

PRAVIDLA PRO VRATKY ZÁKAZNÍKŮ

1. Cíl pravidel a všeobecné prohlášení

1.1. Ecolab si váží všech zákazníků a usiluje o vysokou kvalitu produktů a nadstandardní služby podporuje férovými pravidly pro vrátky, která jsou v souladu s příslušnými firemními směrnicemi a zákony dané země.

1.2. Tato pravidla platí pro všechny zákazníky v rámci Evropy. Pravidla jsou pro Českou republiku platná od 1.1.2019 a nahrazují a anulují všechna dřívější pravidla týkající se vrátek. Ecolab si vyhrazuje právo aktualizovat a měnit tato pravidla nebo jakoukoliv jejich část bez přechodného oznámení.

1.3. Pro účely těchto pravidel je **zákazník** definován jako jakákoliv strana, jíž Ecolab posílá produkty nebo zařízení. To se nevztahuje na případy, kdy partneři - distributoři Ecolabu posílají svým přímým zákazníkům. **Produkt** představuje vše, co Ecolab prodává s výjimkou služeb.

1.4. Vratky podléhají standardním poplatkům za zpětný odběr s výjimkou případů, kdy byly způsobeny chybou Ecolabu.

1.5. Zákazník se může s jakoukoliv otázkou týkající se těchto pravidel obrátit v Ecolabu na svého obchodního zástupce nebo na oddělení zákaznických služeb.

2. Pravidla

2.1. Oprávnění k vrácení produktu

2.1.1. Žádost o oprávnění vrátit produkt musí obsahovat následující informace a musí být písemně schválena obchodním zástupcem Ecolabu přiřazeným danému zákazníkovi nebo zákaznickou službou Ecolabu:

2.1.1.1. číslo objednávky v systému Ecolab nebo číslo zákazníka a číslo objednávky zákazníka

2.1.1.2. konkrétní vrácené položky a jejich množství (např. číslo produktu nebo výrobní číslo zařízení)

2.1.1.3. přesný důvod vrácení

2.1.1.4. přesné kontaktní údaje zákazníka (jméno, telefon, email)

2.1.2. Oprávnění k vrácení produktu nebude uděleno pro:

2.1.2.1. poškozený produkt vrácený později než sedm kalendářních dnů od data o dodání

2.1.2.2. produkty na bázi chlóru vrácené později než sedm kalendářních dnů od data dodání

2.1.2.3. všechny ostatní produkty vrácené později než třicet kalendářních dnů od data dodání

2.1.2.4. vratky dalších speciálních produktů, které mohou být rozporovány nebo zamítnuty dle uvážení společnosti Ecolab nebo na základě místních nařízení. Takové případy bude mít ve své agendě oddělení zákaznických služeb Ecolabu.

2.1.2.5. zařízení upravené na míru dle zákaznickovy specifikace

2.1.2.6. produkty poškozené nebo ztracené zákazníkem, případně poškozené během přepravy v případech, kdy dopravu zajišťoval přepravce zákazníka

2.1.2.7. produkty kontaminované v místě zákazníka v důsledku chyby zákazníka

2.1.2.8. otevřené nádoby s produkty včetně částečných případů

2.1.2.9. produkty ve stavu neumožňujícím jejich další prodej

2.1.2.10. produkty poškozené nesprávným použitím, nesprávnou manipulací, nedbalostí nebo faktory prostředí

2.1.2.11. v případě chybně objednaných produktů ze strany zákazníka v hodnotě menší než 2.500,- Kč

2.2. Odmítnutí dodávky

2.2.1. Jestliže zákazník odmítne dodání jakékoliv položky z jeho objednávky, dopravce položky vrátí dle instrukcí Ecolabu. Zákazníkovi bude vystaven dobropis snížený o standardní poplatek za zpětný odběr a o související náklady jako např. poplatky za likvidaci. Jestliže náklady na vrácení produktu překročí celkovou hodnotu objednávky, dobropis za vratku nebude vystaven.

2.3. Storno objednávky

2.3.1. Ke změně nebo zrušení objednávky musí dojít před jejím plněním. Zákazníkovi bude vystaven dobropis snížený o standardní poplatek za zpětný odběr a o související náklady jako např. poplatky za likvidaci.

2.4. Riziko poškození

2.4.1. Zákazník by měl před převzetím dodávky důkladně zkontrolovat všechny položky, zda nebyly při dopravě poškozeny. Dobropis nebude zákazníkovi vystaven, jestliže nebude poškození identifikováno do sedmi kalendářních dnů od dodání objednávky. Zodpovědnost Ecolabu za poškození či jiné škody po tomto sedmidenním období zaniká a dobropis nebude vystaven. Zákazník bude zodpovědný za bezpečnou likvidaci v souladu s platnými zákony a nařízeními a za veškeré náklady způsobené Ecolabu v souvislosti s manipulací a likvidací. Tyto náklady je možno zákazníkovi fakturovat.

2.5. Poškození nebo jiné škody během dopravy zpět

2.5.1. Tam, kde přepravu zajišťuje zákazník, je za poškození či jiné škody na vracených produktech zodpovědný zákazník nebo zákazníkem pověřený dopravce.

2.5.2. Ecolab a/nebo autorizovaný dopravce je zodpovědný za poškození, ztrátu či jiné škody na vracených produktech během přepravy organizované Ecolabem.

