WWW.TVH.COM

ООО ТВХ РУС
ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО ПО ВОЗВРАТУ ПРОДУКЦИИ

ОБЩЕЕ РУКОВОДСТВО ПО ВОЗВРАТУ ПРОДУКЦИИ
ЖАЛОБЫ, ПРИЕМКА ВОЗВРАЩЕННОЙ ПРОДУКЦИИ, ОБМЕН ВОССТАНОВЛЕННЫХ УЗЛОВ

У заказчика (Покупателя) может возникнуть желание вернуть определенную Продукцию обратно компании ТВХ (Возврат) по различным причинам:

- У Покупателя могут возникнуть жалобы на Продукцию или Обслуживание (Жалоба); или
- У Покупателя может возникнуть желание вернуть продукцию ТВХ (Приемка обратно); или
- Покупатель мог приобрести восстановленный узел по обмену и намерен вернуть собственную неисправную деталь (Замена запчастей в рамках сервисного обслуживания).

Настоящее Общее руководство по возврату Продукции определяет порядок действий всех компаний группы ТВХ при возврате продукции. Следовательно, Покупатели должны следовать этому Руководству с целью надлежащего взаимодействия с ТВХ по поводу Возврата.

ТВХ действует в отношении Возвратов в соответствии с Общими условиями продажи, а также Конкретными Требованиями по возврату Продукции аффилированного лица ТВХ, у которого Покупатель приобрел Продукцию, как указано на странице, расположенной по адресу:
http://www.tvh.com/avv.[1]

I. ОБЩИЕ ИНСТРУКЦИИ

С целью максимального упрощения всех процедур, связанных с возвратом, ТВХ просит покупателей соблюдать следующие общие инструкции:

a) Форма заявления о возврате (Жалоба или Приемка обратно)

Если Покупатель намерен сообщить о Жалобе или подать заявку на Приемку обратно, Покупатель может сделать это одним из следующих способов:

- онлайн, через программу жалоб в системе MyTotalSource, или
- письменно (посредством электронной почты, факсимильной связи или письмом) с использованием формы заявления о возврате. Покупатель может загрузить форму из системы MyTotalSource или через вебсайт ТВХ (www.tvh.com), или запросить ее, направив электронное сообщение по адресу: info@tvh.com.

Покупатель должен четко указать в форме причину направления своего заявления.

b) Возвратная нота (в случае Жалобы, Приемки обратно или Замены запчастей в рамках сервисного обслуживания)

ТВХ отвечает на Заявления о возврате в кратчайшие возможные сроки. ТВХ всегда старается сделать соответствующее ситуации предложение и предоставить инструкции по дальнейшей обработки заявки Покупателя. Если ТВХ подтверждает, что Покупатель вправе вернуть Продукцию, ТВХ направляет Покупателю возвратную ноту, в которой указывается Номер Возврата.

В случае размещения Покупателем заказа на Замену запчастей в рамках сервисного обслуживания ТВХ автоматически присылает Покупателю возвратную ноту, в которой указывается Номер Возврата, вместе с подтверждением заказа.
Возвратная нота действительна в течении указанного в ней срока. Если Покупатель возвращает Продукт в ТВХ по истечении

[1]«ТВХ» - группа «Термоут и Ванхальст» состоит из компаний, перечисленных на странице, находящейся по данной ссылке: www.tvh.com/branches-worldwide

срока действия, ТВХ может по собственному усмотрению взимать плату за обработку и отклонять запрос Покупателя на возврат. Когда технический обзор возвращенного продукта ТВХ показывает, что дефекты или повреждения возвращенного продукта:

- не отображаются в списке дефектов, указанных Покупателем в форме запроса на возврат, или
- возникли из-за неправильного использования, как описано в ст. 9.5 общих условий и условий продажи ТВХ, или
- возникли из-за повреждения при транспортировке в ТВХ,

ТВХ не несет ответственности за такие дефекты или повреждения. ТВХ может по своему усмотрению взимать плату за обработку и отклонять запрос Покупателя на возврат.

