

Retouren-Regelung

1. Warum eine Regelung für Retouren?

Retouren sind in jedem Betrieb arbeitsintensive Vorgänge, die demzufolge hohe Kosten verursachen. Diese Kosten beeinflussen direkt die Preisgestaltung und sind daher auch im Interesse jedes einzelnen Kunden vom Verursacher zu bezahlen.

Die vorliegende Regelung dient daher vor allem dazu, die korrekte und für jeden Fall kostengünstigste Lösung im Interesse partnerschaftlicher Abwicklung unter Einhaltung der marktüblichen Kulanz anzustreben.

2. Was ist eine Retoure?

Ware, die von TEGRO AG geliefert wurde und die vom Kunden retourniert werden möchte.

3. Vorgehen

3.1. Es werden grundsätzlich nur berechnete und vorher abgesprochene Retouren angenommen. Unberechnete zurückgesandte Ware wird nicht gutgeschrieben und dem Absender unfranko zur Verfügung gestellt.

3.2. Berechnete Retouren, die ohne Preisabzug gutgeschrieben werden, sind

- Falschliefungen
- Sortimentswechsel auf Veranlassung von TEGRO AG
- defekt gelieferte Ware.

3.3. Retouren, die mit Preisabzug gutgeschrieben werden, sind

- Sortimentsbereinigungen durch Kunden in Absprache mit TEGRO AG

3.4. Für beschädigte Verpackungen und unkomplette Ware (z.B. Ladendiebstahl usw.) besteht kein Rückgaberecht.

3.5. Retouren müssen in jedem Fall vor Rücksendung mit dem zuständigen Aussendienst-Mitarbeiter abgesprochen werden. Im Falle des Einverständnisses muss ein ordentlich ausgefüllter Tegro-Retourenschein mit Tegro-Artikelnummer, Artikelbezeichnung, Anzahl und Verkaufspreis beigelegt werden. Der Aussendienst-Mitarbeiter veranlasst, dass die bereitgestellte Ware im Rahmen des normalen Belieferungsplanes zurückgenommen wird.

4. Kosten

4.1. Unberechnete Retouren werden dem Kunden kommentarlos unter Berechnung von Hin- und Rückfracht wieder zugestellt.

4.2. Berechnete Retouren gemäss Pt. 3.2. werden nach Kontrolle gutgeschrieben.

4.3. Retouren gemäss Pt. 3.3. werden wie folgt behandelt:

- Ware, die in Ordnung ist: minus 20% vom Warenwert.

4.4. Neuverpackungen oder Umverpackungen sowie Reparaturen ausserhalb des Garantieanspruchs: nach Aufwand gemäss separater Preisliste, mindestens jedoch Fr. 20.–.

4.5. Komplettierung fehlender Teile: Ersatzteilkosten; Arbeit nach Aufwand, gemäss separater Preisliste, mindestens jedoch Fr. 20.–.

5. Gültigkeit

Diese Regelung ist gültig seit dem 1. August 1988. Sie ist integrierender Bestandteil der speziellen Vereinbarungen über den Regal service der TEGRO AG.

Règlementation sur les retours de marchandises

1. Pourquoi une réglementation?

Le processus des retours de marchandises nécessite dans chaque entreprise des soins attentifs qui occasionnent donc des frais supplémentaires élevés. Ces frais influencent directement le calcul des prix et doivent, par conséquent, être supportés par celui qui les a occasionnés.

La réglementation présente, nous aide en plus, à nous efforcer de trouver une solution correcte et avantageuse dans chaque cas, et ainsi qu'une meilleure prestation de nos intérêts communs; en observant un certain degré courant de comptabilité dans nos relations commerciales.

2. Qu'est-ce qu'un retour?

De la marchandise, qui a été livrée par la Maison TEGRO SA et que le client aimerait retourner.

3. Procédés

3.1. En principe, de la marchandise ne sera reprise qu'après justification et qu'avec notre autorisation.

Tous retours de marchandises injustifiés ne seront pas crédités et seront renvoyés à l'expéditeur en port dû.

3.2. Les retours de marchandises qui vous seront crédités sans aucune déduction seront:

- livraisons non conformes à la commande
- changements dans l'assortiment recommandés par la Maison TEGRO SA
- livraisons de marchandises défectueuses

3.3. Les retours de marchandises qui vous seront crédités avec une déduction seront:

- apurement de l'assortiment par le client avec l'accord de la Maison TEGRO SA

3.4. Pour emballages endommagés et marchandise incomplète (p.ex. vol au magasin etc.), il n'existe aucun droit de réclamation.

