

ASIAKASPALAUTUSKÄYTÄNTÖ

1. Tarkoitus ja yleiset käytännöt

- 1.1. Ecolab arvostaa kaikkia Asiakkaitaan. Olemme sitoutuneita tuottamaan laadukasta ja erinomaista palvelua, ja siihen kuuluu reilu ja kohtuullinen palautuskäytäntö. Tämä käytäntö vastaa Asiakkaan huolenaiheisiin, hallitsee kustannuksia sekä palautusketjun turvallisuutta, ja se on asiaankuuluvien lakien mukainen.
- 1.2. Tämä käytäntö koskee kaikkia UK: n ja Irlannin asiakkaita 1. huhtikuuta 2018 alkaen. Ranskaa, Hollantia, Belgiaa, Espanjaa, Portugalia, Italiaa, Tanskaa, Suomea, Ruotsia, Norjaa, Saksaa, Sveitsiä. Tämä koskee 1. kesäkuuta 2018 alkaen, ja tämä korvaa kaikki aiemmat käytännöt. Ecolab pidättää itsellään oikeuden päivittää tai muuttaa koko sisällön tai mitä tahansa sen osaa ilman ennakkoilmoitusta..
- 1.3. Tämän käytännön kuvaamista varten **Asiakas** määritellään keneksi tahansa osapuoleksi, jolle Ecolab toimittaut tuotteita taivälineitä. Tämä ei koske tilanteita, joissa Ecolabin jakelukumppanit toimittavat tuotteita omille suorille asiakkailleen. **Tuote** on mikä tahansa Ecolabin myymä kohde palveluja lukuun ottamatta.
- 1.4. Palautukset ovat uudelleenvarastointimaksun alaisia, paitsi jos palautus johtuu Ecolabin virheestä.
- 1.5. Asiakas voi ottaa yhteyttä Ecolabin edustajaan tai Ecolabin asiakaspalveluun kaikkiin tätä käytäntöä koskevissa kysymyksissä.

2. Käytäntö

2.1. Palautuslupa

- 2.1.1. Palautuspyynnössä on oltava seuraavat tiedot, ja Asiakkaan Ecolab-edustajan tai Ecolabin asiakaspalvelun on hyväksyttävä se etukäteen kirjallisesti:
 - 2.1.1.1. Alkuperäinen Ecolab-tilausnumero tai asiakasnumero ja asiakkaan ostotilausnumero
 - 2.1.1.2. Erittely tuotteesta/tuotteista ja palautettava määrä (esim. tuotenumero, laitteensarjanumero)
 - 2.1.1.3. Tarkka palautuksen syy
 - 2.1.1.4. Asiakkaan oikeat yhteystiedot (nimi, puhelin, sähköposti)
- 2.1.2. Palautuslupaa ei myönnetä seuraavissa tapauksissa:

- 2.1.2.1. Vaurioitunut tuote yli seitsemän kalenteripäivän jälkeen alkuperäisestä toimituspäivästä
- 2.1.2.2. Klooripohjaiset tuotteet yli seitsemän kalenteripäivän jälkeen alkuperäisestä toimituspäivästä
- 2.1.2.3. Kaikki muut tuotteet yli 30 kalenteripäivän jälkeen alkuperäisestä toimituspäivästä
- 2.1.2.4. Lisäksi joidenkin määrättyjen tuotteiden palautuksiin voi liittyä rajoituksia tai niiden palauttaminen ei ole sallittua Ecolabin harkinnan ja/tai paikallisten määräysten perusteella. Luetteloa ylläpitää Ecolabin asiakaspalvelu
- 2.1.2.5. Asiakkaan tilauksen perusteella valmistetut mittatilausvälineet
- 2.1.2.6. Asiakas on vaurioittanut tuotetta tai hukannut sen, tai tuote on vaurioitunut Asiakkaan rahdinkuljettajan järjestämässä kuljetuksessa
- 2.1.2.7. Tuote on pilaantunut Asiakkaan hallussa Asiakkaan virheestä johtuen.
- 2.1.2.8. Avatut tuotteet mukaan lukien vajaat laatikot
- 2.1.2.9. Tuotetta ei voida myydä uudelleen
- 2.1.2.10. Tuote on vaurioitunut väärinkäytön, väärän käsittelyn, laiminlyönnin tai ympäristötekijöiden johdosta
- 2.1.2.11. Tuote, jonka ostohinta on alle \$100 USA:n dollaria ja joka halutaan palauttaa asiakkaan virheestä johtuen

2.2. Toimituksesta kieltäytyminen

- 2.2.1. Jos Asiakas kieltäytyy minkä tahansa tilauksen tai myyntikelpoisen tuotteen/tuotteiden toimituksesta, rahdinkuljettaja palauttaa tuotteen/tuotteet Ecolabin ohjeiden mukaisesti. Asiakas saa hyvityksen, josta vähennetään vakiomääräinen uudelleenvarastointimaksu ja muut aiheutuneet kustannukset kuten hävittämismaksut. Jos palautusrahtikulut ylittävät tilauksen kokonaissumman, palautusta ei hyvitetä.

