

POLITICA DE DEVOLUÇÃO DO CLIENTE

1. Finalidade e declaração geral da politica

- 1.1. A Ecolab valoriza todos os seus Clientes e nosso compromisso com a qualidade do produto e um serviço superior é suportado por uma política de devolução justa e razoável que melhor atenda às preocupações do Cliente e relacionada com a gestão dos custos, a segurança na cadeia logística que suporta a devolução e o cumprimento das leis aplicáveis.
- 1.2. Esta Política aplica-se a todos os nossos clientes no Reino Unido e Irlanda a partir de 1 Abril de 2018, Holanda, Bélgica, Espanha, Portugal, Itália, Dinamarca, Finlândia, Suécia, Noruega, Alemanha e Suíça a partir de 1 Junho 2018 e substitui e anula todas políticas de devoluções anteriores. A Ecolab reserva-se o direito de atualizar e alterar toda ou qualquer parte desta Política sem aviso prévio.
- 1.3. Para os objetivos desta Política, um Cliente é definido como qualquer parte em que o Ecolab envia produtos ou equipamentos. Esta definição não inclui outros parceiros de negócio dos Distribuidor Ecolab classificados como seus clientes diretos. Um Produto consiste em qualquer coisa que Ecolab vende, não incluindo serviços.
- 1.4. Os retornos estão sujeitos a uma taxa de reposição padrão, a menos que tenham origem através de um erro interno da Ecolab.
- 1.5. O Cliente pode entrar em contato com o seu representante de vendas Ecolab designado ou o Serviço de Atendimento ao Cliente da Ecolab com quaisquer questões relacionadas com esta Política.

2. Política

2.1. Autorização de retorno

- 2.1.1. O pedido de autorização de devolução deve incluir as seguintes informações e deve ser pré-aprovado por escrito pelo representante de vendas da Ecolab designado pelo Cliente ou pelo Serviço ao Cliente Ecolab:
 - 2.1.1.1. Número original do pedido de Ecolab ou número da conta do cliente e número do pedido de compra do cliente.
 - 2.1.1.2. Item (s) específico (s) e quantidade retornada (por exemplo, número do produto, número de série do equipamento)
 - 2.1.1.3. Razão expressa da devolução
 - 2.1.1.4. Informações precisas do contacto no cliente (nome, telefone, e-mail)
- 2.1.2. A autorização de devolução não será concedida nos casos em que:

- 2.1.2.1. Produto danificado com sete dias consecutivos após a data de entrega original.
- 2.1.2.2. Produtos à base de cloro mais de sete dias decorridos no calendário após a data de entrega original.
- 2.1.2.3. Todos os outros produtos mais de trinta dias decorridos após a data de entrega original
- 2.1.2.4. Além disso, os retornos em outros produtos específicos podem ser restritos ou desautorizados com base no critério de Ecolab e / ou por requisitos regulamentares locais. Essa lista será mantida pelo Serviço de Atendimento ao Cliente.
- 2.1.2.5. Equipamento personalizado por especificações do cliente
- 2.1.2.6. Produto danificado ou perdido pelo Cliente ou danificado em trânsito onde o transporte é providenciado pela operadora do Cliente
- 2.1.2.7. Produto contaminado nas instalações do Cliente devido ao erro do Cliente
- 2.1.2.8. Recipiente aberto de Produtos, incluindo casos de consumo parcial
- 2.1.2.9. Produto sem condição física e/ou sem condições visuais de revenda
- 2.1.2.10. Produto danificado por uso indevido, manipulação incorreta, negligência ou fatores ambientais
- 2.1.2.11. Produto de valor inferior a US \$ 100 dólares norte-americanos por preço de compra de pedido original devido ao erro do cliente.

2.2. Entrega recusada

- 2.2.1. Quando o Cliente recusar a entrega de qualquer pedido de um item vendável, a transportadora retornará o (s) item (s) de acordo com as instruções da Ecolab. O Cliente receberá o crédito, menos a nossa taxa de reposição padrão e quaisquer custos aplicáveis, tais como taxas de disposição. Onde os custos de envio de retorno excederem o total da ordem, o retorno não será creditado.

2.3. Cancelamento ordem de compra

- 2.3.1. As alterações de pedido ou o cancelamento devem ocorrer antes da realização do pedido. O Cliente receberá o crédito, menos nossa taxa de reposição padrão e quaisquer custos aplicáveis, tais como taxas de disposição .

2.4. Risco de perda

- 2.4.1. O Cliente deve inspecionar cuidadosamente todos os itens para identificação de danos de envio antes de aceitar a entrega. Nenhum crédito

será dado a menos que o dano seja identificado e o Cliente notificar o Representante de vendas ou o Serviço de Atendimento designado da Ecolab dentro de sete dias corridos após a entrega original do pedido.

A responsabilidade da Ecolab imputável por perda e dano cessa após o período de sete dias pelo que nenhum crédito será emitido. O Cliente será responsável pela eliminação segura, em conformidade com todos os requisitos legais e regulamentares, além de quaisquer custos relacionados de manipulação e eliminação que o Ecolab incorre. Este custo pode ser recuperado através da faturação do Cliente.