2.6. Manipulace s vracenými produkty a jejich likvidace

2.6.1. Zákazník nemůže produkty Ecolabu vrátit, nejsou-li konkrétní produkty k vrácení písemně schválené Ecolabem. Má-li zákazník produkty, které nelze Ecolabu vrátit (v souladu s těmito pravidly), je zákazník zodpovědný za správnou manipulaci s nimi a za jejich likvidaci. Ecolab doporučuje, aby zákazník produkty použil pro zamýšlený účel, ale v případech, kdy se zákazník rozhodne produkty zlikvidovat, musí zajistit jejich řádné zabalení, odeslání a likvidaci způsobem odpovídajícím zákonům a nařízením. Zákazník zbavuje Ecolab zodpovědnosti za jakékoliv škody způsobené zákaznickým nedodržáním takových zákonů a nařízeních.

2.6.2. U produktů, které jsou dle těchto pravidel k vrácení povolené a jejichž likvidaci má na starosti Ecolab, má zodpovědnost za zajištění správné manipulace Ecolab.

2.6.3. Ecolab od zákazníka nepřevzme k likvidaci nebo zajištění likvidace produkty, které nejsou z Ecolabu (například produkty od konkurence).

2.7. Zařízení upravená na míru

2.7.1. Zařízení speciálně vyrobená dle unikátní specifikace zákazníka nelze vrátit.

2.8. Přímé dodávky jiného dodavatele (tzv. drop-shipping)

2.8.1. Jako drop-shipping jsou definovány případy, kdy Ecolab zajistí produkt nebo zařízení u třetí strany a zákazníkovi Ecolabu ho dodá přímo tato třetí strana.

2.8.2. Vratky drop-shippingu jsou akceptovány pouze na základě splnění kritérií původního dodavatele pro zpětné převzetí a vratky musí být zaslány přímo původnímu dodavateli.

2.8.3. Zákazník obdrží za produkt v přijatelném stavu dobropis stanovený kontrolním procesem původního dodavatele, snížený o standardní poplatek Ecolabu za zpětný odběr. Vratka může být předmětem dalšího snížení dobropisu na základě pravidel původního dodavatele pro vratky, pokud tato převyšují poplatek za zpětný odběr.

2.9. Balení a značení vratky

2.9.1. Vratky musí být řádně připraveny pro dopravu v souladu s příslušnými přepravními předpisy a jasně uvádět číslo oprávnění vratky. Ecolab může zákazníkovi účtovat související náklady vzniklé chybou na straně zákazníka.

2.10. Doprava a časový průběh vratky

2.10.1. Oprávněné vratky musí zákazník odeslat v souladu s přepravními podmínkami a instrukcemi Ecolabu do třiceti kalendářních dnů od vydání oprávnění k vrácení produktu. Poté ztrácí oprávnění platnost. Jestliže dopravce nekontaktuje zákazníka do sedmi kalendářních dnů od oprávnění, zákazník musí informovat oddělení zákaznických služeb Ecolabu.

2.10.2. Došlé vratky označené jako „Freight Collect“ (tj. dopravu hradí příjemce) budou odmítnuty. Ecolab není zodpovědný za náklady na dopravu zařizovanou zákazníkem ani za další náklady související s produktem.

2.11. Vrácení nesprávných položek

2.11.1. Akceptovány budou pouze položky uvedené v oprávnění k vrácení produktu. Na jiné položky dobropis vystaven nebude a zákazník může být zodpovědný za náklady vzniklé Ecolabu v souvislosti s jejich manipulací a likvidací.

2.12. Kontrola

2.12.1. Produkty budou po vrácení zkontrolovány, zda splňují kritéria Ecolabu pro zpětné převzetí.

2.12.2. Po provedení kontroly, jestliže je zákazník shledán zodpovědným, může být požadovaný dobropis snížen nebo zamítnut, a to včetně nákladů na likvidaci

2.13. Vydání dobropisu

2.13.1. Nebude-li dohodnuto jinak, dobropis snížený o příslušný poplatek za zpětný odběr nebo další poplatky je možno vydat ve stejné formě, v jaké proběhla platba původní faktury, dobropis bude vydán po dokončení veškerých kontrol a manipulace.

2.14. Poplatek za zpětný odběr a další poplatky

2.14.1. Ecolab si na základě těchto pravidel vyhrazuje právo účtovat zákazníkům za chyby, které zákazníci způsobí. K takovým případům patří produkty nebo zařízení objednané omylem, odmítnuté při dodání nebo včas nestornované, aby se mohl dodací proces zastavit.

2.14.2. Poplatky za zpětný odběr jsou určeny na pokrytí části nákladů, které Ecolabu vzniknou v souvislosti s dopravou a manipulací. Takový poplatek se počítá z celkových nákladů fakturovaných položek, u nichž je požadováno vrácení.

2.14.3. Ecolab může dle svého uvážení účtovat další rozumné poplatky včetně nákladů na likvidaci, doplňkových manipulačních poplatků apod.

KRITÉRIA PRO PRODEJNÍ DOBROPIS
25% poplatek za zpětný odběr

Chyba zákazníka, schválená vratka
• **Zástupcem předběžně schválený a akceptovatelný produkt**
• Pozdě stornovaná objednávka
• Odmítnutí dodávky
• **Přímá dodávka jiného dodavatele (tzv. drop-shipping) (může být vyšší poplatek)**

Bez dobropisu

Chyba zákazníka, neschválená vratka
• Bez oprávnění k vrácení
• **Otevřený produkt**
• Prodejní hodnota < 2.500,- Kč
• Zařízení upravené na zakázku
• Produkt neschválený při kontrole Ecolabu
• **Produkt neschválený při kontrole přímého dodavatele (u tzv. drop-shippingu)**
• **Produkt obdrženy později než třicet kalendářních dnů od oprávnění**
• **Vrácen nesprávný produkt**
• **Produkt poškozený zákaznickým dopravcem**

2.15. Platnost

2.15.1. Tato pravidla platí kromě případů, kdy zákon stanoví jinak, a v rozsahu, v němž stanoví jinak.