



El Departamento de Medioambiente de Ricoh España S.L.U, le adjunta preguntas frecuentes derivadas del Servicio de recogida de consumibles.

Para conocer el Servicio de retirada de tóner vacío para reciclar vea el [Documento Informativo SERC](#)

¿Qué puedo hacer si quiero el servicio pero no tengo internet?

Puede contactar con el Centro de Atención al cliente de Ricoh, le ayudarán a tramitar su petición a través de la página web.
Solo tendrá que facilitar un número de serie.

¿El coste será el mismo que por la web?

Sí, el precio es el mismo 25€/unidad. Unidad es igual al contenedor con el saco lleno de cartuchos de tóner vacíos.

¿Es la primera vez que solicito el servicio, que debo pedir?

La primera vez, debe pedir Entrega.
En futuras ocasiones, solicite solamente la Retirada.
Entonces le retirarán el contenedor con la bolsa llena de cartuchos y le entregarán una nueva caja y bolsa.

¿Cuántos cartuchos caben en el saco o bolsa?

Dependerá del modelo de equipo o máquina. Existen equipos con consumibles más grandes que otros. Por lo habitual podrá depositar entre 6 y 12 cartuchos vacíos.

¿Cuanto espacio ocupa el contenedor?

El contenedor o caja tiene las siguientes dimensiones 40 cm de ancho por 30 cm de fondo por 70 cm de alto.

¿El transporte se llevará la bolsa/saco o la caja/contenedor?

El transporte se llevará el contenedor o caja con el saco lleno de cartuchos de tóner vacíos. Debe precintarse la bolsa con cinta adhesiva y después cerrar la caja y precintarla. Deposite el contenedor/caja en su servicio de correos o paquetería. O en la recepción de su centro de trabajo. Recuerde que debe estar bien precintado y en buenas condiciones para que el transporte pueda efectuar su retirada y evitar que se derramen restos de tóner durante su transporte.



¿Que ocurre si el transportista ha pasado pero no ha podido recoger el contenedor?

En el caso que no se haya podido efectuar la retirada por el motivo que sea. (horario del cliente, el pedido no estaba preparado, etc.)

El transportista le habrá dejado una etiqueta a modo de albarán para identificar el pedido.

El cliente deberá pegar la etiqueta en el saco y llamar al 902 888 820.

Vendrán a retirarle el saco sin coste añadido.

El transportista ha pasado pero no ha dejado etiqueta

Contacte con el área de medioambiente de Ricoh para reactivar la retirada.

Siempre que no hayan pasado más de 15 días podrá reactivarse la retirada sin coste.

En la solicitud via web me pide la cantidad, ¿qué tengo que indicar?

Debe indicar el numero de contenedores/cajas llenos de cartuchos de tóner vacíos. (No las unidades individuales de cartuchos de tóner.)

En función de la cantidad irá el precio del servicio.

Cantidad 1 = a 25€, Cantidad 2=50€...

Me ha llegado una factura por el servicio de retirada de consumibles a reciclar, ¿qué es esto?

Este servicio lo ha solicitado usted a través del caconline (www.ricoh.es), desde un numero de serie de una máquina Ricoh en su empresa.

Durante la petición se le informa que el servicio tiene un coste de 25€+iva que incluye, la entrega de material (caja+bolsa) y la retirada (de la caja+bolsa llena de tóner vacío.

Si le ha llegado la factura es porque ha aceptado los términos y condiciones del servicio.

¿Qué cubre el coste de los 25€?

Los 25€+ iva cubren el coste de la entrega de nuevo material (caja/bolsa) y la futura retirada, así como el tratamiento y la gestión. El servicio se paga por adelantado.

¿Puedo pedir todo el material que quiera (cajas/bolsas)?

Sí, puede pedir la cantidad que necesite, se le entregarán en número igual cajas+bolsas. El coste irá asociado a la cantidad numero de cajas+bolsas que solicite.

¿Que garantía tengo de cumplimiento legal y con el medioambiente?

Usted en colaboración con Ricoh España fomenta la recogida de tóner vacío para un correcto tratamiento. Puede obtener más información a través de la página web. Gestión medioambiental en Ricoh España.



Tengo máquinas Ricoh pero también tengo máquinas de otras marcas. ¿Puedo desechar en el contenedor los cartuchos de tóner de todos los equipos?

Puede depositar en el contenedor, los cartuchos de tóner de los equipos con los que tengan un contrato con Ricoh.

¿El tóner Ricoh es un residuo peligroso?

El tóner Ricoh no es un residuo peligroso. El tóner se rige por la Ley básica de residuos 10/1998. El tóner de acuerdo con la Normativa Europe tiene 2 códigos, uno considerado peligroso, código CER 08 03 17 y uno considerado no peligroso, código CER 08 03 18. El tóner Ricoh es considerado como no peligroso. Puede confirmarlo descargándose de la página web las hojas de seguridad y salud de su consumible. Además en el exterior del cartucho de tóner puede observar que no aparece ningún pictograma de peligrosidad.

¿Puedo pedir un certificado de los kg de tóner retirados en mi empresa?

Ricoh España a través de un transportista recoge los contenedores con el cartucho de tóner vacío. Es transportado como mercancía y se entrega a un Gestor de residuos autorizado para la correcta gestión y tratamiento del residuo.

El Gestor emite un certificado de los tóners gestionados mensualmente pero no emite un certificado individual por cliente.

Usted mismo puede valorizar sus residuos a través del consumo de cartuchos de tóner y puede conservar el comprobante de la petición realizada a través de la web de Ricoh.

En la página web aparece un sistema de devolución gratuita a través de www.ricoh-return.com, ¿de qué se trata?

Ricoh Return es un sistema de devolución gratuita, únicamente para cartuchos de tóner reciclable. Puede encontrar toda la información en www.ricoh-return.com.

Si lo que usted necesita es una solución global y no únicamente para los cartuchos reciclables puede solicitar el servicio SERC a través de la web o solicitar más información a su comercial.

¿ Qué puedo hacer con las DMU's, PCU's y fusores?

Todas las piezas las puede entregar a su técnico habitual cuando se dirija a realizar un servicio de reparación o mantenimiento en sus instalaciones.

¿ Puedo conocer el estado de mi petición ?

Sí, con el número de serie que ha realizado la petición puede acceder a al cac online y ver la trazabilidad de la retirada.



Se le dirigirá a la web de ups.

¿ Cómo se si se ha generado alguna incidencia en la retirada de mi pedido?

Si le indica Entregado significa que la retirada se ha realizado con éxito.



[1Z8F53339990848697](#)

Entregado 		Información sobre envío
<div style="border: 1px solid green; height: 15px; width: 100%;"></div>		Para: BARCELONA, ES
Devuelto el: Lunes, 11/01/2010 en 9:44	Firmado por: BUSAMS A	Enviado por
Entregado en: Almacén	Comprobante de entrega 	STANDARD RET SVC
<input type="button" value="Agregar notificación"/>		

Si le indica Excepción significa que ha habido algún incidente. Puede llamar a UPS para averiguarlo.

Si le indica En tránsito significa que está en proceso de efectuarse la retirada.