



Reklamacje przesyłek

Odbierając przesyłkę od kuriera należy zawsze sprawdzić, czy nie ma ona oznak uszkodzenia. W przypadku reklamacji Odbiorca zobowiązany jest sporządzić protokół reklamacyjny z udziałem przedstawiciela firmy spedycyjnej oraz powiadomić o tym fakcie swojego opiekuna handlowego.

Niezgodność dostaw z fakturą

Reklamacje dotyczące niezgodności dostaw z fakturą lub zamówieniem prosimy zgłaszać bezpośrednio opiekunowi handlowemu.

Reklamacje towaru

Reklamacji można dokonać w terminie do 3 miesięcy od daty zakupu towaru. Reklamacje są rozpatrywane w ciągu 1 miesiąca. W przypadku konieczności uzyskania ekspertyzy termin ten może ulec wydłużeniu.

Aby uruchomić procedurę reklamacyjną prosimy:

- Dokładnie wypełnić i wysłać formularz zwrotów i reklamacji dostępny na stronie www.biuromax.com.pl po zalogowaniu w strefie klienta (www.biuromax.com.pl/strefa-klienta.html)

lub

- Pobrać i przesłać wypełniony formularz (dostępny na www.biuromax.com.pl/wspolpraca.html) na e-mail: reklamacje.zwroty@biuromax.com.pl lub fax: 22 735 44 90 i poczekać na nadanie numeru RMA

- Zapakować starannie reklamowany towar razem z formularzem i na swój koszt wysłać do nas, umieszczając koniecznie na opakowaniu nadany numer RMA oraz załączyć w przesyłce kopie testowe i stan licznika, jeżeli produkt był zainstalowany w urządzeniu. W przypadku oryginalnych bębnow niezbędne do rozpatrzenia reklamacji jest również dołączenie raportów serwisowych (SMC Data Report).

Towar nie podlega zwrotowi lub reklamacji jeśli został uszkodzony mechanicznie. Reklamację rozsypanego tonera wewnątrz opakowania, należy zgłaszać natychmiast. Ostatecznym terminem jest dzień wydania tego towaru do kolejnego klienta. Towar zużyty nie podlega zwrotowi i reklamacji.

Reklamacje i Zwroty bez wypełnienia któregokolwiek z pól nie będą rozpatrywane.

W przypadku uznania reklamacji wystawiana jest faktura korygująca na reklamowany produkt.

Zwroty

BIUROMAX dopuszcza uzasadnione pisemnie zwroty towarów nowych, pełnowartościowych, nie poeklepanych taśmą, znajdujących się w aktualnej ofercie BIUROMAX, zgłaszane w terminie do 10 dni od daty ich zakupu, pod warunkiem, iż towar nie został zakupiony na specjalne zamówienie. Zwroty towarów są obsługiwane w ciągu 1 dnia.

Warunkiem przyjęcia zwrotu oraz późniejszego wystawienia faktury korygującej jest dokładne wypełnienie Zgłoszenia Zwrot/Reklamacja (tak jak w przypadku reklamacji) oraz odesłanie towaru na koszt zwracającego zakupionego w BIUROMAX towaru.

Reklamacje oryginalnych materiałów eksploatacyjnych SAMSUNG

Informujemy, że reklamacje oryginalnych materiałów eksploatacyjnych SAMSUNG obsługiwane są bezpośrednio przez producenta. Klienci w takich przypadkach powinni zgłaszać je bezpośrednio do serwisu SAMSUNGA za pośrednictwem infolinii pod numerem 801 172 678 lub 22 6079333.

Do skutecznego złożenia reklamacji niezbędne jest podanie przez klientów:

- daty zakupu uszkodzonego materiału eksploatacyjnego
- model code materiału eksploatacyjnego
- numeru seryjnego materiału eksploatacyjnego
- daty zakupu urządzenia
- model code urządzenia
- numeru seryjnego urządzenia

Klient do serwisu musi wysłać wraz z uszkodzonym elementem następujące dokumenty:

- kopię dowodu zakupu materiału eksploatacyjnego
- opis usterki i ewentualne wydruki wskazujące występującą usterkę

Kontakt

Dodatkowe informacje o reklamacjach i zwrotach można uzyskać pisząc pod adres: reklamacje.zwroty@biuromax.com.pl

Dodatkowych informacji udziela również Paweł Radowski (022) 735 44 91