

A grayscale background image showing a forklift in the foreground, lifting a stack of boxes. The boxes have 'FRAGILE' labels and handling icons. The scene is set in a warehouse or industrial environment.

# TVH PARTS ESPAÑA, S.A. DIRECTRICES GENERALES RELATIVAS A DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

## **DIRECTRICES GENERALES RELATIVAS A DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS RECLAMACIONES, DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, PIEZAS DE INTERCAMBIO**

Un cliente (« Comprador ») puede querer devolver un producto determinado a TVH (« Devolución ») por distintos motivos:

- Un Comprador puede tener alguna reclamación relativa a un Producto o a un Servicio (« Reclamación »); o
- Un Comprador puede desear que TVH recupere un Producto (« Devolución »); o bien
- Un Comprador puede haber comprado una Pieza de Intercambio y desea devolver su propia pieza defectuosa (« Pieza de Intercambio »).

Las presentes Directrices Generales Relativas a Devolución de Productos determinan el modo en que todas las empresas del Grupo TVH tratarán las Devoluciones de Productos. Por lo tanto, los Compradores tendrán que atenerse a estas Directrices para poderse comunicar de manera válida con TVH respecto de sus Devoluciones.

TVH tratará todas las Devoluciones de conformidad con las Condiciones Generales de Venta e igualmente con los Requisitos Particulares para Devolución de Productos de la filial de TVH que haya vendido el Producto en cuestión al Comprador, tal como especificado en <http://www.tvh.com/avv>.<sup>1</sup>

### **I. INSTRUCCIONES GENERALES**

Para agilizar, en la mayor medida posible, el tratamiento de toda Devolución, TVH ruega al Comprador que respete las siguientes instrucciones generales:

#### **a) Formulario de Solicitud de Devolución (en caso de Reclamación o de Devolución)**

Si el Comprador desea notificar una Reclamación o solicitar una Devolución, deberá utilizar uno de los siguientes medios:

- on-line, mediante el sistema de reclamaciones de sistema de comercio electrónico de TVH, o
- por escrito (correo electrónico, fax o carta) utilizando el Formulario de Solicitud de Devolución que el Comprador podrá obtener descargándolo de sistema de comercio electrónico de TVH, de la página de internet de TVH ([www.tvh.com](http://www.tvh.com)), o bien solicitándolo a [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com).

El Comprador deberá especificar claramente los motivos de su solicitud.

#### **b) Permiso de Devolución (Reclamación, Devolución, Pieza de Intercambio)**

TVH responderá a las solicitudes de devolución a la mayor brevedad posible. TVH se esforzará siempre por hacer propuestas adecuadas y ofrecer directrices para seguir tramitando la solicitud del Comprador. En el caso de que TVH aceptara que el Comprador devuelva un Producto, TVH le enviará un Documento de Autorización para Devoluciones donde constará un Número de Devolución además de la confirmación de su pedido. En el caso de que el Comprador hubiese pedido una Pieza de Intercambio, TVH le enviará automáticamente el Documento de Autorización para Devoluciones especificando el Número de Devolución además de la confirmación de su pedido.

Un Permiso de Devolución es válido por el periodo indicado aquí. Si el Comprador devuelve el Producto a TVH después de la fecha de expiración válida, TVH se reserva el derecho de cobrar, a su discreción, un coste de manipulación y rechazar la solicitud de devolución del Comprador.

Si tras una revisión técnica de TVH, el Producto devuelto muestra otros defectos o averías mencionados que:

- No aparezcan en la lista de defectos señalados por el Comprador en el formulario de Solicitud de Devolución o
- Sean la consecuencia de mal uso, como descrito en el art. 9.5 de las condiciones generales de ventas, o
- Sean la consecuencia de avería causada por el transporte de vuelta a TVH,

TVH no puede tener la responsabilidad de tales defectos o averías. TVH se reserva el derecho de cobrar, a su discreción un coste de manipulación y rechazar la solicitud de devolución del Comprador.

## II. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

Además, el Comprador deberá tener en cuenta las siguientes instrucciones específicas:

### a) Reclamaciones

- El Comprador podrá notificar una Reclamación en el caso de que la entrega efectuada por TVH no resultara conforme al pedido del Comprador, o bien en el caso de que el Producto pareciera defectuoso;
- El Comprador deberá tener en cuenta las restricciones temporales siguientes. Toda Reclamación relativa a eventuales daños relacionados con el transporte deberá consignarse en la constancia de entrega y notificarse a TVH en un plazo de doce (12) horas a partir de la entrega del Producto. Toda Reclamación relativa a daños visibles en el Producto (distintos de los daños relacionados con el transporte) u otra Reclamación relativa a la entrega no conforme con el pedido del Comprador, deberá ser notificada a TVH en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la entrega. Cualquier otra Reclamación deberá ser notificada a TVH en un plazo máximo de noventa (90) días tras la entrega del Producto, salvo disposición distinta que conste en la correspondiente factura del Producto.

