



TVH FRANCE SASU

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES RETOURS DE PRODUITS

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES RETOURS DE PRODUITS RÉCLAMATIONS, REPRISE DE PRODUITS, PIÈCES D'ÉCHANGE

Un client ("Acheteur") peut souhaiter renvoyer un certain Produit à TVH ("Retour") pour diverses raisons:

- L'Acheteur peut avoir une Réclamation concernant un Produit ou un Service ("Réclamation"); ou
- L'Acheteur peut souhaiter que TVH reprenne un Produit ("Reprise"); ou
- L'Acheteur peut avoir acheté une Pièce d'échange et souhaiter renvoyer sa pièce défectueuse ("Pièce d'échange").

Les présentes Recommandations Générales concernant les Retours de Produits déterminent la manière dont les entreprises du groupe TVH traitent les Retours de Produits. Les Acheteurs doivent donc suivre ces Recommandations afin de communiquer de manière valable avec TVH concernant leurs Retours.

TVH traitera tous les Retours conformément aux Conditions Générales de Vente et aux Obligations Particulières concernant le Retour de Produits de la société affiliée TVH à laquelle l'Acheteur a acheté le Produit. L'Acheteur peut consulter ces documents sur l'adresse <http://www.tvh.com/avv>.¹

I. INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

Afin de simplifier autant que possible le traitement de tous les Retours, TVH prie l'Acheteur de respecter les instructions générales suivantes :

a) Formulaire de demande de retour (Réclamation ou Reprise)

Si l'Acheteur souhaite communiquer une Réclamation ou demander une Reprise, il doit le faire par un des canaux suivants:

- En ligne, par le biais du programme de Réclamations/Retours du magasin en ligne MyTotalSource, ou
- Par écrit (courriel, fax ou lettre) en utilisant le Formulaire de demande de retour. L'Acheteur peut télécharger le Formulaire dans MyTotalSource et sur le site web de TVH (www.tvh.com), ou le demander à info@tvh.com.

L'Acheteur doit clairement indiquer les raisons de sa demande.

b) Formulaire d'autorisation de retour (Réclamation, Reprise ou Pièce d'échange)

TVH répondra aux Formulaires de demande de retour dans les plus brefs délais. TVH s'efforcera toujours de formuler une proposition adéquate et de fournir des recommandations en vue du traitement ultérieur de la demande de l'Acheteur. Si TVH accepte que l'Acheteur renvoie un Produit, TVH enverra à l'Acheteur un Formulaire d'autorisation de retour, mentionnant un Numéro de retour.

Si l'Acheteur a passé commande d'une Pièce d'échange, TVH enverra automatiquement un Formulaire d'autorisation de retour avec un Numéro de retour, conjointement avec la confirmation de la commande.

Un formulaire d'autorisation de retour est valable pour le terme indiqué dans l'autorisation. Si l'Acheteur renvoie le Produit à TVH après l'expiration de la validité du terme, TVH se réserve le droit de charger à sa propre discrétion des coûts de manipulation et de rejeter la demande de retour de l'Acheteur.

¹Le groupe TVH - Thermote & Vanhalst se compose des entreprises indiquées sous ce lien : www.tvh.com/branches-worldwide

Si après une révision technique de TVH, le Produit renvoyé montre d'autres défauts ou dégâts qui:

- ne figurent pas sur la liste des défauts rapportée par l'Acheteur dans le formulaire de demande de retour, ou
- sont la conséquence de mauvais usage, comme décrit dans l'article 9.5 des conditions générales de vente, ou
- sont la conséquence de dégâts durant le transport de retour à TVH, TVH ne peut pas être tenu responsable pour ces défauts ou dégâts. TVH se réserve le droit de charger à sa propre discrétion des coûts de manipulation et de rejeter la demande de retour de l'Acheteur.

