Brother International GmbH
Zweigniederlassung Österreich
1230 Wien

Tel: 01 61013 / 4360
Fax: 01 61013 /4300
E-Mail: Support@brother.at

Kunden Information

Sehr geehrter Kunde,

nachfolgend haben wir einige Informationen zusammengestellt, die Ihnen bei der Einsendung von Zubehör, bzw. Verbrauchsmaterial behilflich sind und uns eine schnellere Bearbeitung Ihrer Reklamation ermöglichen.

Bei vermuteten Defekten an Trommeleinheiten, Tonern oder OPC-Bändern benötigen wir grundsätzlich:

- Ihre Kontaktdaten – Anschrift sowie Telefonnummer und E-Mailadresse (für Rückfragen)
- Angabe der Seriennummer des betroffenen Gerätes
- den Konfigurationsausdruck des Gerätes (Ausdruck des Zählerstandes)
- die Kopie der Kaufrechnung des Verbrauchsmateriales
- eine ausführliche Angabe zum Mangel (unzureichend sind Angaben wie „defekt“, „kaputt“ oder „geht nicht“) – (Schadensbilder / Testausdrucke)

Jedes beanstandete Material durchläuft bei uns eine technische Prüfung. Daher beachten Sie bitte, dass eine Reklamation ausschließlich mit diesen Angaben und beigefügten Dokumenten erfolgen kann. Bei der Feststellung, dass bereits ein Teil, der von Brother angegebenen Leistung fehlerfrei erbracht wurde, behalten wir uns die Zusendung von Ersatz gegen Teilberechnung entsprechend der Restlebensdauer vor.

Ist das Verbrauchsmaterial älter als 6 Monate ab Verkaufsdatum, dann muss der Mangel begründet durch Schadensbilder oder Testausdrucke nachgewiesen werden. Verbrauchsmaterialien deren Kaufdatum bereits länger als 2 Jahre zurückliegt, können leider nicht berücksichtigt werden.

Fremdmaterialien bzw. durch den Anwender beschädigte oder nachgefüllte Produkte werden nicht ersetzt.

Ergänzend möchten wir darauf hinweisen, dass verbrauchtes oder überaltertes Verbrauchsmaterial von uns, ohne weitere Rücksprache, kostenfrei entsorgt wird.

Bitte senden Sie das Paket frei, mit Porto versehen, an uns ein. Bei Reklamationsanerkennung übernimmt Brother den Rückversand der Ersatzware auf eigene Kosten. Ob Ihr Paket bei uns eingegangen ist, können Sie über Ihren Paket-Sendungsverlauf bei Ihrem beauftragten Versender einsehen.

Verzichten Sie bitte auf eine Rücksendung an Brother, falls Ihr Verbrauchsmaterial grundsätzlich nicht die Voraussetzungen für die Reklamation erfüllt oder Sie die benötigten Angaben und Dokumente nicht bereitstellen können.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und stehen Ihnen für eventuelle Rückfragen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Brother International GmbH
Technischer Service / Call Center

Brother International GmbH
Zweigniederlassung Österreich
Pfarrgasse 58
1230 Wien, Österreich

Retourenbegleitschein Verbrauchsmaterial

Einsendung frei Haus
(mit Porto versehen).

Ihre Kd.-Nr.: _____
Firma: _____
Straße: _____
PLZ, Ort: _____
Telefon: _____
Ansprechpartner: _____
E-Mail: _____

Nachstehende Daten sind zur Bearbeitung zwingend erforderlich

Lieferschein-/Auftrags-Nr.: _____ Belegdatum: _____

Sofern für das Gerät ein Brother Seitenpreisvertrag / Leasingvertrag besteht

Vertragsnummer: _____

Artikelbezeichnung	Seriennummer Verbrauchsmaterial	Seriennummer Gerät

Ausführliche Fehlerbeschreibung (ggf. separates Blatt benutzen)

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Garantienachweis: Kopie Rechnung / Lieferschein, bei Anlieferung dem Verbrauchsmaterial beilegen.
Bei der Einsendung von Toner- und Trommeleinheiten wird grundsätzlich:
a) Fehlerbeschreibung, b) S/N des Gerätes, c) Konfigurationsausdruck, d) S/N des Materials und der Kaufbeleg benötigt.

_____
Datum

_____
Unterschrift, Stempel

Einsendung an:
Brother International GmbH
Zweigniederlassung Österreich
Reparaturannahme
Pfarrgasse 58, 1230 Wien