

Retourprocedure Hateha Elektrotechnische Handelsonderneming B.V.

Retourzendingen vergen veel energie en kosten een organisatie veel geld. Probeer u daarom retourneren te voorkomen door een oplossing te vinden met uw afnemer.

Mocht u toch een retour zending hebben dan verzoeken wij u om onderstaande procedure en voorwaarden hierbij te hanteren.

Aanmelden:

Om een retour in behandeling te kunnen nemen (zowel voor defecten als voor overige retouren) verzoeken wij u om de aanvraag te doen via uw verkoper. Op basis van uw informatie betreffende uw verzoek wordt besproken of Hateha BV uw retour in behandeling kan nemen en of hier kosten aan verbonden zijn. Op basis hiervan bevestigt uw verkoper de mogelijkheden aan u. Na uw telefonische contact met uw verkoper kunt u een aanvraag doen via verkoop@hateha.nl. Bevestigt u hierin a.u.b. de afspraken die u met uw verkoper hebt gemaakt:

- Merk + artikelnummer
- Aantal per artikelnummer
- Reden retour (per artikel)
- Kopie factuur beschikbaar? (specifieke eis voor fabrikant Schuch, wenselijk voor de overige fabrikanten)
- Overeengekomen retourkosten
- Naam van de verkoper waar u de afspraak mee gemaakt hebt

Na ontvangst van uw aanvraag maakt onze orderadministratie een retourorder voor u aan en mailt deze aan u. Wij verzoeken u deze order uit te draaien en hier een kopie van mee te sturen met uw retour. Of wij uw retour in behandeling nemen en of hier kosten aan zijn verbonden is afhankelijk van onderstaande voorwaarden.

Algemene voorwaarden retourname artikelen:

1. Het retournemen en crediteren van producten is alleen mogelijk binnen de hiervoor geldende garantietermijn. Voor de fabrikanten Schuch, Doepke, en Mennekes E-Mobility is de garantietermijn 1 jaar. Voor JUNG, Meyer, Mennekes contactmateriaal en Hateha is de garantietermijn 2 jaar. Voor FireAngel is de garantietermijn minimaal 5 jaar, tenzij anders aangegeven in de handleiding.
2. Uw retour wordt alleen in behandeling genomen wanneer deze is voorzien van een kopie van het door Hateha BV aan u bevestigde retourformulier.
3. Renner artikelen en speciale, op maat gemaakte producties worden niet retour genomen.
4. De producten dienen aangeleverd te worden in de onbeschadigde, originele verpakking, dus zonder stickers, viltstift teksten, eigen naam-plakband, etc.
5. De materialen dienen ongebruikt en schoon te zijn.
6. De materialen dienen per fabricaat te worden verpakt.
7. De retourkosten zullen op de creditnota van het netto factuur bedrag worden afgetrokken.
8. De retourkosten zijn een percentage van het netto aankoopbedrag en verschillen per fabriek. Een overzicht treft u bijgevoegd aan.
9. Bij het verzameld aanleveren van retouren verzoeken wij u een splitsing te maken tussen defecten en overige retouren. Wij verzoeken u tevens uw retouren te splitsen per fabriek.
10. Indien niet voldaan wordt aan deze retour voorwaarden kunnen de kosten sterk oplopen of kan de zending worden geweigerd.

Kosten overzicht retourgoederen:

Fabricaat	Voorraad artikelen	Opmerkingen
Hateha	20-30%	Speciale producties worden niet retour genomen
Jung	20-30%	Producten moeten binnen 6 weken na leveringen worden aangemeld. Bestelartikelen vooraf overleg met Jung door Hateha BV.
Mennekes	20-30%	Combinaties en speciale klant producties worden niet retour genomen. De producten mogen niet langer dan 24 maanden geleden zijn verzonden. De netto goederenwaarde moet minimaal € 50,- bedragen.
Meyer	20-30%	Bestelartikelen vooraf overleg met Meyer door Hateha BV.
Doepke	20-30%	Bestelartikelen vooraf overleg met Doepke door Hateha BV.
Schuch	20-30%	Bestelartikelen vooraf overleg met Schuch door Hateha BV.
FireAngel	20-30%	Retourname uiterlijk binnen 6 maanden

De kosten voor bestelartikelen zijn altijd op aanvraag.

Vanzelfsprekend berekenen wij geen kosten indien wij een fout hebben gemaakt of indien er sprake is van een logistieke fout, productiefout of defect.

Defecten

Hateha BV heeft het recht om defecten te controleren op werking en om, indien nodig, herstelwerkzaamheden te (laten) verrichten op het product. In de regel worden artikelen met een hoge netto aankoopwaarde vaker gerepareerd dan artikelen met een lagere netto aankoopwaarde. Hierop zijn echter uitzonderingen mogelijk.

Garantietermijn per fabrikant (voor de ingangsdatum van de garantieperiode wordt de factuurdatum gehanteerd)

Fabrikant	Termijn
Hateha	2 jaar
Jung	2 jaar
Mennekes	2 jaar
Meyer	2 jaar
Bosecker	1 jaar
Doepke	1 jaar
Schuch	1 jaar
FireAngel	5 jaar, tenzij anders aangegeven in handleiding

Afhandeling van defecten:

Een defect artikel dient door de groothandel aangeleverd te worden aan Hateha BV. Alleen in uitzonderlijke gevallen en op specifieke aanvraag zullen wij een defect direct bij een eindklant behandelen / verhelpen.

Wijze van aanleveren van retouren:

Hateha BV ontvangt uw retouren bij voorkeur 1 x per maand. Relevant hierbij is dat de retouren gesplitst worden naar fabrikant en er een scheiding tussen defecten en overige retouren wordt gemaakt. Bij het aanleveren dient u het door ons verstrekte retourformulier mee te zenden. U dient zelf zorg te dragen voor het aanleveren van de retouren.

Contactgegevens**Hateha Elektrotechnische Handelsonderneming B.V.**

Afdeling verkoop
Postbus 111
2394 ZG Hazerswoude-Rijndijk
071-3419009
verkoop@hateha.nl
www.hateha.nl