



# TVH PARTS NV OGÓLNE WYTYCZNE DOTYCZĄCE ZWROTÓW PRODUKTÓW

## **OGÓLNE WYTYCZNE DOTYCZĄCE ZWROTÓW PRODUKTÓW: REKLAMACJE, ODBIÓR PRODUKTÓW, WYMIANA CZĘŚCI**

Klient („Kupujący”) może chcieć odesłać Produkt z powrotem do TVH („Zwrot”) z różnych powodów:

- Kupujący może złożyć reklamację dotyczącą Produktu lub Usługi („Reklamacja”); lub
- Kupujący może zażądać od TVH odebrania Produktu z przyczyn niezwiązanych z TVH („Odbiór”); lub
- Kupujący mógł zakupić usługę Wymiany Części i chcieć zwrócić własną wadliwą część („Wymiana Części”).
- Niniejsze Ogólne wytyczne dotyczące zwrotów produktów określają sposób, w jaki wszystkie spółki Grupy TVH obsługują zwroty produktów. Kupujący muszą zatem postępować zgodnie z niniejszymi Wytycznymi, aby skutecznie komunikować się z TVH w sprawie swoich Zwrotów.

TVH będzie obsługiwać wszystkie Zwroty zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży oraz Szczególnymi Wymaganiami dotyczącymi Zwrotu Produktu podmiotu stowarzyszonego TVH, od którego Kupujący zakupił dany Produkt na stronie <http://www.tvh.com/avv.1>

### **I. INSTRUKCJE OGÓLNE**

Aby maksymalnie uprościć obsługę wszystkich Zwrotów, TVH uprzejmie prosi Kupującego o przestrzeganie następujących instrukcji ogólnych:

#### **a) Formularz Zwrotu (w przypadku Reklamacji lub Odbioru)**

- Jeśli Kupujący chce złożyć Reklamację lub wniosek o Odbiór, musi to zrobić za pośrednictwem jednego z następujących kanałów:
- on-line, poprzez program reklamacyjny w MyTotalSource, lub
- w formie pisemnej (e-mail, faks lub list) przy użyciu Formularza Zwrotu. Kupujący może pobrać Formularz z MyTotalSource ze strony internetowej TVH ([www.tvh.com](http://www.tvh.com)) lub poprosić o jego przesłanie za pośrednictwem [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com).

Kupujący musi jasno podać powody swojego wniosku.

#### **b) Dokument Autoryzacji Zwrotu (reklamacja, odbiór lub wymiana serwisowa)**

TVH odpowie na wnioski o zwrot w możliwie najkrótszym czasie. TVH zawsze będzie dążyć do przedstawienia odpowiedniej oferty i dostarczenia wskazówek dotyczących dalszego przetwarzania wniosku Kupującego. Jeśli TVH zaakceptuje zwrot Produktu przez Kupującego, TVH prześle Kupującemu Dokument Autoryzacji Zwrotu, zawierający Numer Zwrotu. W przypadku, gdy Kupujący złożył zlecenie Wymiany Części, TVH automatycznie prześle Kupującemu Dokument Autoryzacji Zwrotu, w tym Numer Zwrotu, wraz z potwierdzeniem zamówienia.

Dokument Autoryzacji Zwrotu jest ważny przez okres w nim wskazany. Jeśli Kupujący zwróci Produkt do TVH po wygaśnięciu terminu ważności, TVH może, według własnego uznania, obciążyć Kupującego Kosztem Obsługi i odrzucić jego wniosek o Zwrot.

Gdy przegląd techniczny zwróconego Produktu przez TVH wykaże, że wady lub uszkodzenia zwracanego Produktu:

- nie figurują na liście wad zgłoszonych przez Kupującego w Formularzu Zwrotu lub
- wynikają z nieprawidłowego użytkowania, o którym mowa w art. 9.5 ogólnych warunków sprzedaży TVH, lub
- powstały w wyniku uszkodzenia podczas transportu zwrotnego do TVH,

TVH nie ponosi odpowiedzialności za takie wady lub uszkodzenia. TVH może, według własnego uznania, naliczyć Koszt Obsługi i może odrzucić wniosek Kupującego o Zwrot.

