

## Terms and conditions

## الشروط والأحكام

### Prices and sales conditions

- 1.1 Prices on quotations and invoices are net selling prices after agreed discounts.
- 1.2 Orders placed for non-standard items will be charged to the customer and cannot be cancelled.
- 1.3 All items are sold in sales package quantities or multiples thereof.

### Acceptance of order

- 2.1 Acceptance of a customer order is limited to the expressed terms and conditions contained herein. Additional or different terms are deemed material and are objected to and rejected. All variances in the terms of the description, quantity, price or delivery schedule of the goods are subject to Hilti's acceptance.

### Payment and credit terms

- 3.1 All goods and services sold on credit are subject to credit department approval.
- 3.2 Accounts exceeding agreed payment terms will be put on hold. Orders may be delayed during this time as they will be subject to approval.

### Delivery discrepancies

- 4.1 In case where there are discrepancies noted at time of delivery, the customer has to lodge complaint with Hilti Customer Services and make a specific note on delivery note.
- 4.2 Any delivery discrepancies need to be notified to Hilti within 7 working days of delivery.

### Returns policy

- 5.1 Returns up to 30 days from date of invoice are accepted by Hilti Saudi Arabia with full credit note subject to all conditions under Returns Policy.
- 5.2 Goods must have been supplied directly by Hilti Saudi Arabia, be unused, undamaged, in their original packaging in unbroken quantity and subject to inspection.
- 5.3 Chemical products (with an expiry date) cannot be accepted back.
- 5.4 "Non-standard" products are not accepted as returns.
- 5.5 Goods cannot be returned where they have been purchased as part of an order where product has been given free of charge as demonstration tool or a promotion offer.
- 5.6 The material returned may be a portion or all of the items sold on given order.
- 5.7 Hilti Saudi Arabia reserves the right to reject any return order that not compliant with its internal policy.
- 5.8 Proof of purchase is required for all returned materials.
- 5.9 All returns must be communicated to Hilti customer service department; no return shall be accepted by Hilti employees in person.

### Repairs Policy

- 6.1 All tools submitted for repair must be collected from designated Hilti Center within 30 days from the date of delivery after which Hilti Saudi Arabia shall not be accountable with regard to the loss or damage of the tool.
- 6.2 Hilti reserves the right to dispose of at its own discretion any uncollected tools remaining in Hilti possession for more than 3 (three) months after services rendered date.
- 6.3 Tools subject to unapproved quotations or where the quotation has expired will be returned to the customer in a disassembled state

### Hilti Lifetime Service.

- 7.1 Hilti offers life time warranty against any materials or Manufacturing defects.
- 7.2 **No repair costs for up to 2 years from date of purchase.** This includes labor costs, transport costs, faulty parts subject to wear & tear and servicing when indicated by the service indicator on the tool.
- 7.3 **After no cost period, Hilti sets a repair cost limit for entire life of the product.**
  - 7.3.1 Around fix amount of the current list price of the corresponding new product.
  - 7.3.2 Should the cost of the repair remain below the limit, pay only the actual cost
  - 7.3.3 Quality guaranteed: For a month after every paid repair, you benefit for the same free-of-charge service you would have with a new product.

### Contact Details Update

- 8.1 It is the customers' responsibility to update all required contact information such as: business & email address, mobile numbers, landline, and fax, whenever it is changed.

All times or dates given for delivery of the Goods are given in good faith, and time for delivery shall not be of the essence. HILTI shall not be liable for any loss, costs, damages, charges or expenses caused directly or indirectly by any delay in the delivery of the Goods.

### Notes.

Should you have any queries about the above terms and conditions, please contact Hilti customer service toll free number 800 1200013.

Chemical storage conditions between 5 and 25 Celsius degrees.

Right of Terms and conditions changes reserved.

### الاسعار وشروط البيع

- ١.١ الاسعار الموجودة في عروض الاسعار هي سعر البيع الصافي بعد منح التخفيضات المتفق عليها.
- ٢.١ الطلبات على البضائع غير المعيارية سوف تكون على حساب العميل ولا يمكن الغاؤها ك.
- ٣.١ جميع البضائع تباع بصورة حزمة بيع بكميات او اضعاف الكمية.

### قبول الطلبية

- ١.٢ يعتمد قبول طلبية العميل على الشروط المبينة هنا. أما الشروط الإضافية او المختلفة فسوف يتم الاعتراض عليها ورفضها. كل التغييرات في شروط الموصفات ، الكمية أو السعر أو موعد تسليم البضائع متوقف على موافقة شركة هيلتي.

### الدفع وشروط الدفع الآجل

- ١.٣ كل البضائع والخدمات المباعة على طريقة الدفع الآجل، يجب أن يتم الموافقة عليها من ادارة الائتمان.
- ٢.٣ اذا زاد مبلغ الحساب عن الحد المتفق عليه مسبقا في شروط الدفع سوف يتم إيقافه. وقد يتم تأخير تسليم الطلبات حتى يتم الموافقة عليها.

