

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

*Para uso en productos Katun Performance y Access by Katun únicamente. Escriba la información con letra de imprenta. Para procesar su reclamación sin demora, proporcione toda la información solicitada.*

Sus comentarios son importantes para la mejora continua de los productos Katun. Gracias.

### I. OPCIONES DE GARANTÍA

*Marque una opción. Si no elige ninguna opción, esta reclamación será procesada como una Evaluación técnica/reemplazo.*

Evaluación técnica/reemplazo  Evaluación técnica/crédito  Reemplazo automático

### II. INFORMACIÓN SOBRE EL CLIENTE

Número de cliente: \_\_\_\_\_ Fecha de envío: \_\_\_\_\_

Nombre de la compañía: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado/Provincia: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Su nombre: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

### III. INFORMACIÓN SOBRE EL PRODUCTO

Ref. Katun Cantidad Descripción N° de Serie/Lote

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

### IV. RAZÓN DETALLADA DE LA DEVOLUCIÓN

Proporcione información específica de cada producto devuelto, explicando la razón de la devolución tan detalladamente como sea posible. Incluya el número del modelo, información del registro de la máquina, y la cantidad de copias sacadas o páginas impresas. **Para obtener información adicional acerca de los requisitos específicos para la devolución de fotorreceptores, vea la sección 3 al reverso.**

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

#### **PARA USO DE KATUN**

N° de reclamación de garantía: \_\_\_\_\_ Piezas: \_\_\_\_\_

Fecha de recepción: \_\_\_\_\_ Recibida por: \_\_\_\_\_

## **LEA LAS INSTRUCCIONES Y CUMPLA CON LOS REQUISITOS PARA AGILIZAR LOS TRÁMITES DE SU RECLAMACIÓN**

### **1. Instrucciones generales**

Una copia de este formulario, llenado debidamente, debe adjuntarse a las reclamaciones de garantía de productos. También debe incluirse una copia de la factura de Katun o la lista de empaque que indique las fechas de envío de los productos a su compañía a fin de determinar el período de cobertura de la garantía. *Sus comentarios son importantes para la mejora continua de los productos Katun. Complete todas las secciones del reverso.*

### **2. Opciones de garantía**

Sírvase indicar su selección de Evaluación técnica/reemplazo, Evaluación técnica/crédito o Reemplazo automático. **NOTA:** Las reclamaciones con la opción de Reemplazo automático serán procesadas siempre y cuando se efectúen dentro de los 90 días posteriores a la fecha de compra del producto. *Si no elige ninguna opción, esta reclamación será procesada como una Evaluación técnica/reemplazo.*

### **3. Requisitos especiales**

Si observa daños (por ejemplo, una abolladura o un rasguño en un fotorreceptor) al sacarlo de la caja, **NO INSTALE EL PRODUCTO**. No se requieren muestras de copiado o impresión. La instalación de un producto con daños al sacarlo de la caja puede invalidar la garantía.

*Incluya muestras de copias o páginas impresas con todas las reclamaciones.* Si se sospecha que un fotorreceptor está defectuoso después de su instalación, adjunte a este formulario las muestras de copiado o impresión que se indican a continuación. Esto permitirá hacer una evaluación completa de la reclamación. Asegúrese de que ni el formulario ni las muestras de copiado o impresión entren en contacto con la superficie del fotorreceptor durante su envío.

**PARA FOTORRECEPTORES UTILIZADOS EN COPIADORAS**, incluir:

- (a) Tres copias (en negro) con la tapa levantada;
- (b) Tres copias en blanco; y
- (c) Tres copias de una carta de ajuste.

**NOTA:** Si el defecto no es visible en las copias indicadas arriba, adjunte tres copias que muestren el defecto claramente.

**PARA FOTORRECEPTORES UTILIZADOS EN IMPRESORAS Y MÁQUINAS DE FAX DE PAPEL NORMAL**, incluir tres impresos que muestren el defecto claramente.

**IMPORTANTE:** La garantía de productos de Katun no cubre posibles daños causados por un usuario, un técnico o la propia máquina (tales como líneas de rotación, estrías, marcas por golpes u otras incisiones).

### **4. Instrucciones de envío**

**TODOS LOS PRODUCTOS DEVUELTOS DEBEN EMBALARSE ADECUADAMENTE.** Esto implica embalar el producto individualmente en una caja del tamaño adecuado y posteriormente, embalar esta caja en otra de mayor tamaño utilizando el material protector adecuado para el envío.

**NOTA:** Los productos en tránsito hacia Katun que se dañen debido a un embalaje inadecuado no serán cubiertos por la garantía de productos de Katun, y se devolverán al cliente.

**Envíe las reclamaciones de garantía de productos al Departamento de Garantías de Katun. Encontrará más información en la sección “Información General” del Catálogo Electrónico Katun y en los catálogos impresos actualizados.** Katun no aceptará responsabilidad por las reclamaciones de garantía enviadas a otras direcciones.