

고객 반품 정책

1. 고객 반품정책의 목적 및 개요

1.1 Ecolab은 고객 가치를 중요시하며, 공정하고 합리적인 반품 정책과 함께 최상의 품질과 서비스를 위해 헌신 합니다. Ecolab의 반품 정책은 비용 관리, 공급 망의 안전 및 적용 가능한 법규 준수를 실천하며, 고객들의 우려사항을 반영하였습니다.

1.2 반품 정책은 2017년 12월 1일부로 대한민국 전역 고객들을 대상으로 시행되며, 기존의 모든 반품정책을 대체합니다. Ecolab은 사전 통보 없이 본 정책을 개정 및 수정 할 수 있습니다.

1.3 본 정책에서 말하는 **고객**은 Ecolab이 제품 및 장비를 배송하는 그 대상을 말합니다.

Ecolab와 제휴한 판매자 (유통회사)가 그들의 고객에게 직접 배송할 경우 본 정책에서 정의한 고객에 해당되지 않습니다. **제품**은 용역을 제외한 Ecolab에 판매하는 그 모든 것을 일컫습니다.

1.4 반품 시 Ecolab 의 과실인 경우를 제외하고 일반 리-스톡 비용이 부과됩니다.

1.5 본 반품 정책과 관련하여 질문이 있는 고객들은 지정된 Ecolab 판매 담당자 혹은 고객 지원부로 직접 문의할 수 있습니다.

2. 정책

2.1. 반품 승인

2.1.1. 반품 승인 신청서에는 반드시 다음 정보가 기재되어 있어야 하며, 고객에게 지정된 Ecolab 판매 담당자 또는 해당 승인권자의 서면 승인을 받아야 합니다.

2.1.1.1. Ecolab 고유 주문 번호 또는 고객 계정 번호 및 구매 주문 번호

2.1.1.2. 구체적인 반품 대상 품목 및 수량 (예: 제품 번호, 장비 시리얼 번호)

2.1.1.3. 반품 사유

2.1.1.4. 고객 연락처 (성명, 전화번호, e-mail). 정확히 기재할 것

2.1.2. 반품은 다음의 경우에 허용되지 않습니다.

2.1.2.1. 처음 수령일 이후 7일 이상 경과한 파손 품

2.1.2.2. 처음 수령일 이후 7일 이상 경과한 염소기반 제품

2.1.2.3. 처음 수령일 이후 30일 이상 경과한 기타 모든 제품

2.1.2.4. 고객 요구사항에 따라 주문 제작된 장비

- 2.1.2.5. 고객 과실로 파손 혹은 분실 된 제품 또는 고객이 주선한 택배사의 과실로 인해 배송 중 파손된 제품
- 2.1.2.6. 고객의 과실로 인해 고객의 현장에서 오염된 제품
- 2.1.2.7. 이미 개봉한 제품 (부분 개봉 포함)
- 2.1.2.8. 재판매가 불가능 한 상태의 제품
- 2.1.2.9. 오용, 미숙한 관리, 부주의 및 환경적 요인으로 인해 파손된 제품
- 2.1.2.10. 고객의 과실로 인해 구입 명세서 상 가격이 100,000원 미만인 제품

2.2. 배송 수취 거절

2.2.1. 판매 가능한 제품이 배송되었으나 고객이 수취를 거절할 경우, Ecolab의 지침에 따라 배송자는 해당 제품을 반품합니다. 이경우 고객은 구매가에서 표준 리-스톡 비용 및 기타 발생 비용 (예: 처리 비용) 이 차감된 금액을 환불 받게 됩니다. 반품 비용이 총 구매액을 초과할 경우는 환불 되지 않습니다.

2.3. 주문 취소

2.3.1. 주문 변경 및 취소는 주문 처리가 완료되기 이전에 이루어져야 합니다. 고객은 구매가에서 표준 리-스톡 비용 및 기타 발생 비용 (예: 처리 비용) 이 차감된 금액을 환불 받습니다.

2.4. 손실 위험

2.4.1. 고객은 배송된 제품을 수령하기 이전에 배송 과정 중 발생한 파손이 없는지 철저히 확인해야 합니다. 고객이 제품 손상을 발견하기 못 하거나, 이를 배송일 이후 7일 이내에 지정된 Ecolab 판매원 혹은 고객 지원부서에 통보하지 않을 경우에는 환불 및 반품 처리가 진행되지 않습니다.

손실 및 파손된 제품에 대한 Ecolab의 책임 기간은 7일이며, 이 이후에는 환불 및 반품이 이루어지지 않습니다.

제품수령 이후 고객은 법적 규제에 따라 안전하게 제품을 폐기해야 하며, Ecolab 에 폐기 처분 요청 시 처리 과정 중 취급 및 처리비용이 발생할 경우, Ecolab은 처리 비용을 고객에게 청구할 수 있습니다

2.5. 배송 중 파손 및 손실

2.5.1. 고객이 직접 운송을 처리할 경우 운송과정에서 발생 한 파손 및 손실은 고객이나 고객이 인가한 제3의 운송회사의 책임입니다.

2.5.2. Ecolab이 사전에 인가된 선하증권 (B/L) 을 통해 반품 운송을 처리할 경우 운송 과정에서 발생한 파손 또는 손실은 Ecolab/Ecolab이 인가한 제3의 운송회사 책임입니다.

2.6. 반품 제품 처리 및 폐기

2.6.1. 고객은 Ecolab이 사전에 서면 승인하지 않은 제품을 반품할 수 없습니다. 본 정책에 따라 고객이 Ecolab에 반품할 수 없는 제품을 보유할 경우, 고객은 해당 제품을 올바르게 폐기해야 합니다. Ecolab은 고객들이 제품을 올바른 사용 목적에 따라 사용할 것을 권고하나, 부득이하게 고객이 해당 제품을 폐기해야 할 경우 국가 및 지방자치단체의 법 및 규제 사항을 준수하여 올바른 방법으로 폐기 대상제품을 포장, 운송 및 처리해야 합니다. 고객이 당국에서 제정한 법과 규제사항을 준수하지 않아 피해 및 책임사항일 발생하였을 시, Ecolab은 이와 아무런 관련이 없으며 Ecolab이 이로 인해 피해를 입었을 경우 배상해야 합니다.

