



## 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» по причинам, не зависящим от «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><sup>1</sup>.

## 1. ОБЩИЕ ИНСТРУКЦИИ

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

### а) Форма заявления о возврате (в случае Жалобы или Приемки 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 Quick Source «ТВХ», или
- письменно (посредством электронной почты, факсимильной связи или письмом) с использованием формы заявления о возврате. Покупатель может загрузить форму из системы Quick Source «ТВХ» или через вебсайт «ТВХ» ([www.tvh.com](http://www.tvh.com)) или запросить ее, направив электронное сообщение по адресу: [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com).

Покупатель должен четко указать в форме причину направления своего заявления.

### б) Документ, санкционирующий возврат (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 обработке заявки Покупателя. Если «ТВХ» подтверждает, что Покупатель вправе вернуть Продукцию, «ТВХ» направляет Покупателю документ, санкционирующий возврат, в котором указывается Номер Возврата.

В случае размещения Покупателем заказа на Замену запчастей в рамках сервисного обслуживания «ТВХ» автоматически присылает Покупателю документ, санкционирующий возврат, в котором указывается Номер Возврата, вместе с подтверждением заказа.

## II. ОСОБЫЕ ИНСТРУКЦИИ

Кроме того, Покупатель должен придерживаться следующих специальных правил:

### а) Жалобы

- Покупатель вправе подать Жалобу, в случае если поставка компании «ТВХ» не соответствовала Заказу Покупателя или в случае обнаружения дефектов Продукции;

<sup>1</sup> «ТВХ» - группа «Термоут и Ванхальст» состоит из компаний, перечисленных на странице, находящейся по данной ссылке: [http://www.tvh.com/newen2/corporate\\_info/locations/default.html](http://www.tvh.com/newen2/corporate_info/locations/default.html)

- 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» предоставляет бывшие в употреблении отремонтированные запчасти, за которые взимает стоимость сервисного обслуживания и ремонта, и ожидает от Покупателя возврата своей собственной неисправной детали;
- 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;
- вместе с подтверждением заказа «ТВХ» автоматически высылает Покупателю Документ, санкционирующий возврат. Документ, санкционирующий возврат запчастей при замене в рамках сервисного обслуживания, действителен 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 Формы документа, санкционирующего возврат 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 «ТВХ» без действительной Формы документа, санкционирующего возврат, с указанием номера возврата «ТВХ» придется отказать Покупателю в возврате и взыскать с него все соответствующие расходы.

\* \* \*