2.5. Dano ou perda de trânsito

- 2.5.1. O transportador autorizado do Cliente e / ou do Cliente é responsável por danos ou devoluções perdidas em trânsito, nos locais aonde o Cliente providencia o transporte.
- 2.5.2. O transportador terceirizado autorizado da Ecolab e / ou Ecolab é responsável por danos ou devoluções perdidas em trânsito onde a Ecolab organiza o transporte através de uma conta de embarque pré-autorizada

2.6. Manipulação e disposição do produto de retorno

- 2.6.1. O Cliente não pode devolver os produtos à Ecolab, a menos que produtos específicos sejam pré-autorizados para devolução pela Ecolab por escrito. Se o Cliente tiver Produtos que não possam ser devolvidos à Ecolab (de acordo com esta Política), o Cliente é responsável pelo seu manuseio e / ou na disposição adequada desses produtos. A Ecolab recomenda ao Cliente produtos de primeira utilização para o propósito pretendido, mas nos casos em que o Cliente opte por descartar esses Produtos, o Cliente deve garantir o desperdício. O produto é sujeito a novo acondicionamento, enviado e descartado de forma a cumprir todos regulamentos locais, leis e regulamentos federais. O Cliente procederá a indenização do valor e isentará a Ecolab de quaisquer danos ou responsabilidades decorrentes do incumprimento por parte do Cliente dessas leis e regulamentos.
- 2.6.2. Para os retornos de produtos permitidos de acordo com esta Política que são da responsabilidade da Ecolab de descartar, a Ecolab providenciará manuseio seguro.
- 2.6.3. A Ecolab não aceitará para eliminação, nem providenciará a eliminação, de quaisquer produtos não-Ecolab (por exemplo, produtos concorrentes) de um Cliente.

2.7. Equipamento personalizado

- 2.7.1. Os equipamentos personalizados, fabricados e desenvolvidos sobre especificações únicas do Cliente podem não ser devolvidos.

2.8. Drop Shipments

- 2.8.1. Uma entrega (Drop shipment) da Ecolab é definida como sendo a Ecolab como origem do Produto e / ou equipamento de um terceiro e diretamente enviado para um Cliente Ecolab desse terceiro.
- 2.8.2. Os lançamentos (Drop shipment) de devolução somente serão aceitos com base nos critérios de aceitação do retorno do fornecedor original e devem ser devolvidos diretamente ao fornecedor original.
- 2.8.3. O Cliente receberá crédito pelo Produto em condições aceitáveis, conforme determinado pelo processo de inspeção do fornecedor original, menos a taxa de armazenamento e também pode estar sujeito a reduções adicionais relacionadas à política de devolução do fornecedor original, se estes excederem a taxa de reimportação..

2.9. Devolução de embalagens e rotulagem

- 2.9.1. Os retornos devem ser devidamente preparados para o transporte de acordo com os regulamentos de transporte aplicáveis e refletem claramente o número de autorização de devolução. A Ecolab pode cobrar ao Cliente por quaisquer custos relacionados incorridos devido ao erro do Cliente.

2.10. Envio de devolução e cronograma

- 2.10.1. Para os retornos pré-autorizados, o Cliente deve enviar de acordo com os termos e instruções de envio da Ecolab no prazo de trinta dias ocorridos após a emissão da autorização de devolução ou cessa o pedido de autorização da devolução. Se o transportador não contatou o Cliente dentro de sete dias civis após a autorização, o Cliente deve notificar o Serviço ao Cliente Ecolab.
- 2.10.2. Devem recusar-se os envios de devolução recebidos e marcados como "Pagamento no ato de entrega". A Ecolab não é responsável pelos custos de envio relacionados à remessa contratada pelo Cliente, nem a quaisquer custos relacionados ao Produto.

2.11. Itens errados recebidos

- 2.11.1. Somente os itens incluídos no pedido de autorização de devolução serão aceitos. Nenhum crédito será emitido para outros itens e o Cliente poderá ser responsável por quaisquer custos relacionados com a manipulação e disposição que o Ecolab possa incorrer.

2.12. Inspeção

- 2.12.1. O produto será inspecionado após o retorno para conformidade aos critérios de aceitação de retorno da Ecolab

2.12.2. Após a inspeção, os pedidos de crédito podem ser reduzidos ou recusados em conformidade se o Cliente for identificado como responsável pelo dano, incluindo quaisquer custos adicionais para alienação.

2.13. Emissão de crédito

2.13.1. Salvo acordo em contrário, os créditos menos as taxas de reabastecimento aplicáveis ou outros encargos podem ser emitidos na mesma forma que o pagamento da fatura original e serão emitidos depois de todas as inspeções e manuseios estarem concluídos.

2.14. Taxas de recomposição e outros encargos

2.14.1. A Ecolab reserva-se o direito de cobrar ao Cliente os erros causados pelo próprio Cliente com base nesta Política. Os exemplos incluem produtos e equipamentos solicitados por erro, recusados na entrega ou não cancelados a tempo de parar a entrega

2.14.2. As taxas de reposição de stock destinam-se a cobrir uma parte dos custos de frete e tratamento relacionados devidos por Ecolab. Esta taxa é calculada com base no custo total dos itens faturados e solicitada para ser devolvida

2.14.3. Outras taxas de valor razoável podem ser cobradas a critério da Ecolab, incluindo, entre outros, custos de alienação e taxas adicionais de manuseio

CRITÉRIO DE CRÉDITO VENDAS	
25% Re-Stock Fee	Erros do cliente em retornos aceites previamente <ul style="list-style-type: none">• Produto pré-autorizado e aceitável• Ordem tardiamente cancelada• Recusa de entrega• Vendor drop shipment (pode ser maior)

Sem credito**Erros clientes e retornos sem autorização**

- **Sem autorização retorno**
 - **Embalagens abertas de Produto**
 - **Valor de vendas < \$100**
 - **Equipamento do cliente**
 - **Falha na inspeção do produto pela Ecolab**
 - **Produto falha a inspeção drop-ship vendor**
 - **Produto recebido > 30 dias de calendário após autorização**
 - **Produto erradamente recebido**
 - **Produtos estragados pelo centro de distribuição do cliente**
-

2.15. Alcance

2.15.1. Esta Política deve ser aplicada, exceto quando e na medida em que a lei exija o contrário