

POLÍTICA DEVOLUCIONES DE CLIENTES

1. Propósito y presentación general de la política

- 1.1. Ecolab valora a todos nuestros Clientes. Nuestro compromiso con la calidad de producto y el mejor servicio posible está respaldado por una política de devolución justa y razonable que canalice mejor las preocupaciones del cliente y gestione los costes, la seguridad de la cadena de suministro de devolución y el cumplimiento de las leyes aplicables.
- 1.2. Esta Política se aplica a todos los clientes de Reino Unido e Irlanda siendo efectivo a partir del 1 de Abril de 2018, para los clientes de Francia, Holanda, Bélgica, España, Portugal, Italia, Dinamarca, Finlandia, Suecia, Noruega, Alemania y Suiza, esta Política se aplica a partir del 1 de Junio de 2018. Ecolab se reserva el derecho de actualizar parte o la totalidad y cambiar la totalidad o parte de esta Política sin previo aviso.
- 1.3. A efectos de esta Política, un **Cliente** se define como cualquier parte a la que Ecolab envía productos o equipos. Esto no incluye el Cliente Final de los Distribuidores de Ecolab. Un **Producto** consiste en todo lo que Ecolab vende excluyendo los servicios.
- 1.4. Las devoluciones están sujetas a un coste de gestión estándar, a menos que se deba a un error de Ecolab.
- 1.5. El Cliente puede comunicarse con su Representante de Ventas de Ecolab o con Atención al Cliente de Ecolab si tuviera alguna pregunta relacionada con esta Política.

2. Política

2.1. Solicitud de Autorización de Devolución

- 2.1.1. La solicitud de autorización de devolución debe incluir la siguiente información y debe ser aprobada previamente por escrito por el Representante de Ventas de Ecolab asignado al Cliente o por Atención al Cliente de Ecolab:
 - 2.1.1.1. Número de pedido original de Ecolab o número de cuenta de cliente y número de pedido de compra del cliente
 - 2.1.1.2. Artículo (s) específico (s) y cantidad devuelta (por ejemplo, código de producto, número de serie del equipo)
 - 2.1.1.3. Razón explícita de la Devolución
 - 2.1.1.4. Información precisa de contacto del Cliente (nombre, teléfono, email)

2.1.2. La Autorización de Devolución no se otorgará en los siguientes casos:

- 2.1.2.1. Producto dañado a partir de siete días naturales tras la fecha de entrega original
- 2.1.2.2. Productos con base de cloro a partir de siete días naturales tras la fecha de entrega original
- 2.1.2.3. Todos los demás productos a partir de treinta días naturales tras la fecha de entrega original
- 2.1.2.4. Además, las devoluciones de otros productos específicos pueden estar restringidas o no permitidas según el criterio de Ecolab y / o según los requisitos normativos locales. Esta lista podrá consultarse con Atención al Cliente de Ecolab
- 2.1.2.5. Equipo personalizado según las especificaciones del cliente
- 2.1.2.6. Producto dañado o perdido por el cliente, o dañado o perdido en tránsito cuando el transportista depende del Cliente.
- 2.1.2.7. Producto contaminado en las instalaciones del cliente por causa imputable al cliente
- 2.1.2.8. Contenedor abierto, productos que incluyan cajas incompletas
- 2.1.2.9. Producto en condiciones no aptas de reventa
- 2.1.2.10. Producto dañado por mal uso, mala administración, negligencia o factores ambientales
- 2.1.2.11. Producto por valor inferior a 100 dólares US del precio en el pedido original, por causa imputable al cliente

2.2. Entrega Rechazada

- 2.2.1. Cuando el Cliente rechace la entrega de cualquier pedido de artículo (s) vendible, el transportista devolverá el (los) artículo (s) de acuerdo con las instrucciones de Ecolab. El Cliente recibirá el abono, menos nuestra penalización estándar y cualquier gasto aplicable, como los cargos por destrucción. Cuando los gastos de envío de devolución superen el total del pedido, la devolución no se abonará.

2.3. Cancelación de Pedido

- 2.3.1. Los cambios de pedido o cancelación deben realizarse antes de que el pedido se haya cursado. En caso contrario, el Cliente recibirá el abono de la devolución, aplicando nuestra penalización estándar y cualquier coste aplicable, como puedan ser los cargos por destrucción.

2.4. Riesgo de Pérdida

- 2.4.1. El cliente debe inspeccionar a fondo todos los artículos por daños de transporte antes de aceptar la entrega. No se abonará a menos que se identifique un daño y el Cliente lo notifique a su Representante de Ventas de Ecolab o a Atención al Cliente dentro de los siete días naturales posteriores a la entrega del pedido original.

La responsabilidad de Ecolab por pérdidas y daños cesa después del período de siete días y no se emitirá ningún abono. El cliente será responsable de la eliminación segura conforme con todos los requisitos legales y reglamentarios, además de cualquier coste relacionado con la manipulación y eliminación realizado por Ecolab. Este coste podrá ser facturado al Cliente por Ecolab.

2.5. Daño o Pérdida en Tránsito

- 2.5.1. El cliente y / o el transportista externo autorizado por el Cliente son responsables de los daños o las devoluciones perdidas en tránsito donde el Cliente coordina el envío.
- 2.5.2. Ecolab y / o el transportista externo autorizado por Ecolab es responsable de los daños o pérdidas de devoluciones en tránsito, cuando es Ecolab quien coordina el envío, mediante un documento de carga autorizado previamente.

