

Garantievoorwaarden & retourprocedure

Alle HMB-producten worden onder de strengste kwaliteitseisen geproduceerd. Mocht er toch iets niet in orde zijn, dan gelden deze garantievoorwaarden en retourprocedures. Voordat je producten naar ons terugstuurt, vragen we je deze voorwaarden aandachtig door te lezen.

Mocht je aanvraag aan de voorwaarden voldoen, dan dien je de retourprocedure te volgen (zie Retourprocedure op pagina 10). Alleen door het opvolgen van de juiste procedure kunnen wij je retour in behandeling nemen en snel reactie geven op je aanvraag. HMB kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele kosten die voortkomen uit het niet naleven van deze voorwaarden en de procedure.

Inhoud

1 Garantievoorwaarden Hang- & Sluitwerk waaronder meerpuntssluitingen, sloten en Multipoints	2
2 Garantievoorwaarden Gereedschappen	6
3 Retourvoorwaarden	9
4 Retourprocedure	10

1 | **Garantievoorwaarden Hang- & Sluitwerk** waaronder meerpuntssluitingen, sloten & Multipoints

1.1 **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 in het totale element en, in geval van de meerpuntssluiting of Multipoint, of 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.

1.2 **Aard van de garantie**

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/nl-nl/service. 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.

1.3 Uitsluiting van garantie

- Onder spanning gemonteerd hang- en sluitwerk (bouwbeslag);
- Garantie is klimaatafhankelijk en gaat niet op indien er geen of onvoldoende aantoonbaar onderhoud is gepleegd, zie handleiding van het specifieke product voor onderhoud;
- Vervuiling in of aan het product, in de slotkast, haakschootkast of achter de geleidestang door externe invloeden zoals zand, stof, modder etc.
- Indien de hoofdslotkast en/of haakschoot (bijzetkast) open zijn geweest;
- Indien de hoofdslotkast en/of haakschoot (bijzetkast) losgeschroefd zijn van de voorplaat;
- Gebruik van niet voor hang- en sluitwerk geschikte smeermiddelen. HMB adviseert minimaal slotspray voor de hoofdslotkast te gebruiken (geen olie en/of droogsmeerspray etc.);
- Het gebruik van een bouwsleutel is niet toegestaan, men kan hiermee een te grote kracht op het slot uitoefenen;
- Indien deuren, ramen en kozijnen op onjuiste wijze geplaatst/afgehangen zijn;
- Indien er schade, ten gevolge van slot-doorboring, ontstaat;
- Visuele schade aan de dagschoot, nachtschoot, haakschoot en/of slotkast wordt niet vergoed. Slotkasten bij visuele schade niet openschroeven, ook dan vervalt elke verdere garantie;
- 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 (zoals bijvoorbeeld 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.

Advies: pas op meerpuntssluitingen de HMB sticker (artikelnummer 900600) toe en voorkom daarmee vervuiling.

1.4 Ingangsdatum en standaard garantietermijn

Als ingangsdatum van de garantietermijn geldt de factuurdatum van de factuur waarop het artikel is geleverd uit het magazijn van HMB. De standaard garantietermijn voor alle door HMB geleverde artikelen bedraagt 1 jaar. Hieronder worden de producten en productgroepen weergegeven die een afwijkende garantietermijn hebben.

1.5 Afwijkende garantietermijnen

HMB Meerpuntssluitingen

Cilinderbediende Meerpuntssluiting Serie 004	5 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur + 1 jaar i.c.m. HMB Deurbeslag
Cilinderbediende Meerpuntssluiting Serie 51	2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur + 1 jaar i.c.m. HMB Deurbeslag

Automatic Meerpuntssluiting Serie 009 en 010 2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur
+ 1 jaar i.c.m. HMB Deurbeslag

Motortronic Meerpuntssluiting Serie 007 en 008 1 jaar i.c.m. HMB Sluitgarnituur
+ 1 jaar i.c.m. HMB Deurbeslag

Automotortronic Meerpuntssluiting Serie 011 en 012 1 jaar i.c.m. HMB Sluitgarnituur
+ 1 jaar i.c.m. HMB Deurbeslag

Raamespagnoletten Serie 2000 2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

