



HMB Retour-/Garantievoorwaarden & Retourprocedure

Inleiding

Alle HMB producten worden onder de strengste kwaliteitseisen geproduceerd. Mocht er toch iets niet in orde zijn, dan gelden hiervoor de HMB Retour-/Garantievoorwaarden en retourprocedure. Voordat u producten naar ons terugstuurt, dient u deze aandachtig door te lezen.

Mocht uw aanvraag aan de voorwaarden voldoen, dan dient u de retourprocedure te volgen (zie punt 4). Alleen door het opvolgen van de juiste procedure kunnen wij uw retour correct in behandeling nemen en spoedig reactie geven op uw aanvraag. HMB kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele kosten die voortkomen uit het niet naleven van deze voorwaarden en de procedure.

Inhoud

1. Retourvoorwaarden.....	1
2. Garantievoorwaarden meerpuntssluitingen & Multipoints.....	2
3. Garantievoorwaarden Gereedschappen.....	3
4. Retourprocedure.....	5

1. Retourvoorwaarden

1.1 Toelichting retourvoorwaarden

Producten die niet aan uw verwachting voldoen, onjuist besteld of geleverd zijn en factuurverschillen kunnen uiterlijk tot 30 dagen na factuurdatum geretourneerd worden. Reclamatie dient uiterlijk binnen **5 werkdagen**, na klachtvaststelling, schriftelijk te worden gemeld bij HMB (zie punt 4).

Producten worden gecrediteerd mits aangeleverd bij HMB:

- in originele verpakking;
- voorzien van HMB sticker (geen sticker/tape o.i.d. van andere organisatie dan HMB);
- ongebruikt;
- onbeschadigd;
- een standaard HMB-voorraadartikel.*

* Artikelen die speciaal besteld en/of op maat zijn gemaakt, kunnen niet worden geretourneerd en gecrediteerd.

1.2 Retourkosten

- Voor het behandelen van retouren die niet aan uw verwachting voldoen, onjuist zijn besteld of geleverd, ongeacht het product en aantal, wordt 20% retourkosten in rekening gebracht (m.u.v. goederen die door HMB onjuist geleverd zijn).
- Voor geretourneerde artikelen die niet aan de HMB retourvoorwaarden voldoen, worden extra kosten in rekening gebracht of, indien aangegeven op het retourformulier, retour gestuurd.
- Verzendkosten worden doorberekend, indien geretourneerde artikelen die niet aan de voorwaarden voldoen, op verzoek van klant teruggestuurd worden.



2. Garantievoorwaarden meerpuntssluitingen & Multipoints

2.1 Garantiebepaling

Alle garanties worden afgegeven op basis van de door HMB opgestelde garantievoorwaarden. Tevens dient het product volgens de daarvoor opgestelde handleiding, detailtekening en voorwaarden toegepast te worden. Indien hiervan wordt afgeweken vervalt de garantie. De garantie heeft betrekking op de technische werking (functioneringsgarantie) van het product in het totale element en of, in geval van de meerpuntssluiting of Multipoint, deze is toegepast met de HMB toebehoren.

Indien een product aan de garantievoorwaarden voldoet, zal het product kosteloos gerepareerd of, indien het product niet te repareren is, kosteloos vervangen worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Bij projecten kunnen afwijkende garantievoorwaarden van toepassing zijn. Deze worden altijd vooraf schriftelijk overeengekomen.

2.2 Aard van de garantie

Algemeen

Garantie heeft betrekking op het recht van kosteloze reparatie van het defecte product of gratis vervanging. De eerste beoordeling van garantie vindt plaats door een bevoegd persoon van HMB middels een volledig ingevuld "Retouraanvraagformulier" op www.hmb.nu. Indien op papier blijkt dat het defect onder garantie kan vallen, wordt er een RMA-nummer aangemaakt en mag het artikel worden teruggestuurd. Het defect wordt bij HMB door een bevoegd persoon gecontroleerd. Indien de aard van het defect niet achterhaald kan worden, wordt het artikel teruggestuurd naar de leverancier van HMB.

