

RESI DA CLIENTE TERMINI E CONDIZIONI

1. Finalità e Principi generali della Policy

- 1.1. Ecolab è ogni giorno proiettata verso le esigenze dei propri clienti e il nostro impegno verso prodotti e servizi di qualità superiore, si affianca ad un'equa e ragionevole politica sui resi che concili al meglio la cura verso il cliente, la salvaguardia dei resi e la corretta e sicura re-immissione dei prodotti nella catena di distribuzione, nel rispetto delle leggi in vigore.
- 1.2. Questa policy si applica a tutti i clienti del Regno Unito e Irlanda a partire dal 1 Aprile 2018, e dall'1 giugno 2018 a Francia, Olanda, Belgio, Spagna, Portogallo, Italia, Danimarca, Finlandia, Svezia, Norvegia, Germania, Svizzera, ed annulla e sostituisce tutte le precedenti politiche sui resi. Ecolab si riserva il diritto di aggiornare e modificare in tutto o in parte la policy senza alcun obbligo di preavviso.
- 1.3. Secondo la presente policy, si definisce "Cliente" la parte presso la quale Ecolab spedisce prodotti o attrezzature. Ciò non comprende i clienti a cui i distributori di Ecolab spediscono direttamente. Si definisce "Prodotto" qualsiasi merce venduta da Ecolab, esclusi i servizi.
- 1.4. I resi sono soggetti ad una penale standard, tranne nei casi in cui l'errore sia imputabile ad Ecolab
- 1.5. Per qualsiasi dubbio o domanda in merito a tale politica sui resi, il cliente può contattare il proprio Referente Commerciale o il Customer Service di Ecolab.

2. Politica

2.1. Autorizzazione al reso

- 2.1.1. La richiesta di autorizzazione al reso deve contenere le seguenti informazioni ed essere preventivamente approvata per iscritto dal vostro Referente Commerciale oppure dal Customer Service di Ecolab:
 - 2.1.1.1. Numero d'ordine Ecolab o codice anagrafico del cliente e numero d'ordine d'acquisto del cliente.
 - 2.1.1.2. Indicazione specifiche sulle quantità e gli articoli da rendere (es: codice del prodotto, numero di serie dell'attrezzatura).
 - 2.1.1.3. Esplicita motivazione per cui si richiede il reso

- 2.1.1.4. Dati precisi del referente presso il cliente per contatti in merito al reso (nome, telefono, email)

2.1.2. L'autorizzazione al reso non sarà concessa nei seguenti casi:

- 2.1.2.1. Prodotto danneggiato, qualora la richiesta pervenga trascorsi 7 giorni dalla data di consegna dello stesso.
- 2.1.2.2. Prodotti a base di Cloro, qualora la richiesta pervenga trascorsi 7 giorni dalla data di consegna degli stessi.
- 2.1.2.3. Tutti gli altri prodotti, qualora la richiesta provenga oltre 30 giorni di calendario dalla data di consegna degli stessi
- 2.1.2.4. Resi di altri determinati prodotti possono essere limitati o non consentiti a discrezione di Ecolab e/o in conformità alle normative locali. Questo elenco verrà gestito dal Customer Service di Ecolab
- 2.1.2.5. Attrezzature personalizzate create su misura secondo le specifiche del Cliente
- 2.1.2.6. Prodotti danneggiati o smarriti dal Cliente o danneggiati durante il trasporto qualora sia il corriere del Cliente ad eseguire la presa ed il trasporto (Porto assegnato)
- 2.1.2.7. Prodotti contaminati presso la sede del cliente a causa di un errore del cliente
- 2.1.2.8. Prodotti aperti e/o imballi parziali
- 2.1.2.9. Prodotti in imballi non integri e rivendibili
- 2.1.2.10. Prodotti danneggiati da uso improprio, errata manipolazione, negligenza o fattori ambientali
- 2.1.2.11. Se l'errore è stato causato da cliente, prodotti il cui importo fatturato, in base al prezzo dell'ordine d'acquisto, è inferiore a € 100,00.