II. ОСОБЫЕ ИНСТРУКЦИИ

Кроме того, Покупатель должен придерживаться следующих специальных правил:

a) Жалобы

- Покупатель вправе подать Жалобу, в случае если поставка компании ТВХ не соответствовала Заказу Покупателя или в случае обнаружения дефектов Продукции;
- Покупателю необходимо принять во внимание следующие ограничения по срокам: Жалобы, относящиеся к повреждениям при транспортировке, должны быть отражены на товарной накладной и доведены до сведения компании ТВХ в течение 12 (двенадцати) часов после доставки Продукции. Жалобы, относящиеся к видимым повреждениям Продукции (отличным от повреждений в процессе транспортировки) или жалобы по доставке продукции, не соответствующей Заказу Покупателя, должны доводиться до сведения компании ТВХ в течение 48 часов после доставки. Любые другие Жалобы доводятся до сведения компании ТВХ в течение 3 (трех) месяцев после доставки Продукции, если иное не указано в счете на оплату соответствующей Продукции.

b) Заявления о возврате

- Покупатель вправе обратиться по поводу Приемки обратно, если поставленная ТВХ Продукция соответствовала заказу Покупателя, но Покупатель хотел бы продать продукцию обратно ТВХ по оригинальной чистой стоимости, указанной в счете. ТВХ принимает обратно только Продукцию в оригинальной невскрытой упаковке
- ТВХ не принимает обратно продукцию, подвергавшуюся сборке, продукцию без упаковки, пломб или контрольных ярлыков, продукцию, заказанную или сконструированную специально для Покупателя, Продукцию, адаптированную ТВХ, Продукцию помеченную как «не подлежащую замене или возврату» в торговых документах ТВХ, Продукцию с низкой стоимостью единицы продукции (см. Особые требования при возврате Продукции);
- в случае если ТВХ принимает заявление Покупателя на Приемку продукции обратно, за такую приемку взимаются административные сборы (см. Особые требования при возврате Продукции);
- транспортировка Продукции обратно компании ТВХ организуется ТВХ на риск Покупателя и за его счет, если письменно не согласовано иное. ТВХ вычитает транспортные расходы из кредитной ноты, выписываемой Покупателю.

c) Обмен восстановленных узлов

- в случае размещения Покупателем заказа на восстановленную запасную часть по обмену («ВЗО») ТВХ поставляет бывшие в употреблении отремонтированные запчасти, за которые взимает стоимость сервисного обслуживания и ремонта, и ожидает от Покупателя возврата своей собственной неисправной детали;
- о Покупатель обязан вернуть свою неисправную деталь в течение 3 месяцев, при этом деталь должна подлежать ремонту (то есть, основные ее части не должны
- отсутствовать, находиться в неремонтопригодном состоянии, не должны содержать следов воздействия пламени и трещин или по иным причинам не подлежать ремонту). В случае если Покупатель не возвращает неисправную деталь или такая деталь не подлежит ремонту, ТВХ дебитует также стоимость залога по обменному узлу;
- о вместе с подтверждением заказа ТВХ автоматически высылает Покупателю Возвратную ноту. Возвратная нота при замене запчастей в рамках сервисного
- обслуживания, действительна только в течение 3 (трех) месяцев с момента выдачи. Если Покупатель возвращает неисправную деталь ТВХ в установленный срок, ТВХ
- возвращает суммы, указанные в счете на основную деталь. Если Покупатель не возвращает неисправную деталь ТВХ в установленный срок, счет ТВХ на основную деталь подлежит оплате в дополнение к счету на оплату сервисного обслуживания и ремонта.

Наличие действительной Возвратной ноты с указанием номера возврата, очень важно для того, чтобы ТВХ могла гарантировать гибкий подход к возврату Продукции Покупателем (включая, в случае необходимости, возврат средств).

В случае отправки Покупателем возвращаемой Продукции без действительной Возвратной ноты с указанием номера возврата, ТВХ придется отказать Покупателю в возврате и взыскать с него все соответствующие расходы.

ООО ТВХ РУС
Российская Федерация, 141580, Московская область, г. Солнечногорск, д. Дубровки, ул. Аэропортовская, стр. 5
T +7 495 739 39 59 • sales.cis@tvh.com • www.tvh.com
ИНН 5044077722 • КПП 504401001 • р/счет: 40702810400000898001 в
«БНП ПАРИБА Банк» ЗАО в г. Москва • БИК 044525185 • СВИФТ BNPARUMM
кор/счет: 30101810100000000185

08 2011 - TVCIIV_2111001