3.5. Dans chacun des cas, tous retours seront refusés sans l'accord de notre représentant compétent. Si le renvoi est accepté, il est indispensable de joindre à la marchandise un bulletin d'expédition de la maison TEGRO SA, rempli en bonne et due forme, avec mention du numéro d'article TEGRO, désignation de l'article, le nombre et le prix de vente. Notre représentant déterminera, dans la mesure du possible, d'après notre plan de route, la date de la reprise de la marchandise déjà prête à être transportée.

4. Frais

4.1. Tous retours injustifiés seront réexpédiés, sans commentaire, et seront chargés des frais d'aller et de retour.

4.2. Tous retours justifiés fig. Pt. 3.2. seront crédités après contrôle de la marchandise.

4.3. Tous retours fig. Pt. 3.3. seront travaillés de la manière suivante:

- marchandise qui sera en bon état: 20% de déduction sur la valeur de la marchandise

4.4. Réemballage ou changement d'emballage, ainsi que les réparations hors garantie: main-d'oeuvre fig. liste à part, au minimum Fr. 20.–

4.5. Pièces manquantes à compléter: coût de la pièce de rechange; main d'oeuvre, fig. liste à part, au minimum Fr. 20.–

5. Validité

Cette réglementation est en vigueur depuis le 1er août 1988. Elle est une partie intégrante de l'accord spécial sur le service rayonnage de la Maison TEGRO SA.

Lieferbedingungen

1. Versand

Bestellungen ab Fr. 500.– Warenwert (Ohne MWST) sind portofrei. Für Kleinlieferungen, bei denen der Warenwert netto weniger als Fr. 500.– beträgt, verrechnen wir Fr. 20.– für Porto und Verpackung. Sie vermeiden diese Mehrkosten, indem Sie Ihre Aufträge zusammenfassen und demzufolge weiterhin franko Domizil beliefert werden.

2. Retouren

Bestellte und richtig ausgelieferte Ware kann nur ausnahmsweise, nach Rücksprache mit TEGRO AG, zurückgenommen werden. Saisonartikel sind von der Rücknahme ausgeschlossen. Für retournierte Ware wird eine Bearbeitungsgebühr erhoben.

3. Lieferfristen/Lieferverzug

Die vereinbarten Lieferfristen werden wenn möglich immer eingehalten. Bei Nichteinhalten der Lieferfrist kann in keinem Fall Schadenersatz beansprucht werden.

4. Nachlieferungen

Fehlende Artikel werden nicht nachgeliefert, wenn nicht im Einzelfall eine spezielle Vereinbarung getroffen wird.

5. Beanstandungen

Reklamationen können nur innerhalb von 8 Tagen nach Erhalt der Ware akzeptiert werden.

Preis- und technische Änderungen vorbehalten.

Conditions de livraison

1. Expédition

Des commandes d'une valeur de marchandises (sans TVA) supérieure à Fr. 500.– sont facturées franc de port. Si par contre, la valeur nette des marchandises d'une commande se monte à moins de Fr. 500.–, nous nous voyons dans l'obligation de facturer Fr. 20.– pour port et emballage. Vous éviterez ces frais supplémentaires en groupant vos commandes pour que nous puissions vous faire bénéficier, comme auparavant, de livraisons franco domicile.

2. Retournements

La marchandise commandée et correctement livrée ne sera reprise qu'exceptionnellement et avec l'accord de TEGRO SA. Les articles de saison ne pourront pas être repris. Pour la marchandise retournée un tarif supplémentaire est facturé.

3. Délai de livraison retards de livraison

Les délais de livraison convenus seront, pour autant que possible, toujours respectés. En cas de non-respect du délai de livraison, aucun dédommagement ne pourra être revendiqué.

4. Livraisons complémentaires

Les articles manquants ne feront pas l'objet d'une livraison complé ment aire, sauf dans le cas où un accord spécial aura été conclu.

5. Contestations

Les réclamations ne seront prises en considération que dans les 8 jours qui suivront la réception de la marchandise.

Sauf modifications de prix et techniques.

Schwerzenbach, octobre 2019 TEGRO AG

Änderungen vorbehalten / Modifications réservées

EVP/PV = Empfohlener Verkaufspreis

Sämtliche Entscheidungen über die Festlegung der Verkaufspreise erfolgen im alleinigen Ermessen des Kunden /

Toutes les décisions concernant la fixation des prix de vente, sont prises par le client.

Schwerzenbach, im Oktober 2019