2.2. Consegna rifiutata

- 2.2.1. Qualora il Cliente rifiuti la consegna di un articolo regolarmente ordinato, il corriere provvederà a far rientrare gli articoli in base alle istruzioni di Ecolab. Il Cliente riceverà di conseguenza una nota di accredito decurtato della penale standard ed eventuali altri costi applicabili, come, per esempio, le spese di smaltimento. Se i costi di rientro merce superano il totale dell'ordine, il reso non verrà accreditato.

2.3. Annullamento ordini

- 2.3.1 Modifiche o cancellazione di un ordine devono pervenire prima che l'ordine generi la bolla di consegna. In mancanza di tale condizione il Cliente riceverà accredito, al netto della nostra penale standard ed eventuali altri costi applicabili, quali per esempio, le spese di smaltimento.

2.4. Rischio di perdita

- 2.4.1. Il Cliente dovrà controllare scrupolosamente che ogni pezzo consegnato sia indenne da danni dovuti al trasporto prima di accettare la consegna. La merce danneggiata non sarà accreditata qualora il danno non sia identificato e notificato per iscritto all'atto della consegna ed al proprio referente alle vendite o al Customer Service Ecolab entro 7 giorni di calendario dalla data di consegna.

La responsabilità di Ecolab per danni o perdite cessa trascorsi 7 giorni dalla data di consegna, pertanto non potrà essere emessa alcuna nota di credito. Il cliente sarà responsabile dell'adeguato smaltimento secondo i requisiti e le normative di legge oltre ad eventuali costi aggiuntivi di gestione e smaltimento merce sostenuti da Ecolab, che verranno recuperati tramite fattura al Cliente.

2.5 Danno o Perdita in transito

- 2.5.1 Il Cliente e/o il corriere del Cliente come terza parte autorizzata sarà ritenuto responsabile di danni o perdite alla merce in transito qualora il reso sia stato organizzato con corriere del cliente.
- 2.5.2 Il Cliente e/o il corriere del Cliente come terza parte autorizzata sarà ritenuto responsabile di danni o perdite alla merce in transito qualora il reso sia stato organizzato con Polizza di carico pre-autorizzata.

2.6 Gestione e smaltimento dei resi

- 2.6.1 Il cliente non potrà rendere prodotti ad Ecolab, fatta eccezione per alcuni prodotti, su specifica preventiva autorizzazione scritta da parte di Ecolab. Se il Cliente ha prodotti che (secondo questa Policy), non possono essere resi ad Ecolab, il Cliente stesso sarà responsabile della corretta manipolazione e/o smaltimento di quei prodotti. Ecolab raccomanda al Cliente di utilizzare i prodotti secondo l'uso previsto, tuttavia, nei casi in cui il Cliente scelga di smaltirli dovrà garantire che i rifiuti siano re-imballati, spediti e smaltiti conformemente alle leggi e norme locali, nazionali e federali in vigore. Il Cliente risarcirà Ecolab, sollevandola da ogni responsabilità per qualunque danno o responsabilità causati dall'inosservanza da parte del Cliente di tali leggi e regolamenti.
- 2.6.2 Per i prodotti resi secondo questa Policy, la cui responsabilità di smaltimento è a carico di Ecolab, Ecolab provvederà ad un'appropriata gestione e manipolazione.

- 2.6.3 Ecolab non acconsente, né predispone lo smaltimento, di prodotti non Ecolab (ad esempio prodotti della concorrenza), qualora il cliente lo richieda.

2.7 Attrezzature personalizzate

- 2.7.1 Le attrezzature personalizzate prodotte su misura secondo le specifiche del Cliente non possono essere rese.

2.8 Spedizioni dirette in “Drop Shipments”/Triangolazioni

- 2.8.1 Si definisce “drop shipment” una spedizione ove Ecolab fornisce prodotti e/o attrezzature di terzi spedendoli direttamente ad un proprio Cliente da tale terza parte.
- 2.8.2 I resi di spedizioni in drop shipment saranno accettati solo in base alla policy e dovranno essere restituiti direttamente al fornitore originale.
- 2.8.3 Il Cliente riceverà accredito qualora il prodotto sia reso in condizioni accettabili secondo i parametri di ispezione del fornitore originario, meno la penale standard di Ecolab. Eventuali ulteriori spese saranno detratte in base alla politica sui resi del fornitore originale qualora esse superino la penale prevista.

