma de revisión, entrega y conformidad de esta.

K) **BMX** NO proporciona garantía sobre equipos y/o accesorios usados.

Responsabilidades

A) DST y operaciones técnicas de BMX es responsable de:

- I. Verificar que los datos asentados por el distribuidor en el formato sean correctos.
- II. Evaluar las partes afectadas que se solicitan y verificar que estas son solamente por defecto de fabricación.
- III. Determinar mediante un dictamen técnico si se aplica o no la garantía.
- IV. Informará al distribuidor sobre el dictamen de la solicitud.
- V. Notificara al distribuidor el procedimiento para solicitar la parte.

B) El distribuidor autorizado de BMX es responsable de:

- I. Tener un stock de partes de los equipos que comercializan, de acuerdo con el Startup Part list por modelo, mismo que puede ser consultado y descargado de la página de MyKonicaMinolta.com
- II. El ingeniero de servicio técnico deberá llamar al call center y solicitar un ticket para asesoría técnica del problema.
- III. Reemplazar la parte defectuosa y solicitar el reclamo por garantía dentro de su período de validez, pero nunca después de los períodos que en el apartado de vigencia señala.
- IV. A efecto de poder hacer válida esta garantía se deben llenar correctamente los datos solicitados en el formato de garantía, el cual viene al final de este documento.
- V. Partes con valor mayor a \$100 Dlls, se enviarán a BMX para su análisis. Si la garantía procede el costo del envío será cubierto por BMX.
- VI. Si las partes después de un análisis se encuentran en buen estado, **BMX** las devolverá y el costo del envío será cubierto por el Distribuidor.
- VII. Para el reclamo de garantía se deberá enviar todos los documentos completos y la parte solicitada en garantía, si faltara alguno **BMX solo dará 3 días hábiles para completarlo**. En caso de no completarlos se cancelará el proceso iniciado.
- VIII. Adjuntar en cada reclamo los siguientes documentos:
 - Solicitud de garantía
 - Reporte de la Máquina “Management list”
 - Copia de la Bitácora de la Máquina (Historial Técnico de Servicio y la parte solicitada en garantía)
 - Reporte de servicio técnico del distribuidor con número de ticket asignado por BMX.
 - Reporte de instalación
 - Factura de compra a BMX
 - Envío de la documentación vía electrónica al correo: Call-Center@konicaminoltamx.com

Vigencias

Garantía BMX 2022			
Segmento	Partes del Equipo	PARTES ELECTRONICAS	CONSUMIBLES
A3	90 días a partir de la fecha de instalación, sin exceder 365 días desde la fecha de facturación	Tarjetas electrónicas, HDD y unidades de escritura/cabezales de impresión (garantía de tres años a partir de la fecha de facturación).	Sujeto a Revisión
A4	1 año a partir de la fecha de instalación, sin exceder 365 días desde la fecha de facturación	Tarjetas electrónicas, HDD y unidades de escritura/cabezales de impresión (garantía de tres años a partir de la fecha de facturación)	Sujeto a revisión
PP	90 días a partir de la fecha de instalación, sin exceder de 365 días desde la fecha de facturación	Tarjetas electrónicas, disco duro y unidades de escritura/cabezales de impresión (garantía de tres años a partir de la fecha de facturación)	Sujeto a revisión
IP	90 días a partir de la fecha de instalación, sin exceder de 365 días desde la fecha de facturación	Tarjetas electrónicas, disco duro (garantía por un año a partir de la fecha de facturación) ** no incluye cabezales	Sujeto a revisión

Tiempos de Respuesta

- A) BMX tramitará las solicitudes por reclamo de garantía en las siguientes 48 horas (08:30 – 17:30) partiendo de la hora de recepción de dicha solicitud, siempre y cuando esté acompañada de toda la información requerida.
- B) BMX no se hace responsable del tiempo de traslado del envío de la garantía.

Tiempos de Entrega de Partes

- A)** BMX se compromete a entregar el producto bajo garantía en un lapso no mayor de 15 días contados a partir de la fecha de recepción de este en nuestras instalaciones.
- B)** BMX NO asumirá responsabilidad alguna en caso de demora del servicio por causa de fuerza mayor y fuera de su control como:
 - I. Parte en backorder
 - II. Controles en Aduana
 - III. Factor climático
 - IV. Robo a transporte
 - V. Accidente de transporte.