2.3. Tilauksen peruminen

- 2.3.1. Tilauksen muutokset ja peruminen on tehtävä ennen tilauksenlähettämistä. Asiakas saa hyvityksen, josta vähennetään vakiomääräinen uudelleenvarastointimaksu ja muut aiheutuneet kustannukset kuten hävittämismaksut.

2.4. Hävikkiriski

- 2.4.1. Asiakkaan tulee tarkastaa kaikki tuotteet kuljetusvaurioiden varalta ennen toimituksen hyväksymistä. Hyvitystä ei anneta, paitsi jos vaurio huomataan/ja Asiakas ilmoittaa siitä Ecolab-edustajalleen tai asiakaspalveluun seitsemän kalenteripäivän kuluessa alkuperäisestä toimituspäivästä.

Ecolabin vastuu katoamisen ja vaurion varalta päättyy seitsemän päivän jälkeen ja hyvitystä ei myönnetä. Asiakas on vastuussa tuotteen turvallisesta hävittämisestä kaikkia lakeja ja määräyksiä noudattaen, sekä kaikista Ecolabille aiheutuneista, asiaankuuluvista käsittely- ja hävityskustannuksista. Tällaiset kulut voidaan periä laskuttamalla Asiakasta.

2.5. Kuljetusvaurio tai katoaminen

- 2.5.1. Asiakas ja/tai Asiakkaan valtuuttama kolmantena osapuolena toimiva rahdinkuljettaja on vastuussa kuljetusvauriosta tai katoamisesta kuljetuksen aikana, kun Asiakas on järjestänyt kuljetuksen.
- 2.5.2. Ecolab ja/tai Ecolabin valtuuttama kolmantena osapuolena toimiva rahdinkuljettaja on vastuussa kuljetusvauriosta tai katoamisesta kuljetuksen aikana, kun Ecolab on järjestänyt kuljetuksen hyväksymällä rahtikirjan etukäteen.

2.6. Tuotepalautusten käsittely ja hävittäminen

- 2.6.1. Asiakas ei voi palauttaa tuotteita Ecolabille, jos Ecolab ei ole antanut kirjallista lupaa tuotteiden palauttamiseen. Jos Asiakkaalla on tuotteita, joita ei voida palauttaa Ecolabille (tämän käytännön mukaisesti), Asiakas on vastuussa kyseisten tuotteiden asianmukaisesta käsittelystä ja luovuttamista. Ecolab suosittelee Asiakasta käyttämään tuotteita käyttötarkoitukseen, mutta jos Asiakas haluaa luopua tuotteista, Asiakkaan on varmistettava, että tuote on pakattu uudelleen, lähetetty ja hävitetty tavalla, joka on paikallisten ja kansallisten määräysten ja lakien mukainen. Asiakas takaa, että Ecolabille ei esitetä vaateita vaurioista tai vastuusta, jotka aiheutuvat siitä, että asiakas ei noudata tällaisia lakeja ja sääntöjä.
- 2.6.2. Tämän Käytännön mukaisesti sallituille tuotepalautuksille, joiden hävittäminen on Ecolabin vastuulla, Ecolab järjestää turvallisen käsittelyn.
- 2.6.3. Ecolab ei hyväksy hävitykseen tai järjestä hävitystä Asiakkaan tuotteille, jotka eivät ole Ecolabin tuotteita (esim. kilpailijoiden tuotteet).

2.7. Mittatilausvälineet

- 2.7.1. Mittatilaustuotteita, jotka on valmistettu erityisesti asiakkaan yksilöllisten vaatimusten mukaisesti, ei voi palauttaa.

2.8. Suoratoimitukset

- 2.8.1. Ecolabin suoratoimitus on kuljetus, jossa Ecolab hankkii tuotteen ja/tai välineen kolmannelta osapuolelta ja kuljetuttaa sen suoraan Ecolabin asiakkaalle kyseiseltä kolmannelta osapuolelta.

- 2.8.2. Suoratoimitusten palautukset hyväksytään alkuperäisen tavarantoimittajan palautushyväksymiskriteerienmukaisesti, ja ne on palautettava suoraan alkuperäiselle toimittajalle.
- 2.8.3. Asiakas saa hyvityksen Tuotteesta, joka on alkuperäisen toimittajan tarkastusprosessin perusteella hyväksyttävässä kunnossa. Siitä vähennetään vakiomääräinen uudelleenvarastointimaksu ja siihen voi kohdistua muita vähennyksiä liittyen alkuperäisen palautuskäytäntöön, jos ne ovat uudelleenvarastointimaksuasuuremmat.