2.9 Resi di Imballi ed Etichette

- 2.9.1 I resi devono essere adeguatamente preparati per il trasporto secondo la normativa in vigore, le quantità rese devono rispettare fedelmente quelle autorizzate. Ecolab si riserva il diritto di addebitare al Cliente eventuali costi sostenuti per errori di quantità del cliente.

2.10 Modalità di Spedizione dei resi e tempistiche

- 2.10.1 Per i resi pre-autorizzati, il Cliente dovrà effettuare la spedizione come da condizioni ed istruzioni di spedizione di Ecolab entro 30 giorni di calendario dall'emissione dell'autorizzazione al reso, diversamente l'autorizzazione decadrà. Se il corriere non avrà contattato il cliente entro 7 giorni di calendario dall'accettazione, il Cliente informerà il Servizio Clienti Ecolab.
- 2.10.2 Resi che rientrano in Ecolab contrassegnati con la dicitura "Pagamento trasporto alla consegna" saranno rifiutati. Ecolab non rifonderà costi di spedizione di resi organizzati con corriere del Cliente, né altri eventuali i costi relativi al Prodotto.

2.11 Ricevimento di articoli errati

- 2.11.1 Solamente i prodotti preventivamente autorizzati al reso saranno accettati. Qualora vengano resi prodotti differenti da quelli autorizzati questi non verranno accreditati ed il Cliente sarà ritenuto responsabile per qualunque costo di gestione e smaltimento sostenuto da Ecolab.

2.12 Ispezioni

- 2.12.1 I prodotti resi sono soggetti, una volta rientrati, a controllo di conformità secondo i parametri di accettazione Ecolab per i resi.
- 2.12.2 A seguito di ispezione la richiesta di accredito può essere ridotta nell'importo oppure negata, qualora il Cliente venga ritenuto responsabile della non conformità della merce resa, nel qual caso gli verranno addebitati i costi di smaltimenti.

2.13 Emissione di nota credito

- 2.13.1 Una volta completate le operazioni di controllo e gestione degli articoli resi, se non diversamente concordato, l'accredito meno la penale applicabile o altri eventuali oneri saranno emessi, mantenendo la medesima forma del pagamento della fattura originale.

2.14 Penale e altri oneri

- 2.14.1 Ecolab si riserva il diritto di addebitare eventuali costi, secondo questa Policy, imputabili ad errore del Cliente stesso quali, per es., prodotti ed attrezzature ordinati per errore, rifiutati alla consegna o non annullati in tempo per impedirne la consegna.
- 2.14.2 Le penali sono destinate a compensare una parte delle spese relative al trasporto e alla gestione dei resi sostenute da Ecolab. L'importo della penale è calcolata in base al costo complessivo degli articoli fatturati per i quali è pervenuta richiesta di reso.
- 2.14.3 A discrezione di Ecolab, possono essere addebitati possibili costi aggiuntivi come, ad esempio, ma non solo, costi di smaltimento ed eventuali spese aggiuntive di gestione degli articoli resi.

CRITERI DI ACCREDITO	
25%	Errore del cliente su resi autorizzati
Penale	• Prodotti pre-autorizzati e accettabili • Tardiva cancellazione dell'ordine • Rifiuto alla consegna • Drop shipment da fornitore terzo (la penale può essere superiore)

Nessun accredito**Errore del cliente su resi senza autorizzazione**

- *Mancanza di autorizzazione al reso*
 - *Prodotti aperti*
 - *Valore dell'ordine < € 100*
 - *Attrezzature personalizzate*
 - *Prodotti giudicati non conformi previa ispezione Ecolab*
 - *Prodotti giudicati non conformi previa ispezione del fornitore in caso di drop shipment*
 - *Prodotti rientrati trascorsi 30 giorni di calendario dall'autorizzazione al reso*
 - *Resi di prodotti non corretti*
 - *Resi di prodotti danneggiati dal vettore del cliente*
-

2.15 Scope

2.15.1 Tale Policy sarà sempre applicata, salvo ove diversamente previsto dalla legge