

Condiciones

LISTA DE PRECIOS

Devoluciones de Material

Antes de proceder a una devolución, lea atentamente estas condiciones.

Diferenciamos las devoluciones por el tipo de devolución, que conllevan unas condiciones ligeramente diferentes.

1.) DEVOLUCIONES POR MATERIAL "DEFECTUOSO"

M. HERMIDA INFORMÁTICA traslada la garantía de los productos que ofrecen los fabricantes y actúa como intermediar cuando los fabricantes nos emitan la factura de abono, emitiremos el abono correspondiente una vez lo recibamos del fabricante. Con la devolución de material defectuoso no hay reposición, con lo que si el cliente va a querer el material tendrá que realizar pedido por su vía habitual.

Es condición indispensable que estos productos defectuosos los recibamos con su **embalaje original**, si no se procederá a su devolución a portes debidos.

- 1- Soliciten a administración la autorización para la devolución enviando un e-mail a administracion@mhermida.com.
- 2- La garantía de los productos que ofrecemos es la que determina cada fabricante. Por defecto la garantía es de un año, pero puede haber artículos con mayor o menor plazo de validez. La garantía cubre el defecto de fabricación del producto, pero no cubre los fallos provocados por el mal uso del producto por parte del usuario o el desgaste del artículo (ej.consumibles). Para que el fabricante acepte la sustitución por garantía, debe de ser un producto instalado hace poco, o con poco uso y debemos demostrar el fallo o error.
- 3- Al solicitar la devolución deben indicar qué le ocurre al producto. Su cliente debe explicarles porqué considera que el producto está defectuoso. No vale con decir "defectuoso". En el caso de impresión borrosa, de baja calidad, con bandas o rayas, es imprescindible que aporten una prueba de impresión como muestra del error indicado y una página de prueba del estado de los consumibles.
Recuerden por tanto, antes de retirar el producto defectuoso de la impresora, de asegurarse de tener esta documentación.
Para el caso de fusores o kits de mantenimiento, es necesario aportar un informe por escrito del servicio técnico oficial de la marca.
En el caso de los Cartuchos de Datos deben adjuntar hoja con el mensaje de error que produce en el sistema.
- 4- En ningún caso se admitirán productos caducados.
- 5- PETICIONES ESPECIALES POR MARCA
Los productos de la marca **BROTHER** deberán tramitarlos directamente el usuario con el fabricante a través del tlf.911.796.053 o 902.250.026
Los productos de la marca **OKI** debe contactar el usuario con el fabricante mediante el e-mail espana@okiservice.com
Las garantías de la marca **HEWLETT PACKARD**, especialmente las de los cartuchos de tinta, son las indicadas en su página Web: [.http://www.hp.es](http://www.hp.es)
- 6- Si es procedente, les indicaremos un número de devolución, que deberá figurar en la etiqueta de envío.
- 7- No se admitirá mercancía recibida a portes debidos, salvo que así lo autoricemos por escrito en la devolución.

2.) DEVOLUCIONES DE MATERIAL POR ERROR EN PEDIDO

- 1- Soliciten a administración la autorización para la devolución enviando un e-mail a administracion@mhermida.com.
- 2- No se admitirán peticiones de devolución pasados 7 días desde la fecha del envío.
- 3- Si el pedido no se realizó por escrito, no admitiremos que el error es nuestro por un malentendido telefónico. Rogamos por tanto, que todos sus pedidos sean a través de nuestra página Web o por escrito mediante e-mail o fax.
- 4- Si es procedente, le remitiremos un documento de devolución cuyo número deberá figurar en la etiqueta de envío. En este documento indicaremos el importe mínimo a descontar del precio del producto, que será de al menos un 10% para compensar los gastos de realmacenaje y administración.
- 5- Deben enviar el material a portes pagados. No se admitirá mercancía recibida a portes debidos.
- 6- El material debe recibirse en perfecto estado, en sus embalajes originales, sin etiquetas adhesivas ni rotulaciones. Introduzcan el material dentro de una caja adicional con el fin de evitar el deterioro del envase original. Incluyan en el envío una copia del documento de devolución.

3.) DEVOLUCIONES DE MATERIAL POR ERROR EN LA ENTREGA (por parte de M.HERMIDA INFORMÁTICA)

- 1- Envíen el albarán indicando la incidencia en el envío al e-mail administracion@mhermida.com
Por ejemplo, "Solo recibimos 1 unidad de la referencia X y en el albarán figuran 2 unidades, pero recibimos 1 de la referencia Y que no está en el albarán".
- 2- No se admitirán reclamaciones de incidencias en la entrega pasados 3 días desde la fecha del envío.
- 3- No se admitirán reclamaciones acerca del transporte (rotura, apertura, ...) transcurridas 24 horas desde su recepción.
Le recordamos que debe de hacer constar este tipo de incidencias en el albarán de entrega del transporte.
- 4- Nuestro depto.de Administración se pondrá en contacto con usted para resolver la incidencia.

4.) DEVOLUCIONES POR BAJA ROTACIÓN O ANULACIÓN DE SUS CLIENTES

- 1- Soliciten a administración la autorización para la devolución enviando un e-mail a administracion@mhermida.com.