

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
 - Falschlieferungen
 - 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 eine Retourennummer gelöst werden unter Angabe von Tegro-Artikelnnummer, Artikelbezeichnung und Anzahl. 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 Garantiespruchs: 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 2012. Sie ist integrierender Bestandteil der speziellen Vereinbarungen über den Regalservice der TEGRO AG.

Schwerzenbach, Januar 2026

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:
 - purement 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, un numéro de retour doit être résolu en indiquant le numéro d'article Tegro, la désignation de l'article et la quantité. 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 traités 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 2012. Elle est une partie intégrante de l'accord spécial sur le service rayonnage de la Maison TEGRO SA.

Schwerzenbach, Januar 2026

TEGRO SA

LIEFERBEDINGUNGEN

VERSAND

Bestellungen ab Fr. 500.– Warenwert (exkl. 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.

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.

LIEFERFRISTEN/LIEFERVERZUG

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

NACHLIEFERUNGEN

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

BEANSTANDUNGEN

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

Preis- und technische Änderungen vorbehalten.

CONDITIONS DE LIVRAISON

EXPÉDITION

Des commandes d'une valeur de marchandises (excl. 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.

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.

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.

LIVRAISONS COMPLÉMENTAIRES

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

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.

SANKTIONSMASSNAHMEN

(1) Der Kunde darf Güter, die im Rahmen oder im Zusammenhang mit dem vorliegenden Vertrag geliefert werden und in den Anwendungsbereich von Artikel 14f der Verordnung über Massnahmen im Zusammenhang mit der Situation in der Ukraine (SR 946.231.176.72) fallen, weder direkt noch indirekt in die Russische Föderation oder zur Verwendung in der Russischen Föderation verkaufen, ausführen oder wiederausführen.

(2) Der Kunde bemüht sich nach bestem Wissen und Gewissen, sicherzustellen, dass der Zweck von Absatz (1) nicht durch Dritte in der weiteren Handelskette, einschliesslich möglicher Wiederverkäufer, verletzt wird.

(3) Der Kunde muss einen angemessenen Überwachungsmechanismus einrichten und aufrechterhalten, um Verhaltensweisen Dritter in der weiteren Handelskette, einschliesslich möglicher Wiederverkäufer, die den Zweck von Absatz (1) verletzen würden, zu erkennen.

(4) Jeder Verstoss gegen die Absätze (1), (2) oder (3) stellt einen wesentlichen Verstoss gegen ein wesentliches Element dieses Vertrags dar, und die TEGRO AG ist berechtigt, angemessene Abhilfemassnahmen zu verlangen, namentlich: (i) Die Beendigung dieses Vertrags und (ii) eine Vertragsstrafe in Höhe von 15 % des Gesamtwerts dieses Vertrags oder des Preises der ausgeführten Güter, je nachdem, welcher Wert höher ist.

(5) Der Kunde informiert die TEGRO AG unverzüglich über etwaige Probleme bei der Anwendung der Absätze (1), (2) oder (3), einschliesslich etwaiger relevanter Aktivitäten Dritter, die den Zweck von Absatz (1) verletzen könnten. Der Kunde stellt der TEGRO AG auf Anfrage innerhalb von zwei Wochen Informationen über die Einhaltung der Verpflichtungen nach den Absätzen (1), (2) und (3) zur Verfügung.

MESURES DE SANCTION

(1) Il est interdit au client de vendre, d'exporter ou de réexporter, directement ou indirectement, à destination de la Fédération de Russie ou aux fins d'une utilisation dans ce pays les biens livrés dans le cadre du présent contrat ou en lien avec le présent contrat qui tombent dans le champ d'application de l'art. 14f de l'ordonnance instituant des mesures en lien avec la situation en Ukraine (RS 946.231.176.72).

(2) Le client met tout en œuvre pour garantir qu'aucun tiers en aval de la chaîne commerciale, y compris les éventuels revendeurs, ne contrevient au but de l'al. (1).

(3) Le client met en place et maintient un mécanisme de surveillance adéquat afin de détecter le comportement de tiers en aval de la chaîne commerciale, y compris d'éventuels revendeurs, qui contreviendrait au but de l'al. (1).

4) Toute infraction aux al. (1), (2) ou (3) constitue une violation grave d'un élément essentiel du présent contrat, permettant à TEGRO SA d'exiger des réparations adéquates, notamment (i) la résiliation du présent contrat et (ii) le versement d'une peine conventionnelle se montant à 15 % de la valeur totale du présent contrat ou du prix des biens exportés, le montant le plus élevé étant retenu.

(5) Le client informe sans délai TEGRO SA en cas de problème lié à l'application des al. (1), (2) ou (3), y compris des activités pertinentes de tiers susceptibles de contrevir au but de l'al. (1). Sur demande, le client met à la disposition de TEGRO SA dans un délai de deux semaines des informations sur le respect des obligations prévues aux al. (1), (2) et (3).

Änderungen vorbehalten / Modifications réservées

UVP = Unverbindlicher Verkaufspreis / Prix de vente conseillé

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.