

Service/Support Procedure

Euro HÜBNER benelux b.v. heeft een eigen Service afdeling. U kunt hier terecht met uw technische vragen, maar ook als een product dat u bij ons heeft aangekocht niet voldoet.

Indien het product defect is geraakt of indien u een product heeft ontvangen dat niet voldoet aan de geldende kwaliteitseisen, verkeerd geleverd of besteld is, kunt u dit bij onze service afdeling melden.

Wij zijn constant op zoek naar manieren om de service voor klanten te verbeteren en te optimaliseren. Een belangrijk deel van deze service bestaat uit het in ontvangst nemen en verwerken van aangeboden reparaties, retourgoederen en garantieclaims.

Het product kan dan aan ons geretourneerd worden via een RMA (Return Merchandise Authorization) procedure. Hiervoor is een procedure opgezet om RMA's in behandeling te nemen.

Om uw vraag goed, snel en zo efficiënt mogelijk te kunnen beantwoorden, verzoeken we u om volgende procedure te volgen:

RMA

Belangrijk: Om een **Reparatie opdracht** of **Retour order** zo soepel en efficiënt mogelijk te kunnen afhandelen hebben wij een RMA procedure ingesteld. Hiertoe dient u eerst een RMA (Return Merchandise Authorization) formulier aan te vragen.

Met het formulier op onze website kunt u een aanvraag indienen om een product naar ons op te kunnen sturen.

Download HIER het formulier **Reparatie/Retour**

Wanneer u dit formulier **volledig** heeft ingevuld, dan kunt u dit per e-mail retour sturen naar **service@euro-hubner.nl**. Daarmee zijn wij alvast geïnformeerd dat het product eraan komt.

Voor retourzendingen zonder RMA formulier of, in geval van reparaties zonder klachtoomschrijving, zijn we genoodzaakt om € 37,50 verwerkingskosten in rekening te brengen.

Belangrijk

- Denk bij retournering aan het volgende: geef a.u.b. een duidelijke retour reden op. Dit is noodzakelijk voor een goede beoordeling. Wij zullen een product alleen terugnemen in nieuwstaat en compleet in de originele en onbeschadigde verpakking.
- Geef a.u.b. een duidelijke en uitgebreide klacht omschrijving ("doet het niet" of "defect" is niet duidelijk). Eventuele foutmeldingen, draaiuren en aansluitgegevens zijn belangrijke data voor een goede analyse. Wanneer en onder welke omstandigheden trad de klacht op? Is de klacht repeterend aanwezig of af en toe? Bij welke frequentie? Voeg eventueel een schema, foto of tekening toe om e.e.a. te verduidelijken.

Parlevinkerweg 44 **T** +31 (0)475-40 65 06
NL-5928 NV Venlo **F** +31 (0)475-40 65 09
E info@euro-hubner.nl
I www.euro-hubner.nl

K.v.K.12028166
BTW NL00.99.14.341.B01
EORI NL009914341

ING NL BIC ING BNL2A
IBAN NL 67 INGB 0688 5075 30
ABN NL BIC ABN ANL2A
IBAN NL 76 ABNA 0503 0014 22

SMART
INCONTROL

MAMHUN - EUROPE

member of
TransMoTech
group

Hoe stuurt u het product op?

Stuur het product voorzien van de uitgeprinte **Reparatie opdracht** of **Retour order** op naar onze service afdeling:

euro HÜBNER benelux b.v.
T.a.v. afdeling service
Parlevinkerweg 44
5928 NV Venlo

Het formulier dient duidelijk zichtbaar aan de buitenkant van de transportwaardige verpakking te worden aangebracht.

U kunt eventueel ook het meegestuurde adreslabel uitprinten en daarvoor gebruiken.

Reparaties en retouren zijn altijd op basis van carry-in. De kosten voor verzending naar euro HÜBNER benelux b.v. zijn dus voor rekening van de aanvrager.

Als wij bij ontvangst van uw zending (zichtbare) transportschade constateren, omdat het product ondeugdelijk is verpakt of/als de zending ongefrankeerd is, zullen wij de betreffende zending direct ter overleg aan u melden. Producten kunnen slechts worden geretourneerd op risico van de aanvrager en dienen altijd deugdelijk te zijn verpakt voor transport. Euro HÜBNER benelux b.v. is in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk voor schade en/of vermissing tijdens transport naar euro HÜBNER benelux b.v.

