

## RICHTLINIEN FÜR DIE BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN UND RÜCKNAHMEANTRÄGEN

Für eine möglichst zügige Bearbeitung von Beschwerden und Rücknahmeanträgen, die vom Käufer erworbene Artikel betreffen, bittet TVH den Käufer die folgenden Richtlinien zu beachten:

Jede Beschwerde oder jeder Rücknahmeantrag muss begründet sein und schriftlich an TVH gerichtet werden. Dazu muss der Käufer entweder beiliegendes „Rücknahmeantragsformular“ ausfüllen und per Post, Fax oder Mail an uns zurücksenden oder auf unser online-Beschwerdenprogramm in TVH Quick Source zurückgreifen, wo das „Rücknahmeantragsformular“ heruntergeladen und online ausgefüllt werden kann. Das Dokument kann auch unter [www.tvh.com](http://www.tvh.com) abgerufen oder bei [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com) angefordert werden. Beschwerden und Rücknahmeanträge werden gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ([www.tvh.com/new2/parts/documenten.html](http://www.tvh.com/new2/parts/documenten.html)) bearbeitet. Der Käufer erhält von TVH innerhalb kürzest möglicher Zeit einen angemessenen Vorschlag sowie die erforderlichen Anweisungen zur weiteren Behandlung der Anfrage.

Kann TVH den vom Käufer erworbenen Artikel zurücknehmen, erhält der Käufer von TVH ein Rücknahmegenehmigungsdokument mit einer Rücknahmenummer. Dieses Genehmigungsdokument ist drei Monate gültig. Der Käufer muss innerhalb dieser Zeit die Artikel an TVH zurückliefern und den Artikeln die diesbezügliche Genehmigung beifügen.

### Beschwerden:

- Alle Beschwerden werden gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bearbeitet.
- Achtung! Eine Beschwerde wegen eines Transportschadens muss auf dem Frachtbrief vermerkt und innerhalb von 12 Stunden nach Auslieferung der Waren TVH schriftlich mitgeteilt werden. Eine Beschwerde wegen sichtbarer Mängel oder Nichtkonformität der bestellten Waren muss innerhalb von 48 Stunden nach Auslieferung der Waren TVH schriftlich mitgeteilt werden. Jede andere Beschwerde muss spätestens 3 Monate nach Auslieferung der Waren TVH schriftlich mitgeteilt werden.

### Rücknahme:

- Artikel können nur zurückgenommen werden, wenn sie im ursprünglichen Zustand und mit ungeöffneter Verpackung zurückgegeben werden. Wurden Artikel bereits montiert oder Verpackungen, Siegel bzw. Kontrolletiketten entfernt, kann (gegebenenfalls) lediglich eine Beschwerde eingereicht werden.
- Artikel, die TVH eigens für den Käufer bestellt, entworfen oder neu aufbereitet hatte oder die einen Verkaufswert von unter 5 EUR pro Stück haben, werden von TVH unter keinen Umständen zurückgenommen. Für solche Artikel kann (gegebenenfalls) lediglich eine Beschwerde eingereicht werden.
- Außer wenn der Käufer eine fehlerhafte Lieferung durch TVH nachweisen kann, wird TVH dem Käufer für seine Beschwerde Verwaltungsgebühren in Höhe von mindestens 15% des Nettorechnungswerts berechnen. Reicht der Käufer die Beschwerde über TVH Quick Source ein, berechnet TVH Verwaltungsgebühren in Höhe von mindestens 12%. Bei Platinen, die der Käufer in einer nicht mehr versiegelten Verpackung an TVH zurückliefert, berechnet TVH Verwaltungsgebühren in Höhe von mindestens 20%.
- Alle Transportkosten für Rücknahmen sind vom Käufer zu tragen, es sei denn, es wurden anderweitige schriftliche Vereinbarungen getroffen. TVH sorgt für den Transport und zieht die Transportkosten vom Betrag der Gutschrift ab.

TVH nimmt Beschwerden und Rücknahmen nur entgegen, wenn der Käufer den oben stehenden Richtlinien nachkommt. **TVH kann nur mit einer gültigen Rücknahmegenehmigung eine Anfrage des Käufers zügig bearbeiten und eine etwaige Gutschrift garantieren.**

Befolgt der Käufer die vorliegenden Richtlinien nicht, sieht sich TVH gezwungen, den Rücknahmeantrag oder die Beschwerde abzulehnen, wobei in diesem Fall alle Kosten vom Käufer getragen werden.

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen können unter [www.tvh.com](http://www.tvh.com) abgerufen werden.



### **PARTS DIVISION**

**TVH FORKLIFT PARTS nv • BRABANTSTRAAT 15 • 8790 WAREGEM • BELGIUM**  
TEL +32 56 43 42 11 • FAX +32 56 43 44 88 • E-MAIL [parts@tvh.com](mailto:parts@tvh.com) • WEB [www.tvh.com](http://www.tvh.com)  
RPR KORTRIJK 0425399042 • BTW BE 0425.399.042 • FORTIS BANK 285-0448248-40 • IBAN BE 02.2850.4482.4840 • SWIFT GEBABEBB