



RETOURBELEID VOOR DEALERS

Dit beleid is van toepassing op bestellingen die bij Tennant zijn gekocht (rechtstreeks of online). Producten die elders zijn gekocht, moeten rechtstreeks worden geretourneerd naar de winkelier of dealer waar ze oorspronkelijk zijn gekocht.

Het retourbeleid maakt onderscheid tussen courante onderdelen en niet courante onderdelen. Meer details over de voorwaarden en het proces vindt u hieronder.

I. Huidige onderdelen

Er zijn verschillende soorten retourzendingen voor huidige onderdelen:

- a. Onbevredigende levering
- b. Goodwill-retourzendingen

Uitgesloten: aangepaste producten zijn definitief en kunnen niet worden geretourneerd, geruild, gewijzigd of aangepast.

- a. Onbevredigende levering

Wanneer een product defect, beschadigd of onjuist beschreven is, zal Tennant het volledige bedrag terugbetalen of het onderdeel vervangen zonder extra kosten. Tennant geeft tot 14 dagen de tijd om de teruggave van een artikel aan te vragen.

Neem voor een retourzending contact op met de klantenservice van Tennant en gebruik het bestelnummer als referentie.

- b. "Periodieke" geconsolideerde teruggave van goodwill

Als het (de) artikel(en) simpelweg ongewenst is (zijn), dan kan Tennant overwegen om de kosten van het artikel minus 20% administratiekosten terug te betalen. Tennant dient vooraf goed te keuren of de artikelen kunnen worden geretourneerd en is niet verantwoordelijk voor het organiseren van transport (noch voor het verrekenen van transportkosten).

De dealer moet contact opnemen met de klantenservice met een lijst van onderdelen die in aanmerking komen voor retourzending (inclusief onderdeelnummer, beschrijving en aantal).

Sommige onderdelen kunnen niet worden geretourneerd:

- elektronische onderdelen (zoals printplaten, batterijen, opladers);
- incomplete kits;
- onderdelen die rubber en/of linatex bevatten;
- borstels, pads en padhouders
- materialen die geen deel uitmaken van het standaardassortiment;
- schoonmaakmiddelen.



Het beleid van Tennant is dat onderdelen in de originele verpakking en labeling moeten worden verzonden. Gelieve minder dan 20 items per doos te hebben en een paklijst bij te sluiten.

Gedetailleerd intern proces:

- Klant stuurt lijst met onderdelen + aantal dat ze willen retourneren naar Verkoop/Klantenservice;
- Indien OK : lijst wordt doorgestuurd naar Material Control Uden;
- Material Control Uden controleert welke onderdelen & hoeveelheden goedgekeurd zijn om geretourneerd te worden;
- CS voert een SAP retouropdracht in alleen voor goedgekeurde onderdelen & hoeveelheden na definitieve validatie door Verkoop en klant;
- Klant ontvangt referentie (retouropdracht) en kan beginnen met het verpakken van de onderdelen die zijn goedgekeurd;
- Klant regelt transport (eigen kosten) naar Uden;
- Het magazijn van Uden zal de onderdelen ontvangen op basis van de retouropdracht. Alle geretourneerde artikelen zullen worden geïnspecteerd bij ontvangst. Als er bewijs is dat de producten niet in dezelfde fysieke staat zijn en er geen redelijke zorg is besteed aan de producten, komen de betreffende artikelen niet in aanmerking voor restitutie;
- De klantenservice geeft een creditnota uit voor geretourneerde en geaccepteerde onderdelen.

II. Niet-courante onderdelen

De dealer moet contact opnemen met de klantenservice met een lijst van niet-actuele onderdelen die moeten worden geretourneerd (inclusief onderdeelnummer, beschrijving en aantal). Tennant zal deze lijst bekijken en een aanbod doen. Een dergelijk aanbod wordt alleen in overweging genomen als de niet-actuele onderdelen gebruikt kunnen worden ter ondersteuning van de reconditioneringsactiviteiten van machines binnen Tennant. Tennant is echter niet verantwoordelijk voor het organiseren van transport (noch voor de afrekening van transportkosten).

Het beleid van Tennant is dat onderdelen in de originele verpakking en labeling moeten worden verzonden. Gelieve minder dan 20 items per doos te hebben en een paklijst bij te sluiten.

Gedetailleerd intern proces:

- Klant stuurt lijst met onderdelen + aantal dat hij/zij wil retourneren naar Verkoop / Klantenservice;
- Het Zaragoza refurbishment center controleert welke onderdelen en hoeveelheden zijn goedgekeurd om te worden geretourneerd;
- CS voert alleen een SAP-retouropdracht in voor goedgekeurde onderdelen en hoeveelheden na definitieve validatie door Verkoop en klant (op basis van offerte);
- De klant ontvangt de referentie (retouropdracht) en kan beginnen met het verpakken van de goedgekeurde onderdelen;
- Klant regelt transport (eigen kosten) naar Zaragoza;
- Het reconditioneringscentrum van Zaragoza inspecteert de onderdelen bij ontvangst;
- Indien beschadigd/niet ingepakt/niet ontvangen -> onderdelen worden niet geboekt en krediet voor die onderdelen wordt niet vrijgegeven;
- Onderdelen die zonder retouropdracht naar het Zaragoza reconditioneringscentrum worden teruggestuurd, worden niet verwerkt en de klant krijgt dus geen krediet.



- o Het is niet toegestaan om ongeplande ontvangsten te boeken, daarom moeten alle retourzendingen vergezeld gaan van een SAP-retourorder.
- o Als de klant onderdelen terugstuurt die niet zijn goedgekeurd, brengt Tennant verwijderingskosten in rekening.