2.6.2. 본 정책에 따라 반품되어 Ecolab이 폐기해야 할 책임이 있는 제품의 경우 Ecolab이 안전한 처리를 진행하며, 취급 및 처리과정 중 발생하는 비용은 고객에게 청구할 수 있습니다.

2.6.3. Ecolab은 고객으로부터 본사가 제조하지 않은 제품 (예: 경쟁사 제품) 의 폐기 또는 폐기과정을 주선하지 않습니다.

2.7. 주문제작 장비

2.7.1. 고객의 특정한 요구사항에 맞추 주문 제작된 장비는 반품 대상에서 제외 됩니다.

2.8. 생산자 직송

2.8.1. 생산자 직송은 Ecolab이 제3자 회사로부터 제품 또는 장비를 구매하고 그 제3자 회사가 직접 Ecolab 고객에게 배송하는 것을 의미합니다.

2.8.2. 생산자 직송의 경우 해당 제품 및 장비의 제조업체 반품 정책에 따라 반품 가능 여부가 결정되며, Ecolab이 아닌 해당 제조업체에게 직접 반품해야 합니다.

2.8.3. 본래 제조업체가 반품을 수령한 후 검열 과정을 거쳐 수용할 만한 상태라 결정한다면, 구매가에서 표준 리-스톡 비용이 차감된 금액을 환불 받으며, 환불 금액이 리-스톡 비용을 초과할 경우 제조업체의 반품 정책에 따라 추가 차감이 발생할 수도 있습니다.

2.9. 반품 포장 & 표시

2.9.1. 반품될 제품은 운송 규제를 준수하여 올바르게 준비되어야 하며, 반품승인 번호가 잘 보이도록 기재해야 합니다. Ecolab은 고객의 과실로 인해 발생한 비용을 청구할 수 있습니다.

2.10. 반품 운송 및 기간

2.10.1. 사전 반품 승인을 받은 제품의 경우, 고객은 Ecolab의 운송 조건 및 지침에 따라 반품 승인을 받은 후 30일 이내에 발송해야 하며, 그렇지 않을 경우 사전 승인은 무효 처리됩니다. 반품 승인 7일 후에도 운송사의 연락을 받지 못 한 고객은 Ecolab 고객 서비스 센터에 통지해야 합니다.

2.10.2. Ecolab은 “운임 착 불” 표시가 부착된 반품을 수용하지 않습니다. Ecolab은 고객이 직접 처리한 운송 또는 제품과 관련된 그 어떤 비용에 대한 책임을 지지 않습니다.

2.11. 미 승인 제품 처리

2.11.1. Ecolab은 반품 승인 목록에 포함 된 제품만 수용하며, 이 밖의 제품에 대한 처리 및 폐기 비용은 고객이 직접 부담해야 합니다.

2.12. 검열

2.12.1. Ecolab은 반품 수령 된 제품을 검열한 후 반품 수용 기준을 충족시키는지 확인합니다.

2.12.2. 검열 후 고객이 직접 처리 및 폐기 관련 비용을 부담해야 한다는 결론이 나온다면, 그에 따라 환불 금액은 삭감 되거나, 환불 요청 자체가 거절될 수 있습니다.

2.13. 환불 조치

2.13.1. 별도로 합의된 사항이 없으면, 구매액에서 리-스톡 비용 및 기타 비용이 차감된 금액이 반품 검열 및 처리가 완료된 후 첫 송장과 같은 형태로 지급될 것입니다.

2.14. 리-스톡 및 기타 비용

2.14.1. 본 정책에 따라, Ecolab은 고객의 과실에 대해 청구할 권리가 있습니다. 예를 들어, 실수로 주문 한 제품 및 장비, 제품 수령 거절 및 제때 주문을 취소하지 않아 운송이 진행된 경우가 있습니다.

2.14.2. 리-스톡 비용의 목적은 Ecolab이 부담하는 반품 운송비 및 처리비를 부분 충당하는 데 있습니다. 리-스톡 비용은 반품 대상으로 요청된 제품의 송장에 청구된 전체금액을 기준으로 계산됩니다.

2.14.3. Ecolab은 폐기비용 및 추가 처리 비용 등과 같이 재량에 따라 합리적인 추가 비용을 고객에게 청구할 수 있습니다.

환불 기준	
25% 리-스톡 비용	· 승인된 반품에 대한 고객의 과실 · 사전에 승인되고 수용할 수 있는 상태의 반품 · 주문을 늦게 취소함 · 주문한 제품 수령 거절 · 생산자 직송 (리-스톡 비용이 25% 이상일 가능성 有)
환불 X	· 승인되지 않은 반품에 대한 고객의 과실 · 반품 승인이 되지 않았을 때 · 개봉 제품 (포장재 분실 및 훼손포함) · 판매가 기준 100,000 원 미만인 경우 · 주문제작 장비 · Ecolab 검열을 통과하지 못 한 제품 · 생산자 직송 검열을 통과하지 못한 제품 · 승인일로부터 30 일 이후에 제품 수령 · 반품 승인목록에 없는 제품 · 고객이 마련한 운송 회사에 의해 파손된 제품