



## HMB Retour- /Garantievoorwaarden & Retourprocedure 2018

### 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 eerst aandachtig deze voorwaarden 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 procedure.

### 1. Retouren

#### 1.1 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 retourprocedure).

Producten worden gecrediteerd mits aangeleverd bij HMB:

- in originele verpakking;
- voorzien van HMB sticker (geen sticker/tape o.i.d. van eigen organisatie);
- 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, ongeacht het product en aantal, wordt 20% retourkosten in rekening gebracht (m.u.v. goederen die door HMB onjuist geleverd zijn).
- Minimale retourkosten (behandelings- & administratiekosten) bedragen € 25,-.
- Geretourneerde artikelen die niet onder garantie vallen en/of aan de HMB Retourvoorwaarden voldoen, worden niet door HMB teruggestuurd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- Verzendkosten worden doorberekend, indien geretourneerde artikelen, die niet onder garantie vallen, op verzoek van klant teruggestuurd dienen te worden.

### 2. Garantievoorwaarden Meerpuntssluitingen & Multipoints

#### 2.1 Garantie bepaling

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



De garantie heeft betrekking op de technische werking (functioneringsgarantie) van het product in het totale element. Tevens is de garantie op de HMB Meerpuntssluitingen en Multipoints afhankelijk van de wijze van toepassing. De Meerpuntssluitingen en Multipoints dienen uitsluitend met HMB toebehoren te zijn toegepast. Hierbij kunt u denken aan Sluitplaten en Sluitkommen.

Indien een product aan de garantievoorzwaarden 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 garantievoorzwaarden 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. Beoordeling van garantie vindt plaats door een bevoegd persoon van HMB middels een volledig ingevuld "Retouraanvraagformulier Algemeen".

### *Meerpuntssluitingen*

Garantie heeft betrekking op het recht van kosteloze reparatie van het defecte product of gratis vervanging. Aard van de garantie wordt vooraf bepaald middels een volledig ingevuld "Retouraanvraagformulier Meerpuntssluitingen". Beoordeling vindt plaats door een bevoegd persoon van HMB.

## **2.3 Uitsluiting 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, met name bij gebruik aan de kust;
- 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 (Acoya), 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, betreffende Sluitplaten, Sluitkommen, Veiligheidsbeslag, Elektronische componenten en overige toebehoren;
- Indien bij Meerpuntssluiting Serie 006, 007 en 008 geen vrijloopcilinder is toegepast;
- Schade ontstaan door ondeskundig handelen, geweld of door inbraak;
- Schade ontstaan door natuurrampen, oorlogssituaties, terroristische aanslagen en blikseminslag.



## 2.4 Ingangsdatum garantietermijn

Als ingangsdatum van de garantietermijn geldt of de eerste dag van aankoop bij een IJzerwarenvakhandel of 6 maanden na de factuurdatum van HMB. Toegepast wordt de eerst voorkomende datum. Hiervoor dient u bewijs aan te leveren (bijvoorbeeld factuur van de IJzerwarenvakhandel).

### Meerpuntssluitingen

Mps Cilinderbediend Serie 001, 003 & 004:	5 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Krukbediend Serie 002 & 013:	1 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Renovatie Serie 005:	1 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Antipaniek Serie 006:	1 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Motortronic Serie 007 & 008:	1 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Automatic Serie 009 & 010:	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Mps Automotortronic Serie 011 & 012:	1 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
Raamespagnoletten HMB 2000:	5 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

### Multipoints

Multipoint Light:	2 jaar, i.c.m. HMB Mps en Sluitgarnituur
Multipoint de Luxe:	5 jaar, i.c.m. HMB Mps en Sluitgarnituur
Multipoint ramen:	5 jaar, i.c.m. HMB Mps en Sluitgarnituur
Balkespagnolet opbouw:	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

### Elektrische deuropeners

Elektrische deuropeners:	1 jaar fabrieksgarantie
--------------------------	-------------------------

### Deurbeslag

Exclusive line	5 jaar
Project line	2 jaar

## 2.6 Garantie na reparatie

Na reparatie of vervanging is het product gegarandeerd voor de resterende lopende garantietermijn.

## 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 gecrediteerd. Wijst onderzoek uit dat de oorzaak van het probleem niet aan het HMB product te wijten is, dan behoudt HMB het recht de gemaakte en nog te maken kosten door te berekenen.