Geldigheidstermijn RMA

Wanneer wij uw zending niet binnen 10 werkdagen na ontvangst van het volledig ingevulde RMA formulier (per e-mail) ontvangen hebben, vervalt de RMA aanvraag en zal de procedure opnieuw gestart moeten worden.

Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen één werkdag een bevestiging per email als uw zending bij ons binnenkomt. Daarin staat vermeld onder welk **service ordernummer S20XX/xxxxx** uw product geregistreerd staat.

Elk RMA formulier wordt voorzien van een uniek referentienummer.

Afhandeling

In het geval van een **Retour order** wordt uw product eerst beoordeeld door de serviceafdeling en krijgt u binnen twee werkdagen een reactie. Wij zullen een product alleen terugnemen in nieuwstaat en compleet in de originele verpakking. Indien er overeenstemming wordt bereikt over de retourname ontvangt u een creditfactuur met verrekening van retourname kosten.

Parlevinkerweg 44 **T** +31 (0)475-40 65 06
NL-5928 NV Venlo **F** +31 (0)475-40 65 09
E info@euro-hubner.nl
I www.euro-hubner.nl

K.v.K.12028166
BTW NL00.99.14.341.B01
EORI NL009914341

ING NL BIC ING BNL2A
IBAN NL 67 INGB 0688 5075 30
ABN NL BIC ABN ANL2A
IBAN NL 76 ABNA 0503 0014 22

S M A R T
INCONTROL

MAMHUN- EUROPE

member of
TransMoTech
group

Reparatie afhandeling binnen garantie

Garantie voor geleverde producten strekt zich niet verder uit in het algemeen dan tot het herstellen van de geleverde producten of leveren van nieuwe producten. Gevolgschade en/ of uitbouw-vergoeding zijn niet op euro HÜBNER benelux b.v. te verhalen.

Voor goederen waarop fabrieksgarantie van toepassing is, gelden uitsluitend en alleen de garantietermijnen van die betreffende leverancier, zonder dat verder verhaal op euro HÜBNER benelux b.v. mogelijk is. Binnen deze eigen garantie termijn en voorwaarden zullen eventuele gebreken kosteloos door ons verholpen worden. Indien bij controle blijkt dat het product geen defect vertoont en het product volgens specificaties van de fabrikant functioneert, worden er onderzoekskosten en eventuele transportkosten berekend.

Indien na onderzoek blijkt dat een defect is ontstaan door oneigenlijk gebruik of buiten de garantietermijn valt, wordt het product niet gerepareerd, vervangen of vergoed. Dit geldt ook voor elk product waarvan het serienummer is veranderd of verwijderd, of het garantie zegel verbroken is.

Tevens worden € 37,50 verwerkingskosten en de kosten voor het retourtransport aan u in rekening gebracht.

Reparatie afhandeling buiten garantie

Voor reparaties buiten de garantie termijn wordt, indien gewenst, een prijsopgave gemaakt. U kunt ook kiezen om de reparatie uit te laten voeren tot een opgegeven maximum bedrag. U kunt uw keuze aangeven d.m.v. het aanvinken op het formulier. Eventuele reparatiekosten worden middels een offerte vooraf aan u voorgelegd en uitgevoerd na uw goedkeuring.

Indien u (schriftelijk) akkoord gaat met de offerte wordt de desbetreffende reparatie uitgevoerd en wordt vervolgens het product retour gezonden.

Indien u geen akkoord voor de offerte geeft, worden onderzoekskosten in rekening gebracht wanneer wij het product aan u moeten retourneren. Onderzoekskosten bedragen € 37,50 per product. Bij vernietiging zullen wij geen kosten in rekening brengen.

De transportkosten voor verzending bedragen € 15,00 indien de reparatiekosten lager dan € 150,00 zijn, of indien het product niet gerepareerd retour gestuurd wordt.

Status van uw Reparatie opdracht of Retour order

Aan de hand van het aan u uitgereikte **service ordernummer S20XX/xxxxx** kunt u de status van uw retourzending altijd opvragen. Stuur hiervoor een e-mail aan: service@euro-hubner.nl

Parlevinkerweg 44 **T** +31 (0)475-40 65 06
NL-5928 NV Venlo **F** +31 (0)475-40 65 09
E info@euro-hubner.nl
I www.euro-hubner.nl

K.v.K.12028166
BTW NL00.99.14.341.B01
EORI NL009914341

ING NL BIC ING BNL2A
IBAN NL 67 INGB 0688 5075 30
ABN NL BIC ABN ANL2A
IBAN NL 76 ABNA 0503 0014 22

SMART
INCONTROL

MMHUN- EUROPE

member of
TransMoTech
group