

The background of the top section shows a black and white photograph of a forklift in a warehouse setting, with several cardboard boxes stacked on its forks. Some boxes are labeled 'FRAGILE' and have handling icons like 'upward arrows' and 'glass'.

TVH DEUTSCHLAND GMBH

ALLGEMEINE RICHTLINIEN ZU PRODUKTRÜCKGABEN

ALLGEMEINE RICHTLINIEN ZU PRODUKTRÜCKGABEN REKLAMATIONEN, RÜCKNAHME VON PRODUKTEN, AUSTAUSCHTEILE

Ein Kunde ("Käufer") will aus verschiedenen Gründen möglicherweise ein bestimmtes Produkt an TVH zurückschicken ("Rückgabe"):

- Der Käufer hat möglicherweise eine Beschwerde über ein Produkt oder eine Dienstleistung ("Reklamation"); oder
- Der Käufer will möglicherweise, dass TVH ein Produkt zurücknimmt ("Rücknahme"); oder
- Der Käufer hat möglicherweise ein Austauschteil gekauft und will sein eigenes defektes Teil zurückgeben ("Austauschteil").

Die vorliegenden Allgemeinen Richtlinien zu Produktrückgaben legen fest, wie alle Unternehmen des TVH-Konzerns Produktrückgaben abwickeln. Die Käufer müssen diese Richtlinien daher einhalten, um gültig mit TVH über ihre Rückgaben zu kommunizieren.

TVH wird alle Rückgaben gemäß seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie gemäß den Sonderanforderungen zu Produktrückgaben der TVH-Tochtergesellschaft abwickeln, von der der Käufer das betroffene Produkt erworben hat. Diese stehen auf <http://www.tvh.com/av>¹ zur Verfügung.

I. ALLGEMEINE ANWEISUNGEN

Für eine möglichst einfache Abwicklung aller Rückgaben ersucht TVH den Käufer, die folgenden allgemeinen Anweisungen zu respektieren:

a) Rückgabeantragsformular (Reklamation oder Rücknahme)

Wenn der Käufer eine Reklamation einbringen oder eine Rücknahme beantragen möchte, muss er das über folgende Kanäle tun:

- Online, über das Reklamationsprogramm in TVH MyTotalSource, oder
- Offline (über E-Mail, Fax oder telefonisch). Der Käufer kann das Formular von MyTotalSource oder von der TVH-Website (www.tvh.com) herunterladen oder es über info@tvh.com beantragen.

Der Käufer muss die Gründe für seinen Antrag deutlich angeben.

b) Rückgabebeschein (Reklamation, Rücknahme oder Tausch)

TVH wird schnellstmöglich auf die Rückgabeanträge antworten. TVH wird stets danach streben, einen adäquaten Vorschlag zu machen, und Richtlinien für die weitere Abwicklung des Antrags des Käufers liefern. Wenn TVH damit einverstanden ist, dass der Käufer ein Produkt zurückgibt, wird TVH dem Käufer einen Rückgabebeschein mit Rückgabenummer schicken.

Wenn der Käufer eine Bestellung für ein Austauschteil aufgegeben hat, wird TVH dem Käufer den Rückgabebeschein „Altteil“ mit Rückgabenummer zusammen mit der Auftragsbestätigung schicken.

Ein Rückgabebeschein ist für den darin angegebenen Zeitraum gültig. Wenn der Käufer das Produkt erst nach Ablauf der Gültigkeitsdauer an TVH zurücksendet, behält sich TVH das Recht vor, nach eigenem Ermessen die Bearbeitungskosten zu berechnen und den Rückgabeantrag abzulehnen.

¹TVH - Group Thermote & Vanhalst besteht aus den in diesem Link identifizierten Unternehmen: www.tvh.com/branches-worldwide

Wenn die von TVH ausgeführte technische Überprüfung einer Rücksendung ausweist, dass Mängel oder Schäden an diesem Produkt

- nicht durch den Käufer auf dem Rückgabeantragsformular aufgeführt wurden, oder
- sich aus falscher Verwendung ergeben, wie in Artikel 9.5 der Allgemeinen Verkaufsbedingungen von TVH beschrieben, oder
- sich aus Schäden während des Rücktransports zu TVH ergeben,

kann TVH nicht für diese Mängel oder Schäden haftbar gemacht werden. TVH behält sich vor, nach eigenem Ermessen eine Bearbeitungsgebühr zu erheben oder den Rückgabeantrag abzulehnen.

