

## DIRETTIVE PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI E DELLE RICHIESTE DI AUTORIZZAZIONE AL RIENTRO

Al fine di garantire il tempestivo trattamento dei reclami e dei rientri relativi ad articoli acquistati dall'Acquirente, TVH chiede all'Acquirente di conformarsi scrupolosamente alle direttive di seguito riportate:

I reclami e le domande di autorizzazione al rientro devono essere motivati e comunicati per iscritto a TVH mediante corrispondenza postale, fax o posta elettronica usando l'allegato Modulo di richiesta di autorizzazione al rientro, oppure tramite il servizio di reclamo in linea accessibile in TVH Quick Source. Il modulo di richiesta di autorizzazione al rientro può anche essere compilato in linea oppure scaricato tramite TVH Quick Source. Il documento è altresì reperibile sul sito <http://www.tvh.com> o può essere richiesto al seguente indirizzo [info@tvh.com](mailto:info@tvh.com). I reclami e i rientri vengono trattati conformemente alle disposizioni delle condizioni generali di vendita di TVH ([www.tvh.com/new2/parts/documenten.html](http://www.tvh.com/new2/parts/documenten.html)). Nei tempi più brevi, TVH provvede a comunicare all'Acquirente una proposta adeguata unitamente alle direttive da seguire per proseguire il trattamento della sua domanda.

Se TVH accetta di riprendere l'articolo acquistato dall'Acquirente, TVH trasmette all'Acquirente un documento di autorizzazione al rientro con un codice di rientro. Detta autorizzazione ha una validità di tre (3) mesi. L'acquirente è tenuto a rinviare gli articoli in oggetto a TVH entro questo periodo allegando la predetta autorizzazione agli articoli che restituisce.

### Reclami:

- I reclami vengono trattati conformemente alle disposizioni delle condizioni generali di vendita di TVH.
- Per richiamo: ogni eventuale reclamo per danni risultanti dal trasporto deve essere riportato sulla lettera di vettura (documento di trasporto) ed essere notificato per iscritto a TVH nelle 12 ore successive alla consegna della merce. Un reclamo relativo a difettosità visibili o alla mancata conformità della merce ordinata deve essere notificato per iscritto a TVH nelle 48 ore consecutive alla consegna della merce. Ogni altro tipo di reclamo dovrà essere notificato a TVH entro un periodo non superiore a 3 mesi a decorrere dalla data di consegna del prodotto.

### Rientri:

- Per essere ammissibili al rientro, gli articoli devono essere resi nelle condizioni originali e nel loro imballo non aperto. Se gli articoli sono già stati montati o se l'imballo, i sigilli o le etichette di controllo non sono più integri, solo un eventuale reclamo sarà preso in considerazione.
- Gli articoli ordinati, elaborati o ricondizionati da TVH specialmente per l'Acquirente o il cui valore di vendita è inferiore a 5 euro/pezzo non sono in alcun caso ripresi da TVH. Gli articoli di questo tipo possono (ove del caso) solo essere oggetto di reclamo.
- L'Acquirente è tenuto a partecipare alle spese amministrative sostenute da TVH per la gestione del reclamo a concorrenza di almeno il 15% del valore netto di fattura salvo che l'Acquirente possa dimostrare un errore di consegna da parte di TVH. Se l'Acquirente inoltra il reclamo tramite TVH Quick Source, TVH gli addebiterà almeno il 12% di spese amministrative. Per i circuiti stampati resi a TVH dall'Acquirente in imballo non sigillato, le spese amministrative addebitate ammontano al 20%.
- Salva diversa pattuizione scritta, le spese di trasporto relative ai rientri di merce sono a carico dell'Acquirente. TVH provvede al pagamento del trasporto detrando successivamente le relative spese di trasporto dalla nota di credito.

TVH accetta i reclami e i rientri solo se l'Acquirente ha debitamente rispettato le condizioni sopra riportate. **TVH garantisce il completo e tempestivo trattamento della domanda dell'Acquirente, con eventuale accredito a suo favore, solo se l'Acquirente è in possesso di un'autorizzazione di rientro valida.**

In caso di mancato rispetto da parte dell'Acquirente delle presenti direttive, TVH sarà costretta di rifiutare il reclamo o la richiesta di autorizzazione al rientro, e tutte le relative spese saranno poste a carico dell'Acquirente.

Le condizioni generali di vendita possono essere consultate su [www.tvh.com](http://www.tvh.com)



### **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