



RICHTLIJNEN VOOR KLACHTENBEHANDELING EN AANVRAGEN TOT TERUGNAME

Om de behandeling van klachten en terugnames over door de Koper aangekochte artikelen zo vlot mogelijk te laten verlopen, verzoekt TVH de Koper onderstaande richtlijnen te volgen:

Elke klacht of aanvraag tot terugname moet gemotiveerd zijn en schriftelijk aan TVH worden gericht, hetzij per brief, fax of e-mail via bijgevoegd retouraanvraagformulier, hetzij via het online klachtenprogramma dat terug te vinden is in TVH Quick Source. Het retouraanvraagformulier kan eveneens online ingevuld of gedownload worden via TVH Quick Source. Het document is ook terug te vinden op www.tvh.com of kan aangevraagd worden via info@tvh.com. Klachten en terugnames worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen uit de Algemene Verkoopvoorwaarden (<http://www.tvh.com/avv/parts/nl/v3.pdf>). Binnen de kortst mogelijke tijd ontvangt de Koper van TVH een aangepast voorstel en de nodige richtlijnen voor de verdere behandeling van de vraag.

Indien TVH het door de Koper aangekochte artikel kan terugnemen, bezorgt TVH de Koper een retourautorisatiedocument met retournummer. Deze autorisatie is geldig voor drie maanden. De Koper dient de artikelen binnen deze tijd te retourneren naar TVH en de autorisatie te voegen bij de te retourneren artikelen.

Klachten:

- De klachten worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen uit de Algemene Verkoopvoorwaarden.
- Ter herinnering: Een klacht met betrekking tot transportschade moet op de vrachtbrief worden vermeld en binnen de twaalf uren na de levering van de goederen schriftelijk aan TVH gemeld worden. Een klacht met betrekking tot zichtbare gebreken of niet-conformiteit met de bestelling moet binnen de 48 uren na de levering van de goederen schriftelijk aan TVH gemeld worden. Elke andere klacht moet uiterlijk binnen de 3 maanden na de levering van het product schriftelijk aan TVH gemeld worden.

Terugnages:

- Om voor een terugname in aanmerking te kunnen komen, dienen artikelen in de originele staat en ongeopende verpakking te worden geretourneerd. Wanneer artikelen al gemonteerd werden of in geval verpakking, zegels of controlelabels verwijderd werden, kan enkel een klacht worden ingediend (indien van toepassing).
- Artikelen die door TVH speciaal voor de Koper werden besteld of ontworpen of gereconditioneerd of een verkoopwaarde van minder dan 5 EUR per stuk hebben, worden nooit door TVH teruggenomen. Er kan voor dergelijke artikelen enkel een klacht worden ingediend (indien van toepassing).
- Tenzij de Koper een foutieve levering door TVH kan aantonen, zal TVH de Koper voor zijn klacht administratieve kosten aanrekenen ten belope van tenminste 15% van de netto-factuurwaarde. Geeft de Koper de klacht in via TVH Quick Source, dan rekent TVH minimum 12% administratieve kosten aan. Voor printkaarten die de Koper in nietverzegelde verpakking retourneert naar TVH, rekent TVH minimum 20 % administratieve kosten aan.
- Alle transportkosten van terugnames zijn ten laste van de Koper, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. TVH regelt het transport en brengt de transportkosten in mindering op de creditnota.

TVH accepteert klachten en terugnames enkel indien de Koper bovenstaande voorwaarden volgt. **Enkel met een geldige retourautorisatie kan TVH een vlotte afhandeling van de vraag van de Koper met eventuele creditering garanderen.**

Indien de Koper de voorliggende richtlijnen niet volgt, zal TVH genoodzaakt zijn om de aanvraag tot terugname of klacht te weigeren, alle kosten zijn in dat geval ten laste van de Koper.

Raadpleeg de algemene verkoopvoorwaarden op www.tvh.com

Thank you for evaluating Wondershare PDF Password Remover.

You can only process 3 pages of each file with the trial version.

To get all the pages processed, you need to purchase the software from:

<http://www.regnow.com/softsell/nph-softsell.cgi?item=8799-283&affiliate=338016>