2.3 Uitsluitingen garantie meerpuntssluitingen

- Onder spanning gemonteerd hang- en sluitwerk (bouwbeslag);
- Garantie is klimaatafhankelijk en gaat niet op indien er geen of onvoldoende aantoonbaar onderhoud is gepleegd;
- Vervuiling in of aan het product, in de slotkast, haakschootkast of achter de geleidestang door externe invloeden zoals zand, stof, modder etc.;
- Indien de slotkast en/of haakschoot open zijn geweest;
- Indien de slotkast en/of haakschoot losgeschroefd zijn van de voorplaat;
- Gebruik van niet voor hang- en sluitwerk geschikte smeermiddelen;
- Het gebruik van een bouwsleutel is niet toegestaan;
- Indien deuren, ramen en kozijnen op onjuiste wijze geplaatst/afgehangen zijn;
- Indien er schade, ten gevolge van slot-doorboring, ontstaat;
- Schade aan de dagschoot, nachtschoot, haakschoot en slotkast (nb. visuele waarneming, slotkasten niet openschroeven);
- Schade ontstaan door verven, cementresten, doorschroeven of agressieve schoonmaakmiddelen;
- Indien de voorplaat of geleidestang verbogen is;
- Beschadigingen aan anodiseer- of laklagen;
- Aantasting door toepassen in agressieve houtsoorten (Accoya), zonder de hiervoor goedgekeurde beschermingsmiddelen toe te passen;
- Schade ontstaan door transport of opslag buiten de verantwoordelijkheid van HMB en de hiervoor geldende regelgeving van SKH;
- Reparaties of demontage van de producten door derden;
- Bij gebruik van andere dan door HMB meegeleverde of geadviseerde onderdelen
- Schade ontstaan door ondeskundig handelen, geweld of door inbraak;
- Schade ontstaan door natuurrampen, oorlogssituaties, terroristische aanslagen en blikseminslag.

2.4 Ingangsdatum en standaard garantietermijn hang- & sluitwerk

Als ingangsdatum van de garantietermijn geldt de factuurdatum van de factuur waarop het te retourneren artikel is geleverd.



De standaard garantietermijn voor alle door HMB geleverde artikelen bedraagt 1 jaar. Hieronder worden de producten en productgroepen weergegeven die een afwijkende garantietermijn hebben.

2.5 Afwijkende garantietermijnen

2.5.1 Meerpuntssluitingen

Mps Cilinderbediend 004:	7 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Cilinderbediend Serie 51:	5 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Raamespagoletten HMB 2000:	5 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Automatic Serie 009 & 010:	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

2.5.2 Insteeksloten

Battery lock serie 3000:	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur en deurbeslag
Inductive lock serie 3100:	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur en deurbeslag
Cable lock serie 3200:	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur en deurbeslag

2.5.3 Multipoints

Multipoint ramen:	5 jaar
Multipoint de Luxe:	5 jaar
Multipoint Light:	2 jaar

2.5.5 Deurbeslag

Exclusive line:	5 jaar
M-line:	5 jaar
Project line:	2 jaar

2.6 Garantie na reparatie

Na reparatie is het product gegarandeerd voor de resterende lopende garantietermijn. Na vervanging is het product gegarandeerd voor de nieuwe garantietermijn, zoals toegelicht bij punt 2.4/2.5.

2.7 Behandelingskosten meerpuntssluitingen & Multipoints

Indien HMB op locatie een meerpuntssluiting of Multipoint moet beoordelen, worden behandelingskosten per woning in rekening gebracht. Deze behandelingskosten zijn afhankelijk van de situatie en worden vooraf besproken. Mocht na onderzoek blijken dat de klacht aan HMB te verwijten is, dan worden de behandelingskosten niet doorberekend. Wijst onderzoek uit dat de oorzaak van het probleem niet aan het HMB product te wijten is, dan behoudt HMB het recht de gemaakte kosten en nog te maken kosten door te berekenen.

2.8 Overige

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing, zoals deze gedeponneerd zijn bij de kamer van koophandel te Utrecht onder nr. 2635.

3. Garantievoorwaarden Gereedschappen

3.1 Garantie bepaling

Alle garanties worden afgegeven op basis van de door HMB opgestelde garantievoorwaarden. Tevens dient het product volgens de daarvoor opgestelde handleiding, detailtekening en voorwaarden toegepast te worden. Indien hiervan wordt afgeweken vervalt de garantie.



De garantie heeft betrekking op de technische werking (functioneringsgarantie) van het product. Indien een product aan de garantievoorwaarden voldoet, zal het product kosteloos gerepareerd of, indien het product niet te repareren is, kosteloos vervangen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

HMB garandeert de door haar gefabriceerde en in de handel gebrachte aluminium freesmallen gedurende 20 jaar tegen materiaal- en fabricagefouten, met inachtneming van de hierna volgende bepalingen.

3.2 Aard van de garantie

Algemeen

Garantie heeft betrekking op het recht van kosteloze reparatie van het defecte product of gratis vervanging. De eerste beoordeling van garantie vindt plaats door een bevoegd persoon van HMB middels een volledig ingevuld retouraanvraagformulier of reparatieformulier op www.hmb.nu. Indien op papier blijkt dat het defect onder garantie kan vallen, wordt er een RMA-nummer aangemaakt en mag het artikel worden teruggestuurd. Het defect wordt bij HMB door een bevoegd persoon gecontroleerd. Indien de aard van het defect niet achterhaald kan worden, wordt het artikel teruggestuurd naar de leverancier van HMB.