II. SONDERANWEISUNGEN

Darüber hinaus muss der Käufer die folgenden Sonderanweisungen beachten:

a) Reklamationen

- Der Käufer kann eine Reklamation einbringen, wenn die Lieferung von TVH nicht der Bestellung des Käufers entsprach oder wenn sich ein Produkt als defekt erweist.
- Der Käufer muss die folgenden zeitlichen Beschränkungen beachten. Reklamationen in Bezug auf Transportschäden müssen auf dem Lieferschein notiert werden und müssen TVH innerhalb von zwölf (12) Stunden nach der Lieferung des Produkts gemeldet werden. Reklamationen in Bezug auf sichtbare Schäden am Produkt (außer Transportschäden) oder Reklamationen in Bezug auf eine Lieferung, die nicht der Bestellung des Käufers entspricht, müssen TVH innerhalb von 48 Stunden nach der Lieferung gemeldet werden. Jede andere Reklamation muss TVH spätestens drei (3) Monate nach der Lieferung des Produkts gemeldet werden, es sei denn, auf der Rechnung des entsprechenden Produkts ist etwas anderes angegeben.

b) Rücknahmeanträge

- Der Käufer kann eine Rücknahme beantragen, wenn die Lieferung von TVH der Bestellung des Käufers entsprach, dieser das Produkt aber zum ursprünglich verrechneten Nettowert wieder an TVH verkaufen will. TVH wird nur die Rücknahme von Produkten in ihrer ungeöffneten Originalverpackung akzeptieren;
- TVH wird die Rücknahme von Produkten, die zusammengebaut wurden; von Produkten ohne Verpackung, Siegel oder Kontrolletiketten; von Produkten, die speziell für den Käufer bestellt oder entworfen wurden; von Austauschprodukten; von Produkten, die auf den Verkaufsbelegen von TVH als „nicht stornierbar und nicht umtauschbar“ gekennzeichnet sind; oder von Produkten, die einen niedrigen Verkaufspreis pro Einheit haben, nicht akzeptieren (siehe: Sonderanforderungen zu Produktrückgaben);
- Wenn TVH den Antrag eines Käufers auf die Rücknahme eines Produkts akzeptiert, wird diese Rücknahme einer Verwaltungsgebühr unterliegen (siehe: Sonderanforderungen zu Produktrückgaben);
- Wenn schriftlich nichts anderes vereinbart wurde, wird der Rücktransport an TVH durch TVH auf Risiko und Kosten des Käufers organisiert. TVH wird die Transportkosten von seiner Gutschrift an den Käufer abziehen.

c) Austauschteile

- Wenn der Käufer eine Bestellung für ein Tauschteil („Service Exchange Part - SEP“) aufgegeben hat, wird TVH ein gebrauchtes Teil liefern, das repariert wurde, eine Service- und Reparaturgebühr für dieses Teil verrechnen und erwarten, dass der Käufer sein eigenes, defektes Teil an TVH zurückschickt;
- Der Käufer muss sein eigenes defektes Teil innerhalb von 3 Monaten zurückschicken und es muss noch repariert werden können, d. h., entscheidende Teile dürfen nicht fehlen, irreparabel, verbrannt oder gesprungen oder anderweitig irreparabel beschädigt sein. Wenn der Käufer das defekte Teil nicht fristgerecht zurückschickt oder wenn es nicht mehr repariert werden kann, wird TVH auch eine Altteilgebühr verrechnen;
- Zusammen mit seiner Auftragsbestätigung schickt TVH dem Kunden automatisch einen Rückgabeschein ‚Altteil‘. Ein Rückgabeschein ‚Altteil‘ bleibt nach der Ausgabe drei (3) Monate gültig. Wenn der Käufer sein defektes Teil fristgerecht an TVH zurückschickt, wird TVH seine Rechnung für das Altteil gutschreiben. Wenn der Käufer sein defektes Teil nicht fristgerecht an TVH zurückschickt, wird die Rechnung von TVH für die Altteile zusätzlich zur Rechnung von TVH für die Service- und Reparaturkosten fällig.

Ein gültiger Rückgabeschein mit Rückgabenummer ist unerlässlich, damit TVH eine flexible Abwicklung der Rücksendung des Käufers garantieren kann (einschließlich gegebenenfalls einer Gutschrift).

Wenn der Käufer Produkte ohne gültigen Rückgabeschein mit Rückgabenummer an TVH zurückschickt, hat TVH keine andere Möglichkeit, als die Rückgabe des Käufers abzulehnen und alle damit verbundenen Kosten dem Käufer anzulasten.

TVH DEUTSCHLAND GMBH

Nürnberger Straße 5 • 30855 Langenhagen • Germany
T +49 (0) 511-78088-10 • F +49 (0) 511-78088-40 • info@tvh.com • www.tvh.com
Ust Id-Nr: DE 316 798 644 • HRB 220669 Amtsgericht Hannover
Bank: BNP Paribas Fortis • Kto: 217 460 11 • BLZ: 512 106 00 • IBAN: DE58 5121 0600 4221 7460 11 • BIC: BNPADEF3
Geschäftsführer: Dominiek Joseph G. Valcke, Mark Oosterlinck, P. Alexis Ulbrich