

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE CONSUMIBLES

Fecha: 07/2013

Dpto. Atención al Cliente

Estimado Usuario / Colaborador,

En caso de que su **consumible original Brother**, deje de funcionar correctamente antes de finalizar su vida útil, deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

1. Si le es posible, cambie dicho consumible por otro igual, también original, siguiendo las instrucciones incluidas en el consumible. Es la forma más rápida de determinar si el anterior presenta fallo o no, con objeto de no interrumpir su trabajo.
2. Asegúrese que el consumible no ha terminado su vida útil, o está vacío.
3. Llame a nuestro teléfono de **Atención al Cliente: 902 25 00 26**.
4. Si se sospecha que es un problema del CONSUMIBLE, Brother Iberia enviará un transporte para su recogida, para la cual es **imprescindible** que siga todos los pasos indicados en el apartado embalaje del consumible.

EMBALAJE DEL CONSUMIBLE

Debe completar la parte superior de la hoja ANEXA a este documento, pegándola sobre el embalaje del consumible una vez precintado.

El consumible deberá introducirse en una bolsa que cierre herméticamente e impida derrames, y ésta en una caja de cartón, preferiblemente de otro consumible igual, en la que, además, **deberá incluir en su interior**:

- MUY IMPORTANTE: una hoja donde figure:
 - o Nombre de la Empresa,
 - o Nombre y Apellidos,
 - o Dirección,
 - o Código Postal,
 - o Ciudad, Provincia,
 - o Teléfono,
 - o Fax
 - o y/o correo electrónico EN LETRAS MAYÚSCULAS PERFECTAMENTE LEGIBLES.
- Copia de la factura de compra de la máquina, si el CONSUMIBLE es el original que venía con la máquina. En el caso de que se trate de otro CONSUMIBLE adquirido con posterioridad, factura de compra del propio CONSUMIBLE.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE CONSUMIBLES

Fecha: 07/2013

Dpto. Atención al Cliente

- Nº de Serie y Modelo de la máquina donde está instalado el CONSUMIBLE.
- Listado de configuración de la máquina, con el CONSUMIBLE defectuoso instalado en ella, si es posible.
- Pruebas de impresión del CONSUMIBLE defectuoso.

Una vez comprobado el fallo a través de nuestro Servicio Técnico, Brother Iberia procederá al envío de otro CONSUMIBLE, (nuevo o con el porcentaje de vida que le quedaba al suyo), sin cargo, en el menor tiempo posible.

Si nuestro Servicio Técnico determina que no existe fallo, la documentación esté incompleta, esté relleno, roto el precinto de garantía o que no sea marca Brother, Brother Iberia procederá a mantener el CONSUMIBLE durante 15 días naturales desde la fecha de recepción, siendo automáticamente destruido pasado ese plazo, conforme a la Normativa Legal Vigente. Durante este tiempo, podrá requerir su devolución a portes debidos al Fax 916558591, o enviar su agencia de transportes para su retirada, con portes a su cargo.

Reciba un cordial saludo,
Dpto. Servicios al Cliente
Brother Iberia S.L.U.
www.brother.es
consultas@brother.es

NOTA:

**ESTE PROCESO ES EXCLUSIVO PARA CONSUMIBLES.
NO SERÁ ACEPTADA NINGUNA MÁQUINA RECIBIDA
BAJO ESTE PROCESO.**

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE CONSUMIBLES

Fecha: 07/2013

Dpto. Atención al Cliente

PENÍNSULA y BALEARES

FIJAR EN EL EXTERIOR DEL EMBALAJE DEL CONSUMIBLE

REMITENTE:

NOMBRE - EMPRESA:
APELLIDOS - CONTACTO:
DIRECCION COMPLETA:
POBLACION - PROVINCIA:
COD. POSTAL - TELEFONO:

DESTINATARIO:

Laboratorio Brother – TECMOR2, SL
Sierra de Albarracín, 1 Nave 6
28830 Pº Ind. S. Fernando de Henares, Madrid

CANARIAS

FIJAR EN EL EXTERIOR DEL EMBALAJE DEL CONSUMIBLE

REMITENTE:

NOMBRE - EMPRESA:
APELLIDOS - CONTACTO:
DIRECCION COMPLETA:
POBLACION - PROVINCIA:
COD. POSTAL - TELEFONO:

DESTINATARIO:

Laboratorio Brother – Ename Canarias, SL
Ctra. Gral. del Rosario, 102 A Bajo
38010 Santa Cruz, Tenerife