Política de devolución para distribuidores

Por favor tenga en cuenta que esto sólo se aplica en el caso de pedidos que han sido comprados a Tennant (directamente u online). Productos comprados de otra forma deben ser devueltos al vendedor o distribuidor del cual fueron adquiridos originariamente.

La política de devolución hace distinción entre piezas actuales y no actuales (que ya no se encuentran en la gama actual de Tennant). A continuación se detallan las condiciones y el proceso de devolución en cada caso.

I. Piezas actuales

Existen varios tipos de devoluciones para las piezas actuales:

a. Entrega insatisfactoria
b. Devoluciones de buena voluntad

Exclusión: los productos personalizados son definitivos y no se admite su devolución, intercambio, cambio o alteración.

a. Entrega insatisfactoria

Cuando un producto esté defectuoso, dañado o descrito incorrectamente, Tennant realizará un reembolso completo o reemplazará la pieza sin ningún cargo adicional. Tennant permite hasta 14 días para solicitar la devolución de un artículo para su reembolso.

Para solicitar la devolución de un pedido, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Tennant y utilice el número de pedido como referencia.

b. Devoluciones puntuales consolidadas

Si simplemente el artículo o los artículos no son deseados, Tennant puede considerar reembolsar el coste del artículo restándole un 20% en concepto de gastos de gestión. Tennant debe aprobar por adelantado si los artículos pueden ser devueltos y no será responsable de organizar el transporte (ni de liquidar los costes de este transporte).

El distribuidor debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente con el listado de piezas a considerar para la devolución (incluido el número de pieza, la descripción y la cantidad).

Algunos grupos de piezas no se pueden devolver:

- componentes electrónicos (como placas de circuito impreso, baterías, cargadores);
- kits incompletos;
- piezas que contengan caucho y/o linatex;
- cepillos, almohadillas y soportes de almohadillas
- materiales que no forman parte del surtido estándar;
- detergentes.

La política de Tennant es que las piezas deben enviarse en el embalaje y etiquetado originales. Se ruega no introducir más de 20 artículos por caja e incluir una lista del contenido de cada caja.

Proceso interno detallado:

- El cliente envía la lista de piezas y la cantidad que desea devolver a Ventas/Servicio de Atención al Cliente.
- Una vez aprobada, la lista se envía a Material Control en Uden;
- Material Control Uden verificará qué piezas y cantidades están aprobadas para ser devueltas;
- Atención al Cliente creará un pedido de devolución de SAP solo para las piezas y las cantidades aprobadas finalmente por parte de Ventas y por el cliente;
- El cliente recibirá la referencia (pedido de devolución) y podrá comenzar a empaquetar las piezas aprobadas;
- El cliente organizará el transporte (por cuenta y gasto propio) a Uden;
- El almacén de Uden recibirá las piezas según la orden de devolución. Todos los artículos devueltos serán inspeccionados al recibirlos. Si hay evidencias de que los productos no se encuentran en el mismo estado físico o no se han tomado precauciones descritas, los artículos en cuestión no se admitirán para el reembolso;
- El Servicio de Atención al Cliente emitirá un abono para las piezas devueltas y aceptadas.

II. Piezas no actuales

El distribuidor debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente con la lista de piezas no actuales que desea devolver (incluyendo el número de pieza, la descripción y la cantidad). Tennant revisará esta lista y proporcionará una oferta. Dicha oferta solo se considerará en caso de que las piezas no actuales puedan utilizarse para respaldar el negocio de reacondicionamiento de máquinas de Tennant. Tennant, sin embargo, no será responsable de organizar el transporte (ni de liquidar los costes de transporte).

La política de Tennant es que las piezas deben enviarse en el embalaje y etiquetado originales. Se ruega no introducir más de 20 artículos por caja e incluir una lista del contenido de cada caja.

Proceso interno detallado:

- El cliente envía la lista de piezas y la cantidad que desea devolver a Ventas / Servicio de Atención al Cliente;
- El centro de reacondicionamiento de Zaragoza comprobará qué piezas y qué cantidades serán aprobadas para ser devueltas;
- Atención al Cliente creará un pedido de devolución de SAP solo para las piezas y las cantidades aprobadas finalmente por parte de Ventas y el cliente (según la oferta);
- El cliente recibirá la referencia (del pedido de devolución) y podrá comenzar a empaquetar las piezas aprobadas;
- El cliente organizará el transporte (por cuenta y gasto propio) a Zaragoza;
- El centro de reacondicionamiento de Zaragoza inspeccionará las piezas una vez recibidas;
- Si las piezas están dañadas / no embaladas / no recibidas, no se aceptarán y no se dará orden de abono por esas piezas;
- Las piezas enviadas al centro de reacondicionamiento de Zaragoza sin pedido de devolución de SAP emitido por Atención al Cliente no se procesarán y, por lo tanto, el cliente no recibirá ningún abono.

- No se permitirán devoluciones no planificadas: todas las devoluciones deben ir acompañadas de un pedido de devolución de SAP.
- Si el cliente devuelve piezas que no fueron aprobadas, Tennant cobrará los costes de desguace.