

The background image shows a black and white photograph of a forklift in a warehouse setting. In the foreground, several cardboard boxes are visible, some with 'FRAGILE' labels and handling icons (upward arrows, a glass, and an umbrella). A large red diagonal banner is overlaid on the right side of the image, containing the title text.

# TVH PARTS NV ALGEMENE RICHTLIJNEN TERUGZENDEN PRODUCTEN

## **ALGEMENE RICHTLIJNEN VOOR HET TERUGZENDEN VAN PRODUCTEN KLACHTEN, TERUGNAME VAN PRODUCTEN, RUILONDERDELEN**

Een klant ("Koper") kan verschillende redenen hebben om een bepaald Product naar TVH terug te sturen ("Terugzending"):

- De Koper heeft een klacht over een Product of Dienst ("Klacht"); of
- De Koper wenst dat TVH een Product terugneemt ("Terugname"); of
- De Koper heeft een Ruilonderdeel gekocht en wenst een eigen defect onderdeel terug te sturen ("Ruilonderdelen").

De onderhavige Algemene Richtlijnen voor het Terugsturen van Producten bepalen op welke manier alle bedrijven van de TVH Group omgaan met het Terugsturen van Producten. Kopers dienen bijgevolg deze Richtlijnen te volgen om op een geldige manier met TVH te communiceren over hun Terugzendingen.

TVH zal alle Terugzendingen behandelen in overeenstemming met de Algemene Verkoopvoorwaarden en met de Bijzondere Vereisten voor het Terugsturen van Producten van het TVH-filiaal waar de Koper het betrokken Product heeft gekocht. Deze kunnen worden geraadpleegd op <http://www.tvh.com/avv>.<sup>1</sup>

### **I. ALGEMENE INSTRUCTIES**

Om de behandeling van alle Terugzendingen zoveel mogelijk te vereenvoudigen, verzoekt TVH de Koper vriendelijk om de volgende algemene instructies na te leven:

#### **a) Retouraanvraagformulier (Klacht of Terugname)**

Als een Koper een Klacht wenst in te dienen of een Terugname wil aanvragen, dan moet hij hiervoor een van deze kanalen gebruiken:

- Online, via het klachtenprogramma in TVH MyTotalSource, of
- Offline (via e-mail, fax of telefonisch) en daarbij het Retouraanvraagformulier gebruiken. De Koper kan dit formulier downloaden van TVH MyTotalSource en van de TVH website ([www.tvh.com](http://www.tvh.com)) of aanvragen via [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com).

De Koper moet de redenen voor zijn aanvraag duidelijk vermelden.

#### **b) Retourbon (Klacht, Terugname of Ruilonderdelen)**

TVH reageert zo snel mogelijk op elk Retouraanvraagformulier. TVH streeft er altijd naar om een geschikt voorstel te doen en richtlijnen te geven voor de verdere afhandeling van de aanvraag van de Koper. Als TVH aanvaardt dat de Koper een Product terugzendt, dan stuurt TVH naar de Koper een Retourbon, dat een Retournummer vermeldt.

Als de Koper een Ruilonderdeel bestelt, dan stuurt TVH automatisch een Retourbon 'oud stuk' met een Retournummer, samen met de orderbevestiging.

Een Retourbon is geldig voor de termijn die erin is vermeld. Indien de Koper het Product pas na het verstrijken van de geldigheidstermijn naar TVH terugstuurt, behoudt TVH zich het recht voor om, naar eigen inzicht, een Handling Cost aan te rekenen en om de Retouraanvraag tot Terugzending te weigeren.

<sup>1</sup>TVH – Group Thermote & Vanhalst omvat de bedrijven die in deze link staan vermeld: [www.tvh.com/branches-worldwide](http://www.tvh.com/branches-worldwide)

Indien uit technisch nazicht door TVH van een Retourzending blijkt dat gebreken of schade aan dat Product:

- Ontbreekt in de lijst van gebreken of schade die de Koper op zijn Retouraanvraagformulier vermeldde, of
- Het gevolg zijn van verkeerd gebruik zoals in art. 9.5 van de Algemene Verkoopvoorwaarden van TVH beschreven, of
- Het gevolg zijn van beschadiging tijdens het terug-transport naar TVH, kan TVH niet aansprakelijk gesteld worden voor deze defecten of schade. TVH behoudt zich het recht voor om, naar eigen inzicht, een Handling Cost aan te rekenen of de Retouraanvraag te weigeren.