2.6. Manipulación y Eliminación Producto de Retorno

- 2.6.1. El Cliente no puede devolver Productos a Ecolab a menos que sean Productos específicos para los que Ecolab haya autorizado la devolución por escrito previamente. Si el Cliente tiene Productos que no pueden devolverse a Ecolab (de acuerdo con esta Política), entonces el Cliente es responsable de la manipulación y / o eliminación adecuada de dichos productos. Ecolab recomienda al Cliente que utilice primero los Productos para el fin al que están destinados, pero en los casos en los que el Cliente decida desechar estos Productos, el Cliente debe asegurarse de que el Producto a desechar se vuelva a embalar, se envíe y elimine de manera que cumpla con todos los requisitos locales y leyes y regulaciones estatales. El Cliente indemnizará y eximirá a Ecolab de cualquier daño o responsabilidad causada por el incumplimiento por parte del Cliente de tales leyes y regulaciones.

2.6.2. Para las devoluciones de Productos permitidas en esta Política es responsabilidad de Ecolab su eliminación. Ecolab se encargará de una manipulación segura.

2.6.3. Ecolab no aceptará de un Cliente ni organizará la eliminación de ningún producto que no sea de Ecolab (por ejemplo, productos de la competencia).

2.7. Equipos Personalizados

2.7.1. Los equipos personalizados que son fabricados con las especificaciones únicas de un cliente no podrán ser devueltos a Ecolab.

2.8. Envíos Directos (Drop Shipments)

2.8.1. Se define como envío drop shipment cuando Ecolab obtiene el Producto y / o equipo de un tercero y lo envía directamente a un Cliente de Ecolab desde dicho tercero.

2.8.2. Las devoluciones de los envíos drop shipment solo se aceptarán en función de los criterios de aceptación de devolución del proveedor original y deberán devolverse directamente al proveedor original.

2.8.3. El Cliente recibirá el abono por el Producto en condiciones aceptables, según lo determinado por el proceso de inspección del proveedor original, menos la penalización estándar de Ecolab, pudiendo estar sujeto a reducciones adicionales relacionadas con la política de devolución del proveedor original, si éstas exceden la penalización estándar de Ecolab.

2.9. Devolución de envases y etiquetado

2.9.1. Las devoluciones deben prepararse adecuadamente para el transporte de acuerdo con las normas de transporte aplicables y reflejar claramente el número de autorización de devolución. Ecolab puede facturar al Cliente cualquier coste generado por causa imputable al Cliente.

2.10. Devolución de envíos y Plazos

2.10.1. Para devoluciones autorizadas previamente, el Cliente debe realizar el envío, de acuerdo con los términos y las instrucciones de envío de Ecolab, dentro de los treinta días naturales posteriores a la emisión de la autorización de devolución. En caso contrario, la autorización de devolución ya no será válida. Si el transportista no se ha comunicado con el Cliente dentro de los siete días naturales posteriores a la autorización, el Cliente lo debe notificar a Atención al Cliente de Ecolab.

2.10.2. La devolución de los envíos recibidos marcados como “Portes Debidos” se rechazarán. Ecolab no se hace responsable de los costes de envío relacionados con el envío gestionado por el Cliente, ni de los costes relacionados con el Producto.

2.11. Artículos Incorrectos Recibidos

2.11.1. Solo se aceptarán artículos incluidos en la autorización de devolución del pedido. No se emitirá ningún abono por otros artículos y el Cliente será responsable de los costes derivados de la manipulación y eliminación en los que incurra Ecolab.

2.12. Inspección

2.12.1. El producto devuelto será inspeccionado por Ecolab a su recepción para asegurar el cumplimiento de los criterios de aceptación de devolución de Ecolab.

2.12.2. Una vez realizada la inspección, las solicitudes de abono pueden reducirse o rechazarse en función de si se determina que el Cliente es responsable del incumplimiento de los referidos criterios de aceptación de devolución, incluidos los costes adicionales para su eliminación.

2.13. Emisión de Abono

2.13.1. Salvo que se acuerde lo contrario, los abonos menos las penalizaciones u otros cargos aplicables pueden ser emitidos de la misma forma que el pago de la factura original, y se emitirán una vez completadas la inspección y la manipulación.

2.14. Penalizaciones y Otros Cargos

2.14.1. Ecolab se reserva el derecho de cobrar al Cliente las penalizaciones aplicables en base a esta Política, como por ejemplo, por los Productos y Equipos pedidos por error, rechazados en la entrega o no cancelados a tiempo para detener la entrega.

2.14.2. Las penalizaciones están destinadas a cubrir una parte de los costes de portes y manipulación, derivados de la gestión de devolución que paga Ecolab. Dicha penalización se calcula en función del coste total de los artículos facturados y solicitados para su devolución.

2.14.3. Se podrían facturar al Cliente otros recargos razonables a discreción de Ecolab, que incluyen, entre otros, los costes de eliminación y las tarifas de manipulación adicionales.

CRITERIO ABONOS VENTAS	
25% Penalización	Errores del cliente en devoluciones aceptadas • Producto previamente autorizado y aceptable • Pedido cancelado tarde • Entrega rechazada • Envío directo del proveedor (el % puede ser mayor)
No Abono	Errores del cliente en devoluciones sin autorización • Devolución no autorizada • Producto abierto • Valor comercial < \$100 • Equipos personalizados • Productos que no pasan la inspección de Ecolab • Productos que no pasan la inspección del proveedor de drop shipment • Productos recibidos después de más de treinta días naturales tras la autorización • Producto Incorrecto recibido respecto autorización • Daños producidos por el transportista del Cliente

2.15. Ámbito de Aplicación

2.15.1. Esta Política será aplicada salvo en los casos y en la medida en la que la ley requiera lo contrario.

