

	DOCUMENT	Date : 2022/06/23 Version : 02
	Conditions générales de retour et d'annulation de pièces	
N° document : DOC44	Propriétaire du processus : Directeur des ventes	Page 1 de 2

Conditions générales de retour et d'annulation de HAMOFA BV

APPLICABLE UNIQUEMENT AUX PIÈCES DE RECHANGE — PAS AUX MOTEURS

Si le produit que nous avons livré ne vous plait pas ou ne convient pas à votre moteur, nous en serons très désolés, bien entendu. Évidemment, nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour résoudre le problème dès que possible !

RETOURS

Dans les **7 jours** suivant la livraison, vous pouvez soumettre une demande de retour pour le composant en question, conformément à la procédure suivante. Cette procédure s'applique uniquement aux pièces de rechange et non aux moteurs, générateurs ou autres machines.

Veillez remarquer :

- Un quelconque retour ou envoi de pièces livrées ne peut avoir lieu qu'après **accord explicite et écrit** de Hamofa BV.
- Aucune pièce retournée sans autorisation écrite préalable ne donnera droit à un remboursement ou à un remplacement.

Notre service de retour est uniquement disponible pour les produits qui répondent aux conditions suivantes :

- La pièce est complète, non endommagée et en état d'origine.
- La pièce porte les étiquettes, les marques et/ou les cartes d'origine.
- La pièce se trouve dans son emballage d'origine non endommagé.
- La pièce n'a pas été utilisée.

Si l'article ne répond pas aux conditions susmentionnées ou si l'article était répertorié comme « commandée spécialement pour vous » ou en tant que « commande spéciale » au moment de l'offre, aucun retour ne sera malheureusement possible.

Raisons de retour* :

1. La pièce est endommagée ou s'est avérée défectueuse à la livraison.
2. Vous avez commandé une pièce erronée.
3. Vous avez commandé la bonne pièce, mais elle ne convient pas à votre moteur.
4. Autres raisons.

PROCÉDURE :

Comment retourner votre commande/produit ?

- 1) Vous pouvez facilement soumettre votre demande de retour dans les 7 jours suivant la réception par l'intermédiaire du lien suivant vers notre site web www.hamofa.com/en/returns.
- 2) Après avoir soumis votre demande de retour, celle-ci sera traitée et notre réponse vous parviendra dans les **2 jours ouvrables**.
- 3) Après approbation de votre demande de retour, vous recevrez un code de référence de notre part. Vous devrez l'indiquer sur ou l'ajouter dans le colis.
- 4) Veuillez nous envoyer le code de suivi de livraison dès que vous avez remis le colis à votre transporteur, afin que nous puissions suivre votre colis et qu'il ne se perde pas.

	DOCUMENT	Date : 2022/06/23 Version : 02
	Conditions générales de retour et d'annulation de pièces	
N° document : DOC44	Propriétaire du processus : Directeur des ventes	Page 2 de 2

Frais de retour de votre commande/produit

Raison du retour (*1) — endommagé ou défectueux à la livraison :

- 1) une fois votre demande de retour approuvée, vous recevrez de notre part, par courrier électronique, une étiquette d'expédition avec laquelle vous pourrez renvoyer la pièce sans frais*.
- 2) Nous vous enverrons la nouvelle pièce (sans frais d'expédition) après avoir reçu la pièce endommagée/défectueuse.

Autres raisons de retour (*2/3/4) :

- 1) Les frais d'expédition pour le retour sont toujours à la charge du client. Les colis envoyés contre remboursement ne sont pas acceptés.
- 2) Des frais de traitement et d'administration de 20 %* seront déduits du prix d'achat remboursable à tout moment.
- 3) Vous ne recevrez alors aucune pièce de rechange. Bien entendu, nous serons heureux de recevoir votre nouvelle commande.

*Condition supplémentaire

Nous nous réservons le droit de facturer des frais supplémentaires (avec un minimum de 12,50 €) en plus des frais de manutention et d'administration après inspection à la réception, en fonction notamment de l'état réel de l'article et de l'emballage au moment du retour.

ANNULER

S'il s'agit d'un article en stock (indiqué sur notre site web), vous pouvez annuler votre commande sans frais dans notre boutique en ligne jusqu'à un **maximum de 12 heures** après votre commande, mais au plus tard à **8 h le jour suivant la commande**, en envoyant un message écrit à store@hamofa.be en indiquant votre nom, l'adresse électronique que vous avez utilisée pour passer la commande, le numéro de la commande (et, en cas d'annulation partielle, les numéros des pièces concernées)

Après l'expiration de cette période, l'annulation d'une commande en cours n'est plus possible. Votre commande sera traitée et les produits y figurant vous seront livrés comme convenu (sauf en cas de force majeure). Vous avez alors la possibilité de renvoyer les marchandises conformément à la procédure de retour.

- Les produits qui doivent être commandés spécialement pour vous ne peuvent généralement pas être annulés. Si vous souhaitez annuler une telle commande, vous devez le faire en envoyant une demande écrite à store@hamofa.be. En consultation avec notre (nos) fournisseur(s), des frais entre 25 % et 100 % seront appliqués.
- Exception : Si la livraison n'est pas possible dans les 30 jours (sauf en cas de force majeure), vous recevrez un e-mail de notre part. Votre commande peut être annulée sans frais dans les 12 heures suivant la réception de ces informations au moyen d'une réponse écrite à cet e-mail.

Droit applicable :

La version néerlandaise des Conditions générales de retour et d'annulation l'emporte toujours sur une quelconque version en une langue étrangère.
En cas de litige concernant la procédure, la livraison ou le paiement, ainsi qu'à l'occasion de l'application et de l'interprétation de nos conditions générales de retour et d'annulation, les parties reconnaissent la compétence des tribunaux de l'arrondissement de Hasselt.
Le droit belge est applicable.