

TVH PORTUGAL UNIPESSOAL LDA. DIRETRIZES GERAIS SOBRE DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS

DIRETRIZES GERAIS SOBRE DEVOLUÇÕES DE PRODUTOS RECLAMAÇÕES, RETOMA DE PRODUTOS, PEÇAS DE REPOSIÇÃO DE SERVIÇO

Um cliente ("Comprador") pode desejar retornar um determinado Produto para TVH ("Devolução") por vários motivos:

- O Comprador pode ter uma reclamação sobre o Produto ou Serviço ("Reclamação"); ou
- O Comprador pode querer retornar um Produto para TVH por motivos não relacionados à TVH ("Retoma"); ou
- O Comprador pode ter adquirido uma Peça de Troca de Serviço e desejar devolver a defeituosa ("Peça de Serviço").

As presentes Diretrizes Gerais sobre Devoluções de Produtos determinam a forma como todas as empresas do TVH Group tratam as Devoluções de Produtos. Portanto, os compradores devem seguir estas Diretrizes para comunicar de forma válida com TVH sobre as Devoluções.

TVH tratará todas as Devoluções de acordo com os Termos e Condições Gerais de Compra e Venda e com os Requisitos Particulares para Devolução de Produtos da afiliada do TVH a partir da qual o Comprador adquiriu o produto referido em <http://www.tvh.com/avv>.¹

I. INSTRUÇÕES GERAIS

Para simplificar o máximo possível o tratamento de todas as Devoluções, TVH pede respeitosamente que o Comprador siga as seguintes instruções gerais:

a) Formulário de Requisição de Devolução (em caso de Reclamação ou Retoma)

Se o Comprador desejar comunicar uma Reclamação ou solicitar uma Retoma, deve passar por um dos seguintes canais:

- online, através do programa de reclamações em MyTotalSource, ou
- por escrito (e-mail, fax ou carta), através do Formulário de Requisição de Devolução. O Comprador pode baixar o Formulário em MyTotalSource e no website de TVH (www.tvh.com), ou solicitá-lo para o e-mail info@tvh.com.

O Comprador deve indicar claramente os motivos da solicitação.

b) Documento de Autorização de Devolução (Reclamação, Retoma ou Troca de Serviço)

TVH irá responder às Solicitações de Devolução no menor tempo possível. TVH empenha-se sempre em fazer uma proposta adequada e fornecer as diretrizes para o processamento da solicitação do Comprador. Se TVH aceitar que o Comprador devolva um Produto, TVH enviará um Documento de Autorização de Devolução, incluindo um Número de Devolução, para o Comprador.

Caso o Comprador tenha efetuado um pedido por uma Peça de Troca de Serviço, TVH enviará automaticamente um Documento de Autorização de Devolução, incluindo um Número de Devolução, para o Comprador, em conjunto com a confirmação do pedido.

O Documento de Autorização de Devolução é válido para o termo aqui indicado. Se o Comprador devolver o Produto a TVH após a expiração do termo de validade, TVH pode, a seu único critério, cobrar um Custo de Processamento e rejeitar o pedido do Comprador por uma Devolução.

¹TVH - Group Thermote & Vanhalst consists of the companies identified in this link: www.tvh.com/branches-worldwide

Quando a revisão técnica feita por TVH de um Produto devolvido mostra que defeitos ou danos no Produto devolvido:

- não aparecem na lista de defeitos reportada pelo Comprador no Formulário de Pedido de Devolução, ou
- advêm de uso incorreto, como descrito no art. 9.6 dos termos e condições gerais de compra e venda do TVH, ou
- advêm de danos resultantes do transporte de retorno para TVH.

TVH não se responsabiliza por estes defeitos ou danos. TVH pode, a seu único critério, cobrar um Custo de Processamento e rejeitar o pedido do Comprador por uma Devolução.

II. INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS

Adicionalmente, o Comprador deve considerar as seguintes instruções específicas:

a) Reclamações

- o Comprador pode apresentar uma Reclamação se a entrega por parte de TVH não estiver em conformidade com o pedido do Comprador, ou se o Produto aparentar estar defeituoso;
- o Comprador deve considerar as seguintes restrições temporais. Reclamações relacionadas com danos no transporte devem ser mencionadas na nota de remessa e ser reportadas a TVH nas doze (12) horas após a entrega do Produto. Reclamações relacionadas com danos visíveis no Produto (diferentes de danos de transporte) ou reclamações devido à entrega não estar em conformidade com o pedido do Comprador devem ser reportadas a TVH nas 48 horas após a entrega. Qualquer outra reclamação deve ser reportada a TVH o mais tardar catorze (14) dias após a entrega do Produto, salvo especificado em contrário na fatura do Produto correspondente.

b) Solicitações de Retoma

- o Comprador pode solicitar uma Retoma se a entrega do TVH tiver ocorrido em conformidade com o pedido do Comprador, mas o Comprador deseja revender o Produto a TVH pelo valor faturado líquido original. TVH só aceitará a retoma de Produtos nas respetivas embalagens originais e fechadas;
- TVH não aceitará a Retoma de Produtos que tenham sido montados; Produtos sem embalagem, selos ou etiquetas de controlo; Produtos que tenham sido pedidos ou concebidos especialmente para o Comprador; Produtos que tenham sido reconicionados por TVH; Produtos que estejam marcados como “não canceláveis e não retornáveis” no documento de compra e venda de TVH; ou Produtos que tenham um baixo valor de venda por unidade (consultar: Requisitos Particulares sobre Devoluções de Produtos);
- se TVH aceitar a solicitação do Comprador para Retomar um Produto, essa Retoma estará sujeita a uma sobretaxa administrativa (consultar: Requisitos Particulares sobre Devoluções de Produtos);
- o transporte de retorno para TVH será organizado por TVH por conta e risco do Comprador, salvo acordado por escrito em contrário. TVH irá deduzir as despesas de transporte da nota de crédito emitida ao Comprador.

c) Peças de Troca de Serviço

- quando o Comprador efetuar um pedido por uma Peça de Troca de Serviço, TVH irá fornecer uma peça usada que tenha sido reparada, cobrar um custo pelo serviço e pela reparação da peça em questão e aguardar que o Comprador envie a sua peça defeituosa para TVH;
- o Comprador deve retornar a sua própria peça defeituosa dentro de catorze (14) dias, e esta ainda deve estar em condições reparáveis, ou seja, peças vitais não devem estar em falta, ser irreparáveis, estar queimadas ou partidas ou irreparavelmente danificadas). Se o Comprador não retornar a peça defeituosa no tempo devido ou se a mesma não estiver em condições reparáveis, TVH também irá cobrar uma Taxa Essencial;
- em conjunto com a confirmação do pedido, TVH envia automaticamente um Documento de Autorização de Devoluções para o Comprador. Uma Autorização de Devolução relacionada com uma Peça de Troca de Serviço só será válida durante catorze (14) dias a contar da emissão. Se o Comprador retornar a sua peça defeituosa a TVH no tempo devido, TVH irá creditar a fatura para a Peça Essencial. Se o Comprador não retornar a sua peça defeituosa no tempo devido, a fatura emitida por TVH para as Peças Essenciais ficará em dívida em conjunto com a fatura emitida por TVH destinada às despesas de serviço e reparação.

Um Formulário de Autorização de Devolução válido, incluindo o Número de Devolução, é essencial para que TVH garanta o seguimento flexível da Devolução do Comprador (incluindo o crédito quando necessário).

Se o Comprador retornar Produtos para TVH sem um Formulário de Autorização de Devoluções válido, incluindo o Número de Devolução, TVH não terá outra opção senão rejeitar a Devolução do Comprador e cobrar todas as despesas decorrentes ao Comprador.