3.3 Uitsluiting van garantie

- Vervuiling in of aan het product door externe invloeden zoals zand, stof, modder, etc.;
- Ondeskundig gebruik inbedrijfstelling en bediening;
- Bij gebruik van verven en agressieve smeer- en schoonmaakmiddelen die niet geschikt zijn voor aluminium oppervlaktes;
- Indien in het oppervlak gefreesd is;
- Bewegende onderdelen zoals lagers, glijmoeren, freesbeitels e.d.;
- Bevestigingsmaterialen zoals bouten, moeren e.d.;
- Beschadigingen aan anodiseer- of laklagen;
- Gebreken ontstaan door transport of opslag buiten de verantwoordelijkheid van HMB;
- Reparaties, demontage of aanpassingen van of aan de producten door derden;
- Bij gebruik van andere dan door HMB meegeleverde of geadviseerde onderdelen;
- Indien gebreken ontstaan door toepassing voor andere doeleinden dan waarvoor ontwikkeld;
- Situaties waarbij bedrog en/of vandalisme in het spel is;
- Schade, voortkomende uit oorlogshandelingen, rampen, en natuurrampen e.d., welke normaliter in iedere verzekeringspolis voor vergoeding zou zijn uitgesloten;
- Op aanvraag geproduceerde aluminium freesmallen of onderdelen;
- Wanneer het product niet is voorzien van de standaard oppervlaktebehandeling.

3.4 Ingangsdatum en standaard garantietermijn Gereedschap

Als ingangsdatum van de garantietermijn geldt de factuurdatum van de factuur waarop het te retourneren artikel is geleverd.

De standaard garantietermijn voor alle door HMB geleverde artikelen bedraagt 1 jaar. Hieronder worden de producten en productgroepen weergegeven die een afwijkende garantietermijn hebben.

3.5 Afwijkende garantietermijn

2.5.1 Aluminium freesmallen

Aluminium freesmallen 20 jaar

3.6 Garantie na reparatie

Na reparatie is het product gegarandeerd voor de resterende lopende garantietermijn. Na vervanging is het product gegarandeerd voor de nieuwe garantietermijn, zoals toegelicht bij punt 3.4/3.5.

3.7 Overige

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing, zoals deze gedeponneerd zijn bij de kamer van koophandel te Utrecht onder nr. 2635.



4. Retourprocedure

4.1 Retourprocedure Algemeen

1. Lees de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden aandachtig door.
2. Voldoet uw reclamatie aan de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden, vul dan op www.hmb.nu het retouraanvraagformulier of reparatieformulier (i.g.v. gereedschappen) volledig digitaal in en verstuur deze door op de knop *verstuur document* te klikken (uw aanvraagformulier wordt automatisch doorgestuurd naar onze afdeling retouren via retouren@hmb.nu).
3. De digitale aanvraag wordt door een bevoegd persoon van HMB gecontroleerd.
 - A. Voldoet uw aanvraag, na beoordeling van het formulier aan de door HMB opgestelde garantie- en retourvoorwaarden, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen het formulier inclusief RMA-nummer en de afhandeling. De retourprocedure vervolgt bij punt 4.
 - B. Voldoet uw aanvraag **niet**, na beoordeling van het formulier aan de door HMB opgestelde garantie- en retourvoorwaarden, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een mail met de reden van afwijzing.
4. Stuur de retourgoederen inclusief het retourformulier met RMA-nummer** naar:
HMB profit locks & tools, Einsteinweg 19, 3405 LH IJsselstein, t.a.v. Afdeling Retouren***.
LET OP: na ontvangst van het RMA-nummer dient u het artikel/de artikelen binnen 30 dagen te versturen naar HMB, mits anders afgesproken. Na 30 dagen vervalt automatisch de retouraanvraag.
5. Na ontvangst worden de retourgoederen beoordeeld door een bevoegd persoon van HMB. Indien het defect niet achterhaald kan worden, dan wordt deze naar de leverancier van HMB gestuurd. Na beoordeling van HMB en/of leverancier wordt besloten of het product wel/niet gecrediteerd wordt, het wel/niet onder garantie valt en/of wel/geen reparatie betreft.

4.3 Reactie aanvraag:

HMB doet haar uiterste best om binnen 30 dagen na ontvangst van de retourgoederen, uw aanvraag te beantwoorden, tenzij deze ter controle naar de leverancier gestuurd moeten worden.

** Een retourzending dient altijd voorzien te zijn van een HMB-retournummer (RMA-nummer). Indien een retour niet is voorzien van een RMA-nummers wordt € 75,- behandelingskosten in rekening gebracht.

*** Retourzendingen worden niet door HMB, noch door de vertegenwoordigers van HMB, afgehaald.