II. INSTRUCTIONS SPECIFIQUES

En outre, l'Acheteur doit garder les instructions suivantes à l'esprit :

a) Réclamations

- L'Acheteur peut introduire une Réclamation si la livraison de TVH n'était pas conforme à la commande de l'Acheteur ou s'il apparaît qu'un Produit est défectueux;
- L'Acheteur doit garder à l'esprit les contraintes de temps suivantes. Les Réclamations relatives aux dégâts liés au transport doivent être mentionnées sur la note d'envoi et être signalées à TVH dans les douze (12) heures après la livraison du Produit. Les Réclamations relatives aux dégâts visibles au Produit (autres que les dégâts liés au transport) ou les Réclamations relatives à une livraison non conforme à la commande de l'Acheteur, doivent être signalées à TVH dans les 48 heures suivant la livraison. Sauf indications contraires figurant dans la facture de Produit correspondante, toute autre Réclamation doit être signalée à TVH au plus tard trois (3) mois après la livraison du Produit.

b) Demande de Reprise

- L'Acheteur peut demander une Reprise lorsque la livraison de TVH était conforme à la commande de l'Acheteur mais qu'il souhaite revendre le Produit à TVH à sa valeur facturée originale nette. TVH acceptera seulement de reprendre des Produits dans leur emballage original et non ouvert;
- TVH n'acceptera pas de Reprise des Produits qui ont été assemblés, les Produits sans emballage, plomb ou étiquettes de contrôle, les Produits qui ont été commandés ou conçus spécialement pour l'Acheteur, les Produits qui ont été reconditionnés par TVH, les Produits qui sont marqués comme "non annulables et non remboursables" sur le document de vente de TVH, ou les Produits qui ont une faible valeur de vente par unité (voir: Obligations Particulières concernant le Retour de Produits);
- Si TVH accepte la demande de Reprise d'un Produit formulée par l'Acheteur, cette Reprise fera l'objet d'une surcharge administrative (voir: Obligations Particulières concernant le Retour de Produits) ;
- Sauf convention écrite contraire, le renvoi à TVH sera organisé par TVH aux risques et frais de l'Acheteur. TVH déduira les frais de transport de sa note de crédit à l'Acheteur.

c) Pièces d'échange

- Lorsque l'Acheteur a passé commande d'une Pièce d'échange, TVH fournit une pièce d'occasion qui a été réparée, facture un service et des frais de réparation pour cette pièce et s'attend à ce que l'Acheteur renvoie sa propre pièce défectueuse à TVH ;
- L'Acheteur doit renvoyer sa propre pièce défectueuse dans les trois (3) mois et elle doit encore pouvoir être réparée, c'est-à-dire que les pièces essentielles ne doivent pas être manquantes, irréparables, brûlées ou fissurées ou être autrement endommagées. Si l'Acheteur ne renvoie pas la pièce défectueuse en temps opportun ou si elle ne peut être réparée, TVH facturera aussi une Garantie;
- Conjointement avec sa confirmation de commande, TVH envoie automatiquement à l'Acheteur un Formulaire d'autorisation de retour de pièce d'échange. Un Formulaire d'autorisation de retour relative à une Pièce d'échange ne sera valable que durant les trois (3) mois de son émission. Si l'Acheteur renvoie sa pièce défectueuse à TVH en temps opportun, TVH créditera sa facture pour la Pièce de base. Si l'Acheteur ne renvoie pas sa pièce défectueuse en temps opportun, la facture de TVH pour les Pièces de base sera due en plus de la facture de TVH pour le service et les frais de réparation.

Un Formulaire d'autorisation de retour valable, incluant le Numéro de retour, est essentiel à TVH pour garantir un suivi souple du Retour de l'Acheteur (y compris l'établissement d'un crédit, le cas échéant).

Si l'Acheteur renvoie les Produits à TVH sans un Formulaire d'autorisation de retour valable, y compris le Numéro de retour, TVH n'aura pas d'autre choix que de refuser le Retour de l'Acheteur et de lui facturer tous les frais qui en résultent.

TVH FRANCE SASU

BP 90097 • 59393 Wattrelos Cedex • France
T 0820 22 77 22 (Service € 0,09 TTC/min + prix appel) • F 0810 12 12 48 (Service € 0,05 TTC/min + prix appel) • contact@tvh.com • www.tvh.com
RCS Roubaix-Tourcoing B 341 389 559 • BNP PARIBAS 30004 02323 00011055980 78
SASU au capital de € 2 090 000 • Siret 341 389 559 00061 • N° TVA intracommunautaire FR 09341389559

SIÈGE SOCIAL

Technopole Agen Garonne
55 Allée de Martinon
47310 Saint-Colombe-en-Bruilhois

ÉTABLISSEMENT SECONDAIRE

ZA du Piquet Nord
35370 Étrelles