2.9. Palautuksen pakkaus ja etiketti

- 2.9.1. Palautukset on valmistettava kuljetusta varten asianmukaisesti ja asiaankuuluvia säädöksiä noudattaen, ja niissä on oltava selvä tieto palautusnumerosta. Ecolab saa veloittaa Asiakasta kaikista asiaankuuluvista kuluista, jotka aiheutuvat Asiakkaan virheestä.

2.10. Palautuskuljetus ja aikataulu

- 2.10.1. Asiakkaan on lähetettävä etukäteen sovitut palautukset Ecolabin kuljetusehtojen ja -ohjeiden mukaisesti 30 kalenteripäivän kuluessa palautusluvan myöntämisestä tai palautuspyytö raukeaa. Jos rahdinkuljettaja ei ole ottanut Asiakkaaseen yhteyttä seitsemän kalenteripäivän kuluessapalautuksen sopimisesta, Asiakkaan on ilmoitettava asiasta Ecolabin asiakaspalveluun.
- 2.10.2. Palautuslähetyksiä, joihin on merkitty ”rahti maksetaan perillä”, ei oteta vastaan. Ecolab ei ole vastuussa Asiakkaan järjestämään kuljetukseen liittyvistä kuluista eikä mistään tuotteeseen liittyvistä kuluista.

2.11. Väärä tuote vastaanotettu

- 2.11.1. Vain palautettavaksi sovitut tuotteet hyväksytään. Hyvitystä ei myönnetä muista tuotteista, ja Asiakaan voidaan katsoa olevan vastuussa mistä tahansa käsittely- ja hävitysmaksuista, joita Ecolabille koituu.

2.12. Tarkastus

- 2.12.1. Tuote tarkastetaan palautuksen yhteydessä Ecolabin hyväksyntäkriteerien täyttämisen varmistamiseksi.
- 2.12.2. Jos asiakkaan katsotaan olevan vastuussa, tarkastuksen jälkeen hyvitystä voidaan pienentää tai hylätä, mukaan lukien hävittämisestä aiheutuneet kulut.

2.13. Hyvityksen myöntäminen

- 2.13.1. Jos toisin ei ole sovittu, hyvitys, josta on vähennetty uudelleenvarastointimaksu tai muita maksuja, palautetaan samassa muodossa kuin alkuperäisen laskun

maksu on suoritettu. Hyvitys maksetaan, kun kaikki tarkastukset ja käsittelyt ovat valmiita.

2.14. Uudelleenvarastointimaksut ja muut veloitukset

2.14.1. Ecolab pidättää itsellään oikeuden veloittaa Asiakasta Asiakkaan aiheuttamista virheistä tämän käytännön mukaisesti. Esimerkkejä ovat virheellisesti tilatut tuotteet tai välineet, toimituksesta kieltäytyminen ja peruminen vaiheessa, jossa toimitusta ei enää ole voitu pysäyttää.

2.14.2. Uudelleenvarastointimaksut on tarkoitettu kattamaan osa palautusrahdista ja Ecolabille koituvista käsittelykuluista. Maksu lasketaan perusten laskutettujen tuotteiden täyteen hintaan, jotka asiakas on pyytänyt saada palauttaa.

2.14.3. Muita kohtuullisia maksuja voidaan veloittaa Ecolabin harkinnan mukaan, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen, hävityskustannukset ja muut käsittelymaksut.

MYyntiHYVITYSKRITEERIT	
25 % Uudelleenvarastointimaksu	Asiakkaan virheet hyväksytyissä palautuksissa • Etukäteen hyväksytty ja hyväksyttävä tuote • Tilaus peruttu myöhässä • Toimituksesta kieltäytyminen • Tavarantoimittajan suoratoimitus (voi olla suurempi)
Ei hyvitystä	Asiakkaan virheet etukäteen hyväksymättömissä palautuksissa • Ei palautuslupaa • Avattu tuote • Myyntiarvo < \$100 • Mittatilausväline • Tuote ei läpäise Ecolabin tarkastusta • Tuote ei läpäise tarkastusta suoratoimituspisteessä • Tuote vastaanotettu yli 30 kalenteripäivän kuluttua valtuutuksesta

- **Väärä tuote vastaanotettu**
 - **Asiakkaan rahdinkuljettaja vaurioittaa tuotetta**
-

2.15. Laajuus

2.15.1. Tämä Käytäntö on voimassa niiltä osin, kun laki ei määrää toisin, ja lain määräämissä rajoissa.