HMB Insteeksloten

Battery Lock Serie 3000 2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

Induction Lock Serie 3100 2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

Cable Lock Serie 3200 2 jaar, i.c.m. HMB Sluitgarnituur

HMB Multipoints

Multipoint Deluxe 5 jaar, i.c.m. HMB Meerpuntssluiting en Sluitpotjes/-kragen

Multipoint Light 2 jaar, i.c.m. HMB Meerpuntssluiting en Sluitpotjes/-kragen

Multipoint Ramen 5 jaar, i.c.m. HMB Meerpuntssluiting en Sluitpotjes/-kragen

Multipoint Binnendeur Insteeksloten 2 jaar

HMB Deurbeslagen

Exclusive Line 5 jaar, mits conform handleiding gemonteerd

M-Line 5 jaar, mits conform handleiding gemonteerd

Project Line 2 jaar, mits conform handleiding gemonteerd

1.6 Garantie na reparatie

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

1.7 Behandelingskosten

Indien HMB op locatie een meerpuntssluiting, slot, Multipoint of ander hang- en sluitwerk moet beoordelen, worden er kosten in rekening gebracht. Deze kosten zijn afhankelijk van de situatie en worden vooraf bevestigd. Mocht na onderzoek blijken dat de klacht aan HMB te verwijten is, dan worden de kosten niet doorberekend. Wijst onderzoek uit dat de oorzaak van het probleem niet aan het HMB product te wijten is, dan behoudt HMB het recht alle gemaakte kosten door te berekenen.

1.8 Overige

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

2 | Garantievoorwaarden Gereedschappen

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. 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.

2.2 Aard van de garantie

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/nl-nl/service. 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.

2.3 Uitsluiting van garantie

- Vervuiling in of aan het product door externe invloeden zoals zand, stof, modder, etc.;
- Ondeskundig gebruik, inbedrijfstelling en/of 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.

2.4 Ingangsdatum en standaard garantietermijn

Als ingangsdatum van de garantietermijn geldt de factuurdatum van de factuur waarop het artikel is geleverd uit het magazijn van HMB. 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 garantietermijn

Aluminium freesmallen

HMB garandeert de door haar gefabriceerde en in de handel gebrachte aluminium freesmallen gedurende 20 jaar tegen materiaal- en fabricagefouten.

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.

2.7 Overige

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

3 | Retourvoorwaarden

3.1 Toelichting retourvoorwaarden

Producten die niet aan de verwachting voldoen, onjuist besteld en/of onjuist geleverd zijn, kunnen tot uiterlijk 30 dagen na factuurdatum geretourneerd worden. Transportschade of factuurverschillen dienen uiterlijk binnen 5 werkdagen, na klachtvaststelling, schriftelijk te worden gemeld bij HMB (zie Retourprocedure op pagina 10).

Producten kunnen worden gecrediteerd, mits het een standaard HMB-voorraadartikel betreft en mits aangeleverd bij HMB:

- in originele verpakking;
- voorzien van HMB sticker (geen andere stickers/tape o.i.d.);
- ongebruikt en onbeschadigd.

Artikelen die speciaal besteld en/of op maat zijn gemaakt, worden niet retour-genomen en gecrediteerd.

3.2 Retourkosten

Voor het behandelen van een retour die niet aan uw verwachting voldoet of onjuist is besteld, worden minimaal 20% retounamekosten 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 afhankelijk van de situatie. Bijvoorbeeld vervangen van verpakking en vervanging van onderdelen.

Wanneer geretourneerde artikelen niet aan de HMB retourvoorwaarden voldoen en op verzoek van klant teruggestuurd worden, worden de verzendkosten doorberekend.

4 | Retourprocedure

1. Lees de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden aandachtig door.
2. Voldoet je reclamatie aan de HMB Garantie- en Retourvoorwaarden, vul dan op www.hmb.nu/nl-nl/service het Retouraanvraagformulier of reparatieformulier volledig in en verstuur deze door op de knop "Versturen" te klikken. De aanvraag wordt daarna in behandeling genomen door HMB.
3. De digitale aanvraag wordt door HMB gecontroleerd.
 - a. Voldoet de aanvraag, na beoordeling van het formulier aan de door HMB opgestelde garantie- en retourvoorwaarden, dan ontvang je binnen 3 werkdagen het formulier inclusief RMA-nummer** en de afhandeling. De retourprocedure vervolgt bij punt 4.
 - b. Voldoet de aanvraag niet, na beoordeling van het formulier aan de door HMB opgestelde garantie- en retourvoorwaarden, dan versturen wij binnen 3 werkdagen een mail met de reden van afwijzing.

4. Stuur binnen 30 dagen^{***} de retourgoederen inclusief het retourformulier met RMA-nummer naar:

HMB, Einsteinweg 19,
3404 LH IJsselstein,
t.a.v. Afdeling Customer Service.

5. Na ontvangst worden de retourgoederen beoordeeld door HMB. Na beoordeling van HMB wordt besloten of het product wel/niet gecrediteerd wordt, het wel/niet onder garantie valt en/of wel/geen reparatie betreft.

*** Een retourzending dient altijd voorzien te zijn van een HMB-retournummer (RMA-nummer). Indien deze ontbreekt, dan wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.*

****Na ontvangst van het RMA-nummer dienen de artikelen binnen 30 dagen verstuurd te worden naar HMB, mits anders afgesproken. Na 30 dagen vervalt de retouraanvraag.*

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

Versie: 01 01 2023