## II. INSTRUKCJE SZCZEGÓŁOWE

Ponadto Kupujący musi pamiętać o następujących instrukcjach szczegółowych:

### a) Reklamacje

- Kupujący może złożyć Reklamację w przypadku, gdy dostawa TVH była niezgodna z zamówieniem Kupującego lub jeśli Produkt okazał się wadliwy;
- Kupujący powinien mieć na uwadze następujące ograniczenia czasowe. Reklamacje dotyczące uszkodzeń transportowych należy umieścić w liście przewozowym i zgłosić TVH w ciągu dwunastu (12) godzin od dostarczenia Produktu. Reklamacje dotyczące widocznych uszkodzeń Produktu (innych niż uszkodzenia transportowe) lub reklamacje dotyczące dostawy niezgodnej z zamówieniem Kupującego należy zgłaszać do TVH w ciągu 48 godzin od dostawy. Wszelkie inne reklamacje należy zgłaszać do TVH nie później niż czternaście (14) dni po dostarczeniu Produktu, chyba że na odpowiedniej fakturze Produktu wskazano inaczej..

### b) Wnioski o Odbiór

- Kupujący może wystąpić o Odbiór w przypadku, gdy dostawa TVH była zgodna z zamówieniem Kupującego, ale Kupujący chce sprzedać Produkt z powrotem TVH po oryginalnej fakturowanej wartości netto. TVH zaakceptuje odbiór Produktów wyłącznie w ich oryginalnych i nieotwartych opakowaniach;
- TVH nie zaakceptuje odbioru zmontowanych Produktów; Produktów bez opakowania, plomb lub etykiet kontrolnych; Produktów, które zostały zamówione lub zaprojektowane specjalnie dla Kupującego; Produktów, które zostały zregenerowane przez TVH; Produktów, które na dokumencie sprzedaży TVH są oznaczone jako „bez możliwości anulowania i zwrotu”; lub Produktów, które mają niską wartość sprzedaży w przeliczeniu na jednostkę (patrz: Szczegółne wymagania dotyczące zwrotu produktów);
- w przypadku, gdy TVH zaakceptuje wniosek Kupującego o Odbiór Produktu, taki Odbiór będzie podlegał dodatkowej opłacie administracyjnej (patrz: Szczegółne wymagania dotyczące zwrotu Produktu);
- transport z powrotem do TVH zostanie zorganizowany przez TVH na ryzyko i koszt Kupującego, chyba że uzgodniono inaczej na piśmie. TVH potrąci koszty transportu z noty kredytowej dla Kupującego.

### c) Wymiana Części

- w przypadku gdy Nabywca zlecił wymianę części, TVH dostarczy używaną część, która została naprawiona, obciążony kosztami serwisu i naprawy tej części oraz oczekuje od Nabywcy zwrotu własnej, wadliwej części do TVH;
- Kupujący musi odesłać własną wadliwą część w ciągu czternastu (14) dni i musi ona nadal być w stanie nadającym się do naprawy, tj. nie może brakować istotnych części, nie mogą być one nienaprawialne, spalone lub pęknięte, lub nieodwracalnie uszkodzone w inny sposób). Jeśli Kupujący nie odesła wadliwej części w odpowiednim czasie lub jeśli nie jest ona w stanie nadającym się do naprawy, TVH naliczy również Opłatę podstawową;
- wraz z potwierdzeniem zlecenia, TVH automatycznie przesyła Kupującemu Dokument Autoryzacji Zwrotu. Autoryzacja Zwrotu dotycząca Wymiany Części będzie ważna tylko przez okres czternastu (14) dni od jej wystawienia. Jeśli Kupujący odesła wadliwą część do TVH w odpowiednim czasie, TVH uzna swoją fakturę za Część Podstawową. Jeśli Nabywca nie odesła wadliwej części w odpowiednim czasie, oprócz faktury TVH za usługi i koszty naprawy, należna będzie faktura TVH za Części Podstawowe.

**Ważny Formularz Autoryzacji Zwrotu, w tym numer zwrotu, jest niezbędny, aby TVH mogła zagwarantować elastyczną obsługę Zwrotu Kupującego (w tym, w stosownych przypadkach, uznanie).**

Jeśli Kupujący odesła Produkty z powrotem do TVH bez ważnego Formularza Autoryzacji Zwrotu, w tym Numeru Zwrotu, TVH nie będzie miała innego wyjścia, jak tylko odmówić Zwrotu i obciążyć Kupującego wszelkimi wynikającymi z tego kosztami.