## 2.8 Overige

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing, zoals deze gedeponeed 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 en/of detailtekening toegepast te worden. Indien wordt afgeweken van het door HMB afgegeven voorwaarden, advies, handleiding en/of detailtekeningen, vervalt de garantie.



De garantie heeft betrekking op de technische werking (functioneringsgarantie) van het product. Indien een product aan de garanti voorwaarden 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. Beoordeling van garantie vindt plaats door een bevoegd persoon van HMB middels een volledig ingevuld "Retouraanvraagformulier Algemeen".

### 3.3 Uitsluiting van garantie

- Vervuiling in of aan het product door externe invloeden zoals zand, stof, modder, etc.;
- Ondeskundig gebruik in bedrijfstelling 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 deze zijn 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 garantietermijn

Als ingangsdatum van de garantietermijn geldt of de eerste dag van aankoop bij een IJzerwarenvakhandel of 6 maanden na de factuurdatum van HMB. Toegepast wordt de eerst voorkomende datum. Hiervoor dient u bewijs aan te leveren (bijvoorbeeld factuur van de IJzerwarenvakhandel).

### 3.5 Garantietermijn

Aluminium freesmallen                      20 jaar

### 3.6 Garantie na reparatie

Na reparatie of vervanging is het product gegarandeerd voor de resterende lopende garantietermijn.

### 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 2016

### Retourprocedure Algemeen

1. Lees de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden aandachtig door.
2. Voldoet uw reclamatie aan de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden, vul dan het *Retouraanvraagformulier Algemeen*\* 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](mailto:retouren@hmb.nu)).
- 3a. Voldoet uw aanvraag, na beoordeling van het *Retouraanvraagformulier Algemeen*, aan de door HMB opgestelde Garantie- en Retourvoorwaarden, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een **Retournummer**\*\* (RMA) (ga verder naar vraag 4).
- 3b. Voldoet uw aanvraag, na beoordeling van het *Retouraanvraagformulier Algemeen*, niet aan de door HMB opgestelde Garantie- en Retourvoorwaarden, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen reactie, waarbij wordt aangegeven waarom uw aanvraag niet in aanmerking komt voor garantie of retourname. Hiermee is tevens uw retouraanvraag afgerond.
4. Stuur de retourgoederen o.v.v. het retournummer naar:  
HMB profit locks & tools, Einsteinweg 19, 3405 LH IJsselstein, t.a.v. Afdeling Retouren\*\*\*.
5. Na ontvangst worden de retourgoederen beoordeeld. Na beoordeling wordt besloten of het product wel/niet gecrediteerd wordt, wel/geen garantie en/of wel/geen reparatie betreft.

### Retourprocedure Meerpuntssluitingen

1. Lees de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden aandachtig door.
2. Voldoet uw reclamatie aan de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden, vul dan het *Retouraanvraagformulier Meerpuntssluitingen*\* 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](mailto:retouren@hmb.nu)).
- 3a. Voldoet uw aanvraag, na beoordeling van het *Retouraanvraagformulier Meerpuntssluitingen*, aan de door HMB opgestelde Garantie- en Retourvoorwaarden, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen een **Retournummer**\*\* (RMA) (ga verder naar vraag 4).
- 3b. Voldoet uw aanvraag, na beoordeling van het *Retouraanvraagformulier Meerpuntssluitingen*, niet aan de door HMB opgestelde Garantie- en Retourvoorwaarden, dan ontvangt u binnen 3 werkdagen reactie, waarbij wordt aangegeven waarom uw aanvraag niet in aanmerking komt voor garantie of retourname. Hiermee is tevens uw retouraanvraag afgerond.
4. Stuur de retourgoederen o.v.v. het retournummer naar:  
HMB profit locks & tools, Einsteinweg 19, 3405 LH IJsselstein, t.a.v. Afdeling Retouren\*\*\*.
5. Na ontvangst worden de retourgoederen beoordeeld. Na beoordeling wordt besloten of het product wel/niet gecrediteerd wordt, wel/geen garantie en/of wel/geen reparatie betreft.

### Reactie aanvraag:

HMB doet haar uiterste best om binnen 14 dagen na ontvangst van de retourgoederen, uw aanvraag te beantwoorden, tenzij deze ter controle naar de leverancier gestuurd moeten worden.

\* Alle informatie m.b.t retouren staat vermeld op onze website: [Informatie - Retouren](#)

\*\* 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.