



## INSTRUCCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS RECLAMACIONES Y LAS DEVOLUCIONES

A fin de poder tratar en el plazo más breve las reclamaciones y las devoluciones que se relacionen con artículos adquiridos por el Comprador, TVH solicita al Comprador respetar las instrucciones que se especifican a continuación: Cualquier reclamación o solicitud para devolución deberá estar debidamente justificada y dirigida por escrito a TVH, ya sea por carta, por fax o por e-mail, utilizando el formulario de devolución adjunto o bien a través del programa de reclamaciones en línea que aparece en TVH Quick Source. El formulario de devolución puede también ser completado o descargado en línea a partir de TVH Quick Source. Ud. podrá acceder igualmente al documento visitando la página <http://www.tvh.com> o solicitándolo por e-mail en la dirección [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com). Las reclamaciones y devoluciones serán tratadas de conformidad con las disposiciones contempladas en las condiciones generales de venta (<http://www.tvh.com/avv/parts/es/v2.pdf>). El Comprador recibirá en tiempo récord una propuesta de TVH adaptada a su solicitud, así como las directivas necesarias para poder solucionar el problema.

En caso de que TVH acepte la devolución del artículo adquirido por el Comprador, TVH entregará al Comprador un documento de autorización de devolución con un número de devolución. Esta autorización será válida durante tres meses. El Comprador deberá devolver los artículos a TVH dentro de este plazo y añadir la autorización a los artículos devueltos.

### Reclamaciones:

- Las reclamaciones serán tratadas con arreglo a las disposiciones especificadas en las condiciones generales de venta.
- A título recordatorio: cualquier reclamación por daños ocasionados durante el transporte deberá ser mencionada en la carta de porte y comunicada por escrito a TVH en el plazo de doce horas siguientes a la entrega de las mercancías. Cualquier reclamación por defectos visibles o no conformidad del pedido deberá ser comunicada por escrito a TVH en el plazo de 48 horas siguientes a la entrega de las mercancías. Cualquier otra reclamación deberá ser comunicada por escrito a TVH a más tardar en el plazo de 3 meses siguientes a la entrega del producto.

### Devoluciones:

- A fin de poder aceptar su devolución, los artículos deberán ser devueltos en su estado original y en su embalaje sin abrir. En caso de que los artículos hayan sido montados o si se ha quitado el embalaje, los sellos o las etiquetas de control, sólo se podrá presentar una reclamación (si se aplica).
- Los artículos que hayan sido pedidos, preparados o reacondicionados especialmente por TVH para el Comprador o aquellos cuyo valor de venta sea inferior a 5 euros por unidad no podrán en ningún caso ser devueltos a TVH. Con respecto a estos artículos, el Comprador sólo podrá presentar una reclamación (si se aplica).
- A menos que pueda justificar que TVH ha realizado una entrega errónea, el Comprador estará en la obligación de pagar a TVH los gastos administrativos ocasionados por su reclamación, los cuales corresponderán, como mínimo, al 15% del valor neto facturado. En caso de que el Comprador introduzca su reclamación a través de TVH Quick Source, TVH facturará un mínimo del 12 % en concepto de gastos administrativos. Con respecto a los circuitos impresos que el Comprador devuelva a TVH en un embalaje no sellado, TVH facturará un mínimo del 20 % en concepto de gastos administrativos.
- Salvo acuerdo contrario, estipulado por escrito, todos los gastos de transporte de las mercancías devueltas correrán por cuenta del Comprador. TVH pagará el transporte y deducirá los gastos de transporte en la nota de crédito.

TVH aceptará las reclamaciones y devoluciones siempre y cuando el Comprador respete las condiciones arriba indicadas. **TVH sólo podrá garantizar el tratamiento completo de la solicitud del Comprador y, de ser el caso, emitir una nota de crédito, si se le ha hecho llegar una autorización de devolución válida.**

En caso de que el Comprador no respete estas instrucciones, TVH se verá en la obligación de rechazar la solicitud para devolución o la reclamación, debiendo el Comprador asumir todos los gastos que ello genere.

Consulte las condiciones generales de venta en la página [www.tvh.com](http://www.tvh.com)