Derogación de Garantías

- A)** Los equipos, accesorios y partes que presenten daños ocasionados por malos manejos durante su transportación.
- B)** Si se detecta que se usaron productos genéricos en el equipo bajo reclamo.
- C)** Cuando el distribuidor se rehúse o no envíe todos los documentos que se solicitan en el formato correspondiente.
- D)** Cuando las fechas para reclamo de garantía estén fuera de los rangos estipulados.
- E)** Cuando los equipos (OP, PP o IP) no tengan ningún supresor de picos ESP / INNOVOLT de protección que tenga las características adecuadas para soportar el modelo al que se conecta.
- F)** Cuando la parte bajo reclamo se observe o valide que presente un daño debido a malas condiciones de uso o haya sido usado fuera de sus especificaciones y este presente golpes o daños, maltrato, golpeado, expuesto a la humedad, mojado por algún líquido o substancia corrosiva, así como por cualquiera otra falla atribuible al consumidor.
- G)** El concepto de garantía no aplicara para la compra de partes, si existe un formato de conformidad firmado que indique que la mercancía fue recibida completa y en buen estado.
- H)** Cuando el producto haya sido desarmado, modificado o reparado por Técnicos no certificados en el producto por BMX.
- I)** Cuando el equipo y/o accesorios sean instalados en un tomacorriente eléctrico fuera de las especificaciones y configuración correcta de acuerdo con el modelo.
- J)** Cuando el supresor de picos ESP / INNOVOLT no haya sido adquirido directamente en BMX.
- K)** Cuando el supresor de picos ESP / INNOVOLT haya sido modificado y/o sufrido adaptaciones no autorizadas por el departamento de soporte técnico de BMX.

Comunicados e Información

- A) DST es responsable de comunicar y aclarar cualquier tema referente a garantías a nuestra red de distribuidores BMX.
- B) Toda parte bajo reclamo de garantía que sea enviada a BMX deberá ser canalizada al Departamento de Logística, previa autorización del área de servicio.
- C) Dudas sobre la información referente a Garantías podrá ser canalizada a: Call-Center@konicaminoltamx.com

POLITICA DE GARANTIA DE EQUIPOS Y PARTES

Anexos

SOLICITUD DE GARANTIA GAR-01

FECHA DE SOLICITUD



No. De Ticket Previo a esta Garantia

DAIOS DEL DISTRIBUIDOR

DISTRIBUIDOR: _____

DIRECCION: _____

TELEFONO: _____ EDO: _____ C.P. _____

PERSONA RESPONSABLE: _____

CORREO ELECTRONICO PARA INFORMES: _____

FECHA DE COMPRA

MODELO

No. DE FACTURA

No. DE SERIE

MODELO ESP /INNOVOLT

No. DE SERIE

EQUIPO FUNCIONANDO

 SI NO

FECHA QUE PRESENTA EL PROBLEMA: _____

PARTES SOLICITADAS (IMPORTANTE LLENAR CON DATOS COMPLETOS)

QTY	No DE PARTE	DESCRIPCION	ESPECIFIQUE EL PROBLEMA O FALLA PRESENTADA

DAIOS DEL CLIENTE (IMPORTANTE LLENAR CON DATOS COMPLETOS)

CLIENTE: _____

DIRECCION: _____

TELEFONO: _____

EDO: _____

CP: _____

PERSONA ENCARGADA: _____

DAIOS TECNICOS (IMPORTANTES PARA TRAMITE DE GARANTIA)

FECHA DE INSTALACION DE EQUIPO CON CLIENTE FINAL: _____

NOMBRE DEL TECNICO QUE INSTALO EL EQUIPO: _____

VOLTAJE DE LINEA: _____ TIERRA FISICA: _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR DEL DISTRIBUIDOR: _____

CONDICIONES DE LLEGADA DE EQUIPO Y/O ACCESORIOS (AL MOMENTO DE RECIBIR EL EQUIPO)