## II. SPECIFIEKE INSTRUCTIES

Bovendien moet de Koper rekening houden met volgende specifieke instructies:

### a) Klachten

- De Koper mag een Klacht indienen wanneer de levering door TVH niet overeenstemt met de bestelling van de Koper of wanneer een Product defect blijkt;
- De Koper moet rekening houden met de volgende tijdslimieten: Klachten met betrekking tot beschadiging bij het transport moeten op de vervoerdocumenten worden vermeld en moeten binnen twaalf (12) uur na de levering van het Product aan TVH worden gemeld. Klachten met betrekking tot zichtbare schade aan het Product (maar niet veroorzaakt door het transport) of klachten over een levering die niet overeenstemt met de bestelling van de Koper, moeten binnen 48 uur na levering aan TVH worden gemeld. Alle andere Klachten moeten uiterlijk binnen drie (3) maanden na levering van het Product aan TVH worden gemeld, tenzij de overeenstemmende factuur voor het Product een andere termijn vermeldt..

### b) Terugname aanvragen

- De Koper mag een Terugname aanvragen wanneer de levering door TVH overeenstemde met de bestelling door de Koper, maar de Koper het Product aan TVH wil terugverkopen tegen de oorspronkelijke netto factuurwaarde. TVH aanvaardt alleen om Producten terug te nemen als ze zich in hun oorspronkelijke en ongeopende verpakking bevinden;
- TVH aanvaardt geen Terugname in de volgende gevallen: Producten die werden geassembleerd; Producten zonder verpakking, verzegeling of controlelabels; Producten die speciaal voor de Koper werden besteld of ontworpen; Producten die door TVH werden gereconditioneerd; Producten die op de verkoopdocumenten van TVH staan vermeld als "niet-annuleerbaar en niet-terugstuurbaar" of Producten met een lage verkoopwaarde per stuk (zie: Bijzondere Vereisten voor het terugsturen van Producten);
- Als TVH de aanvraag van de Koper voor de Terugname van een Product aanvaardt, dan wordt voor deze Terugname een administratieve toeslag aangerekend (zie: Bijzondere Vereisten voor het Terugsturen van Producten); o Het transport van de Klant naar TVH wordt door TVH georganiseerd op risico en kosten van de Koper, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. TVH zal de transportkosten van zijn creditnota aan de Koper aftrekken.

### c) Ruilonderdelen

- Als de Koper een Ruilonderdeel heeft besteld, dan zal TVH een gebruikt onderdeel leveren dat werd hersteld, onderhouds- en herstellingskosten voor dat onderdeel aanrekenen en van de Koper verwachten dat hij zijn eigen, defecte onderdeel naar TVH terugstuurt;
- De Koper moet binnen drie (3) maanden zijn eigen defecte onderdeel terugsturen en het moet herstelbaar zijn, dit wil zeggen dat er geen essentiële onderdelen aan mogen ontbreken, noch onherstelbaar zijn, verbrand, gebarsten of op een andere manier onherstelbaar beschadigd. Als de Koper het defecte onderdeel niet binnen de tijdslimiet terugstuurt of als het niet herstelbaar is, dan zal TVH ook een Waarborg aanrekenen;
- Samen met zijn orderbevestiging stuurt TVH automatisch een Retourbon 'oud stuk' naar de Koper. Een Retourbon 'oud stuk' voor een Ruilonderdeel is geldig gedurende drie (3) maanden na de uitgifte ervan. Als de Koper tijdig zijn defect onderdeel naar TVH terugstuurt, dan zal TVH een creditnota opmaken voor de factuur van het Basisonderdeel. Als de Koper zijn defect onderdeel niet tijdig terugstuurt, dan wordt de factuur van TVH voor het Basisonderdeel verschuldigd, naast de factuur van TVH voor de onderhouds- en herstellingskosten.

**TVH kan slechts een flexibele opvolging van de Terugzending door de Koper garanderen (inclusief een eventuele creditering) als de Koper beschikt over een geldige Retourbon, inclusief een Retournummer.**

Als de Koper Producten naar TVH terugstuurt zonder geldige Retourbon, inclusief een Retournummer, zal TVH de Terugzending door de Koper weigeren en alle hieruit voortvloeiende kosten aan de Koper aanrekenen.

#### TVH PARTS NV

Brabantstraat 15 • 8790 Waregem • Belgium  
T +32 56 43 42 11 • F +32 56 43 44 88 • info@tvh.com • www.tvh.com  
BTW BE 0425 399 042 • RLP Gent – division Kortrijk 0425 399 042  
BNP Paribas Fortis 285-0448248-40 • IBAN BE02 2850 4482 4840 • SWIFT/BIC GEBABEBB