

	DOCUMENTO Condiciones generales de devolución y anulación de piezas	Fecha: 23/06/2022 Versión: 02
Número de documento : DOC44	Propietario del proceso: Director de ventas	Página 1 de 2

Condiciones generales de devolución y anulación HAMOFA BV

SÓLO VÁLIDO PARA PIEZAS DE RECAMBIO – NO PARA MOTORES

Si el producto que le entregamos no es de su agrado o no se ajusta a su motor, naturalmente nos preocupa. Por supuesto, nos gustaría solucionarlo lo antes posible.

DEVOLUCIONES

Dentro de los **7 días** siguientes a la entrega, puede presentar una solicitud de devolución del componente en cuestión de acuerdo con el siguiente procedimiento. Este método sólo se aplica a las piezas de recambio y no a los motores, generadores u otras máquinas.

Tenga en cuenta:

- La devolución o reexpedición de las piezas suministradas sólo podrá realizarse previo **consentimiento explícito y por escrito** de Hamofa BV.
- Las piezas que se devuelven sin la aprobación previa por escrito no tienen derecho a reembolso o sustitución.

Nuestro servicio de devolución sólo está disponible para los productos que cumplen las siguientes condiciones:

- La pieza está completa, en su estado original y sin daños.
- La pieza tiene etiquetas, rótulos y/o tarjetas originales.
- La pieza está en el embalaje original sin daños.
- La pieza no ha sido utilizada.

Si el artículo no cumple con las condiciones anteriores o si estaba catalogado como «Pedido especial para usted» o «Special order» en el momento de la oferta, lamentablemente no es posible la devolución.

Razones para la devolución*:

1. La pieza está dañada o se encuentra defectuosa en el momento de la entrega.
2. Ha pedido la pieza equivocada.
3. Ha pedido la pieza correcta, pero no se ajusta a su motor.
4. Otras razones.

PROCEDIMIENTO:

¿Cómo devolver su pedido / producto?

- 1) Puede presentar fácilmente su solicitud de devolución en un plazo de 7 días a partir de la recepción a través del enlace en nuestra página web <https://www.hamofa.com/en/returns>.
- 2) Después de enviar su solicitud de devolución, ésta será procesada y recibirá nuestra respuesta en un plazo de **2 días laborables**.
- 3) Una vez aprobada su solicitud de devolución, le enviaremos un código de referencia. Debe indicarlo en el paquete / añadirlo al paquete.
- 4) Después del envío, envíenos el código de seguimiento para que podamos hacer un seguimiento de su paquete y no se pierda.

	DOCUMENTO Condiciones generales de devolución y anulación de piezas	Fecha: 23/06/2022 Versión: 02
Número de documento : DOC44	Propietario del proceso: Director de ventas	Página 2 de 2

Gastos de devolución del pedido/producto

Motivo de la devolución (*1) - dañado o defectuoso en la entrega:

- 1) Una vez aprobada su solicitud de devolución, recibirá por correo electrónico una etiqueta de envío con la que podrá devolver la pieza sin coste alguno*.
- 2) Le enviaremos la nueva pieza (sin gastos de envío) después de recibir la dañada / defectuosa.

Otros motivos de devolución (*2 / 3 / 4):

- 1) Los gastos de envío de la devolución correrán siempre a cargo del cliente. No se aceptan paquetes contra reembolso.
- 2) En cada caso, se deducirá un 20% en concepto de gastos de gestión y administración* del precio de compra reembolsable.
- 3) No recibirá una pieza de recambio. Por supuesto, esperamos recibir su nuevo pedido.

*Condición adicional

Nos reservamos el derecho a aplicar gastos adicionales (con un mínimo de 12,50 euros) además de los gastos de gestión y administración, tras la inspección a la recepción, dependiendo, entre otras cosas, del estado real del artículo y del embalaje en el momento de la devolución.

CANCELAR

Si se trata de un artículo en stock (que aparece en nuestra página web) puede anular gratuitamente su pedido en nuestra tienda web en un plazo **máximode 12 horas** después de su pedido, pero a más tardar a las **08:00 horas del día siguiente**, enviando un mensaje por escrito a store@hamofa.be indicando su nombre, la dirección de correo electrónico que utilizó para realizar el pedido, el número de pedido (y, en el caso de una cancelación parcial, los números de pieza correspondientes)

Una vez transcurrido este plazo, no es posible cancelar un pedido en curso. El producto solicitado por usted se procesará y se le entregará según lo acordado (excepto en casos de fuerza mayor). A continuación, tiene la opción de devolver los productos de acuerdo con el procedimiento de devolución.

- Generalmente, los productos que se encargan especialmente para usted no pueden cancelarse. No obstante, si desea cancelar dicho pedido, debe hacerlo enviando una solicitud por escrito a store@hamofa.be. En consulta con nuestro(s) proveedor(es), se aplicará un recargo de entre el 25% y el 100%.
- Excepción: Si la entrega no es posible en un plazo de 30 días (salvo en casos de fuerza mayor), recibirá un correo electrónico nuestro. Su pedido puede cancelarse gratuitamente en un plazo de 12 horas a partir de la recepción de esta información mediante una respuesta por escrito a este correo electrónico.

Legislación aplicable:

En todo momento, la versión neerlandesa de las condiciones generales de devolución y anulación prevalece sobre una versión en lengua extranjera.

En caso de litigio sobre el procedimiento, la entrega o el pago, así como con motivo de de la aplicación e interpretación de nuestras Condiciones Generales de Devolución y Anulación, las partes reconocen la competencia de los tribunales del distrito judicial de Hasselt.

Se aplicará la legislación belga.