

Procedure voor het aanvragen/claimen van garantie

Stap 1. Bepalen van de voor u geldende garantievooraarden. In principe dient u zich in elk geval altijd te wenden tot uw oorspronkelijke leverancier van het product waarvoor u een garantieaanvraag wilt indienen. Immers, van deze leverancier heeft u de garantievooraarden bij het geleverde product gekregen. De garantievooraarden kunnen namelijk per leverancier verschillen, waardoor het kan voorkomen dat uw garantievooraarden anders zijn dan die Hunter & Van Twist, of zelfs anders zijn dan betreffende fabrikant hanteert. Hunter & Van Twist levert haar producten en/of verricht haar werkzaamheden altijd onder haar Algemene Verkoop - en Leveringsvoorwaarden en het document WIR "garantieaanvraag" waarin onze garantievooraarden zijn omschreven.

Stap 2: Tijdig en juist aanvragen van garantie.

Een defect waarvoor garantie wordt aangevraagd, moet direct bij de leverancier gemeld worden na ontdekking ervan. Garantieaanvragen die niet tijdig, niet juist, of niet voorzien zijn van de vereiste gegevens en/of bewijsstukken worden niet in behandeling genomen. Let op: bij het aanvragen van een garantieonderzoek, geeft u expliciet opdracht aan Hunter & Van Twist tot het verrichten van onderzoek werkzaamheden. Mocht ergens in het traject blijken dat de gemaakte kosten niet of niet geheel onder garantie zijn gedekt dan krijgt u deze kosten volledig doorbelast.

Stap 3: Garantieonderzoek en/of de reparatie onder garantie.

Na de ontvangst van het aanvraagformulier garantieonderzoek (WIR) zal door ons een onderzoek worden opgestart. Wij hebben hierin een onderzoekende en rapporterende rol naar de fabrikanten, en zijn nimmer de beslissende partij omtrent garantieverlening. Wij doen er alles aan om dit proces zo vlot mogelijk te laten verlopen. Onderzoeken/reparaties vinden plaats in onze werkplaats in Aartselaar, of bij u op locatie.

Stap 4: Afhandeling.

U ontvangt altijd een factuur voor de verrichte werkzaamheden en/of geleverde onderdelen verwijzend naar uw aanvraagformulier en/of inkoop- of projectnummer. Daarbij ontvangt u van ons ook een onderzoeksrapport. Na het onderzoek en/of de uitgevoerde reparatie sturen wij de onderzoeksresultaten naar de fabrikant en claimen wij de gemaakte kosten conform de voorwaarden van de fabrikant. Pas nadat wij door de fabrikant (deels) zijn gecrediteerd, zullen wij u (deels) crediteren. Het kan dus zijn dat u een creditfactuur over het hele factuurbedrag krijgt, of dat slechts deels wordt gecrediteerd. Dit is geheel afhankelijk van de voorwaarden van de fabrikant en de beslissing van de fabrikant om garantie te verlenen en zo ja, welk bedrag wordt vergoed. De kosten die zijn gedekt door de fabrikant onder garantie zijn vaak aan een maximum gebonden. In de regel worden de vergoedingen gebaseerd op het uitvoeren van de werkzaamheden in onze werkplaats te Aartselaar. Het kan dus voorkomen dat bijvoorbeeld extra (arbeids)kosten voor het repareren van complex ingebouwde onderdelen niet volledig worden vergoed door de fabrikant. U kunt hierbij denken aan een hele krappe machinekamer. Ook worden bepaalde kosten voor reparatiewerkzaamheden op locatie niet vergoed, zoals bijvoorbeeld wachturen of benodigde poortinstructies.