	COMPLETO	BUENO	DAÑADO	PROBLEMA	BMX
CONDICIONES DE EMBARQUE					
APARIENCIA EXTERNA					
SENSOR DE GOLPE EN CAJA					

 NOMBRE Y FIRMA DEL DISTRIBUIDOR

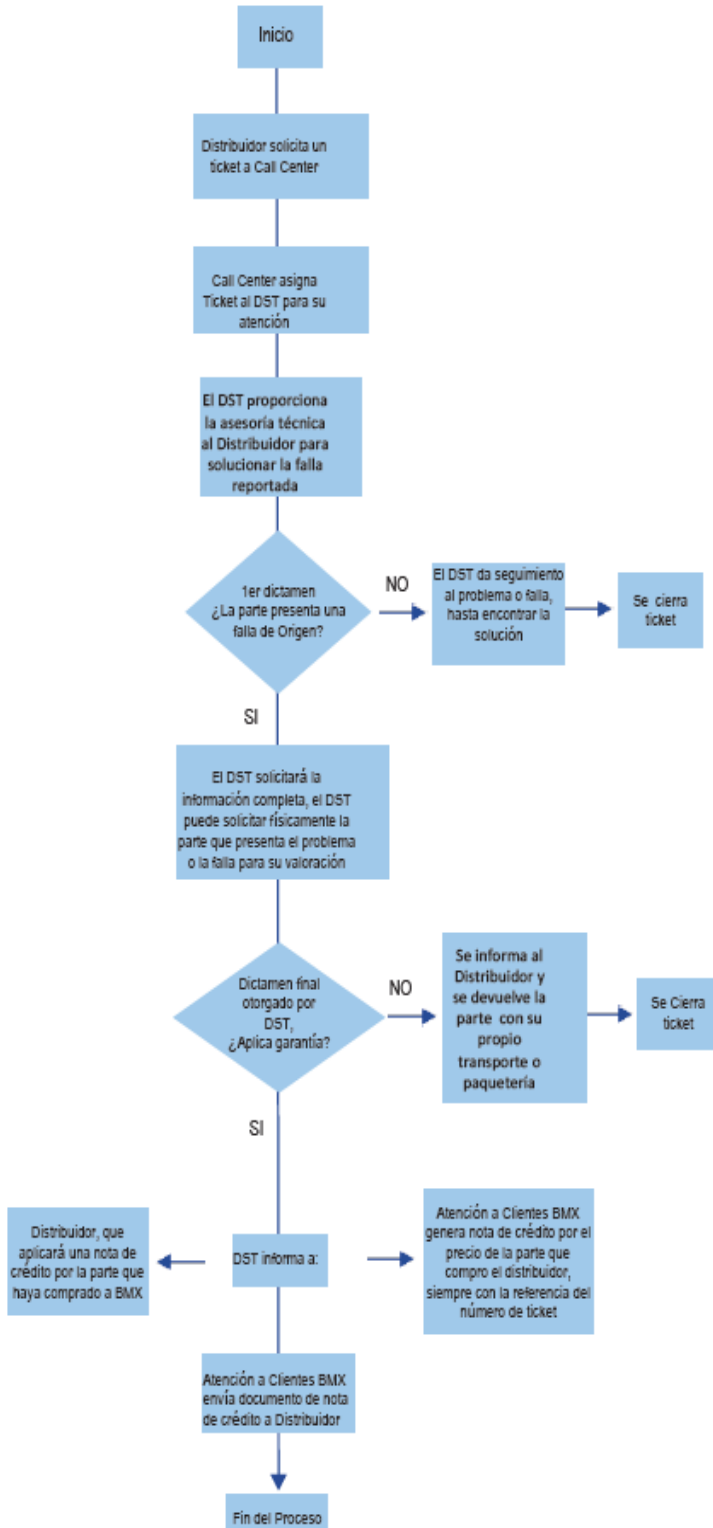
IMPORTANTE !!!

PARA EL TRAMITE DE GARANTIA FAVOR DE ENVIAR AL CORREO

serviciokm@konicaminolta.com.mx

POLITICA DE GARANTIA DE EQUIPOS Y PARTES

Descripción: Flujo de trabajo para proceder bajo un reclamo de garantía por parte de la red de Distribuidores de Konica Minolta.



1. El Distribuidor considera que la parte, presenta un problema o falla de origen, debe marcar al Call Center de Konica Minolta para levantar un ticket de soporte

2. Call Center asigna el número de ticket al DST para su atención

3. El DST proporciona la asesoría al Distribuidor para solucionar el problema o falla reportada

4. ¿El DST entrega un 1er dictamen, para saber si el problema o la falla es de origen?

5. Si no es considerada una falla de origen, el DST dará seguimiento para encontrar a la solución al problema o falla

6. Se cerrará ticket.

7. Si existe la posibilidad de que el problema o falla sea de origen, el DST solicita la información completa requerida por BMX, si es necesario el análisis de la parte el DST solicitará al Gerente de Servicio del Distribuidor el envío de la parte a BMX para su análisis.

8. El DST dará el dictamen final, informa al Distribuidor del resultado de la revisión de documentación, evaluación y análisis de la parte enviada por el distribuidor;

9. Si el dictamen es NO aplica, se le informa al Distribuidor y se envía de regreso la parte por su paquetería contratada o con un cargo si así lo determina.

10. Se cierra ticket

11. Si el dictamen es un SI, el DST informa en forma paralelo al Distribuidor y Atención a Clientes BMX para la aplicación de la nota de crédito por la parte en reclamo

12. Atención a Clientes BMX envía documento de nota de crédito al Distribuidor

13. Fin del proceso



KONICA MINOLTA

**KONICA MINOLTA
BUSINESS SOLUTIONS DE MÉXICO SA DE CV.**
AV. GUSTAVO BAZ N° 312 ESO. MARIO COLIN
COL. CENTRO INDUSTRIAL TLALNEPANTLA
TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO C.P 54030
Tel. 55578011

www.konicaminolta.com.mx

© 2015 KONICA MINOLTA BUSINESS SOLUTIONS DE MÉXICO SA DE CV. Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial sin permiso escrito. KONICA MINOLTA, el logotipo de KONICA MINOLTA, Count on Konica Minolta, bizhub, PageScope y Giving Shape to Ideas son marcas registradas o marcas comerciales de KONICA MINOLTA, INC. Todos los demás nombres de marcas y productos son marcas registradas o marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Todas las características y funciones que describen aquí pueden no estar disponibles en algunos productos.