

## CONDICIONES GENERALES DE DEVOLUCIÓN 2025 / 2026

OX IBERIA no participa en ninguno de los procesos de fabricación de los artículos que comercializa por lo que las garantías que ofrecemos son las establecidas por los fabricantes, siendo ellos los que responderán de los posibles fallos o defectos de los productos que comercializamos.

OX IBERIA establece los siguientes criterios respecto a la devolución de mercancía por incidencias y/o defectuosos:

1. Error de Almacén (en el envío): es necesario enviar copia del albarán que haya recibido con la mercancía. La comunicación de la incidencia deberá realizarse en un plazo de 24 a 72 horas.
2. Error Comercial o Error Cliente: es necesario enviar copia del pedido. En caso de haberlo tramitado telefónicamente entenderemos como pedido escrito el Orden Confirming que llega al cliente y a su comercial en OX IBERIA una vez formalizado (consulte con su comercial si no recibe esta confirmación).
3. Material defectuoso: el cliente deberá adjuntar una prueba de impresión o mensaje del fallo, o en su defecto, un escrito con la explicación de lo que le sucede al producto. Para el material defectuoso de las marcas **Brother** y **Xerox** (compatible), el fabricante se encarga directamente de su gestión. El cliente debe contactar directamente con él para la resolución de la incidencia en los siguientes números de teléfono:
  - Xerox (compatible): 91 270 25 54.
  - Brother: 902 250 026
4. Gastos de devolución:
  - Portes pagados: si el origen de la incidencia es de OX IBERIA (Dpto. Comercial, Almacén o defectuoso).
  - Portes debidos: todas las devoluciones por motivos ajenos a OX IBERIA.

El plazo máximo para admitir cualquier tipo de devolución será de **1 mes**, contado a partir de la fecha de entrega del producto en el cliente.

No se admitirán devoluciones de “productos especiales” pedidos al fabricante expresamente para el cliente. Esta catalogación aparece reflejada en el Orden Confirming.

No se admitirá la devolución de productos caducados.

Para realizar una devolución de mercancía es imprescindible un número de RMA. Éste será remitido por el Departamento de Incidencias al correo electrónico que indique el cliente (\*el envío de este documento no está sujeto al abono del material). No se aceptará ninguna devolución que no disponga de RMA. La hoja de devolución (RMA) tiene una valides de 15 días naturales, pasado este plazo quedará anulada.

Toda devolución de material que no sea defectuoso debe de llegar en perfecto estado para la venta. No se aceptará ninguna devolución (independientemente del origen del error) de producto no defectuoso que venga con algún tipo de anomalía en su embalaje original (embalaje roto, escrito, con pegatinas, abierto, etc.). Rogamos utilicen embalajes adicionales para el envío de esta mercancía.

Todos los pedidos salen de OX IBERIA con el correspondiente precinto de seguridad. Si usted detecta que el embalaje original puede haber sido manipulado, hágalo notar en la nota/albarán de entrega del transporte e infórmenos antes de las 24 horas posteriores a la entrega.

El material queda pendiente de abonar hasta que el SAT del fabricante correspondiente verifique que el producto es catalogado como defectuoso. Para ello, éste será sometido a las pruebas pertinentes por parte del fabricante.

Una vez que la devolución sea procesada y aceptada, se procederá al abono del importe correspondiente. La cantidad quedará como saldo a favor en la cuenta del cliente con OX IBERIA, descontándoselo de la siguiente factura a pagar.

OFFICEEXPRESS IBERIA, S.L.U.  
C/Transportistas, 4  
Pinto · 28320 · Madrid

2025 / 2026