### النقص في الطلبية

- ١.٤ في حال وجود اختلاف في نوع أو كمية الطلبية وقت التسليم يجب على العميل تقديم شكوى لقسم خدمة العملاء في هيلتي مع تحديد الفرق والاختلاف على مذكرة التسليم.
- ٢.٤ يجب أن يرفع تقرير لهيلتي بخصوص أي اختلاف أو نقص في الطلبية في خلال 7 أيام عمل من الاستلام.

### سياسة الأرجاع

- ١.٥ ارجاع البضاعة يسمح به خلال ثلاثين يوما من تاريخ الفاتورة، مع مذكرة ائتمان خاضعه للشروط والاحكام الخاصة بسياسة الارجاع.
- ٢.٥ يجب أن تكون البضاعة قد تم توريدها من هيلتي العربية السعودية مباشرة ويشترط أن تكون غير مستعملة، غير تالفة، وفي صناديقها الأصلية وغير مفرقة وسيتم الكشف عليها من قبل هيلتي.
- ٣.٥ المنتجات الكيميائية (التي لها تاريخ انتهاء صلاحية) لا يمكن قبول ارجاعها.
- ٤.٥ البضائع غير المعيارية (لا يمكن قبول ارجاعها).
- ٥.٥ لا يمكن ارجاع البضائع التي قد تم شراؤها كجزء من طلبية تم فيها اعطاء منتج مجانا أو منتج بغرض الشرح أو كعرض ترويجي.
- ٦.٥ يمكن ارجاع جزء من البضاعة أو كامل الطلبية المباعة.
- ٧.٥ من حق هيلتي العربية السعودية رفض قبول ارجاع أي طلبية لا تتوافق مع سياساتها الداخلية.
- ٨.٥ يجب تقديم مستندات تثبت الشراء مع جميع الطلبات المراد ارجاعها.
- ٩.٥ جميع طلبات الارجاع يجب أن تكون عن طريق قسم خدمات العملاء في هيلتي ولن يتم قبول أي بضاعة مرتجعة عن طريق موظف هيلتي شخصيا.

### سياسات الإصلاح

- ١.٦ جميع الادوات المرسلة للإصلاح يجب استلامها من مركز هيلتي خلال ٣٠ يوما من تاريخ التسليم ولن تكون هيلتي مسؤولة عن فقدان او تلف الادوات بعد هذا التاريخ.
- ٢.٦ تحتفظ هيلتي بحق التخلص من أية ادوات أهملها وتركها أصحابها لمدة تزيد عن ٣ شهور من تاريخ الإصلاح وسيتم ذلك وفقا لتقديرات هيلتي.
- ٣.٦ الادوات التي لم يتم الموافقة على عرض السعر المقدم للإصلاح أو التي انتهى تاريخ عرض السعر المحدد سوف يتم ارجاعها الى العميل في حالة مفككة.

### خدمات ضمان مدى حياة المنتج

- ١,٧ تقدم هيلتي ضمان مدى الحياة للمنتج ضد أية عيوب مصنعية. ٢,٧ خدمة الإصلاح المجاني تصل لمدة عامين من تاريخ شراء المنتج. وهذا يتضمن أجور العمال، تكلفة النقل، اصلاح الأجزاء التي بها خلل او عرضة للتآكل، واصلاح المنتج من العيوب حينما يدل المؤشر على ذلك.
- ٣,٧ بعد انتهاء فترة الإصلاح بدون مقابل، تقوم هيلتي بوضع سعر اصلاح طوال مدة حياة المنتج.
- ١,٣,٧ بمقدار سعر ثابت قائمة الاسعار الحالية للمنتجات الجديدة او المشابهة او المقابلة لها.
- ٢,٣,٧ اذا كان سعر الإصلاح أقل من الحد، ادفع فقط التكلفة الفعلية.
- ٣,٣,٧ ضمان الجودة: بعد كل اصلاح مدفوع الأجر سوف نقدم لك خدمة صيانة مجانية لمدة شهر كتلك التي نقدمها لك عند شراء منتج جديد.

### تحديث البيانات

- ١,٨ يكون العميل مسؤولا بشكل حصري تجاه شركة هيلتي العربية السعودية لأدوات البناء بتحديث بياناته الخاصة بالعمل ومنها عنوان العمل، والبريد الإلكتروني ورقم الجوال والرقم الأرضي والفاكس، وذلك فور حدوث أي تغيير لتلك البيانات.

يعتمد مبدأ حسن النية في جميع الاوقات و التواريخ المحددة لتوريد البضائع ، لا تتحمل شركة هيلتي أي مسؤولية عن أي خسائر أو تكاليف أو اضرار أو نفقات أو نفقات تسببت بشكل مباشر أو غير مباشر في أي تأخير في تسليم البضائع.

### ملاحظة

إذا كان لديك أية استفسارات أو ملاحظات عن الشروط المدونة أعلاه، رجاء الاتصال مجانا بقسم خدمات العملاء في هيلتي على الرقم: ٨٠٠١٢٠٠٠١٣.  
شروط تخزين المواد الكيميائية بين ٥ - ٢٥ درجة مئوية.  
كما يحق لنا اجراء تغييرات في الشروط.