### b) Solicitudes de Devolución

- El Comprador podrá solicitar una Devolución, aunque la entrega efectuada por TVH resultara conforme al pedido del Comprador, cuando el Comprador deseara revender el Producto a TVH al precio neto facturado inicialmente. TVH tan sólo aceptará que sean devueltos aquellos Productos que permanezcan en su embalaje original inviolado;
- TVH no aceptará Devolución de Productos que hayan sido ensamblados; Productos sin embalaje, no sellados o sin etiqueta de control; Productos encargados o diseñados expresamente para el Comprador; Productos que hayan sido reacondicionados por TVH; Productos que lleven la marca “no pueden ser anulados y no pueden ser devueltos” en la documentación de venta de TVH; como tampoco Productos con bajo valor unitario de venta (véase Requisitos Particulares Relativos a Devolución de Productos);
- En el caso de que TVH aceptase la Solicitud de Devolución de algún Producto por parte del Comprador, la referida Devolución quedará supeditado a un recargo administrativo (véase Requisitos Particulares Relativos a Devolución de Productos);
- El transporte para reenvío a TVH será dispuesto por TVH por cuenta y riesgo del Comprador, salvo disposición distinta convenida por escrito. TVH deducirá los costes de porte de la nota de crédito que corresponda al Comprador.

### c) Piezas de Intercambio

- Cuando el Comprador envíe un pedido por Pieza de Intercambio (“SEP”, en sus siglas en inglés), TVH enviará una pieza usada ya reparada, cobrando el correspondiente servicio y coste de reparación de la pieza, exigiendo además que el Comprador devuelva la pieza defectuosa;
- El Comprador deberá devolver en un plazo de noventa (90) días la pieza defectuosa que deberá estar aún en condiciones de ser reparada, es decir que no deberán faltar las partes indispensables ni resultar irreparables, no estar quemadas, rotas ni mostrar cualquier desperfecto irreparable. Si el Comprador no enviase de vuelta la pieza defectuosa dentro del debido plazo, o bien si ésta no estuviera en condiciones de poder ser reparada, TVH cobrará también un Cobro Básico (“Core Charge”);
- TVH enviará automáticamente al Comprador, además de la confirmación del pedido, también un Documento autorizando la devolución de la antigua pieza usada. El Documento de Autorización para Devoluciones relativa a una Pieza de Intercambio tendrá un plazo de validez de noventa (90) días a partir de la fecha de emisión. En el caso de que el Comprador devuelva su pieza defectuosa a TVH dentro del debido plazo, TVH descontará de la factura el precio de la Pieza Básica en cuestión. En el caso de que el Comprador no devolviese la pieza defectuosa dentro del plazo preestablecido, TVH cobrará la integralidad de la factura emitida por concepto de las Piezas Básicas, además de los costes de servicio y reparación.

**Será indispensable que TVH reciba el Permiso de Devolución válido, donde también habrá de constar el Número de permiso de Devolución para poder garantizar un seguimiento flexible de la Devolución del Comprador (incluyendo todo crédito que pudiera corresponderle).**

Si algún Producto devuelto a TVH por el Comprador no fuera acompañado del relativo Permiso de Devolución, consignando el Número de permiso de Devolución correspondiente, TVH no tendrá otra opción excepto la de rechazar la Devolución del Comprador, con el consiguiente cobro de los respectivos costes al propio Comprador.

#### TVH PARTS ESPAÑA S.A.

C/ Torrent de Vallmajor 82 • 08915 Badalona (Barcelona) • España  
T +34 933 810 062 • info.es@tvh.com • www.tvh.com

BNP Paribas • IBAN ES76 0149 0201 5503 0051 4001 • SWIFT/BIC BNPAESMS

#### MADRID

Avenida del Partenón 10  
28042 Madrid

#### PAMPLONA

Pol. Ind. Agustinos  
C/ A Nave D-13  
31013 Pamplona (Navarra)  
T +34 948 312 318

#### SANTIAGO

Pol. Ind. El Tambore  
Vía Ptolomeo 19  
15890 Santiago de Compostela  
T +34 981 560 012

#### SEVILLA

Pol. Ind. La Isla  
C/ Hornos 11  
41703 Dos Hermanas (Sevilla)  
T +34 954 931 546

#### ALMENDRALEJO

Ctra. Badajoz  
Pol. Ind. Rayvaz Nave 21  
06200 Almendralejo (Badajoz)  
T +34 924 664 890

#### ZARAGOZA

Pol. Ind. Plaza  
C/ Pertusa 29  
50197 Zaragoza  
T +34 876 903 874