

REGLER FOR RETUR

1. Formål og generelle regler

- 1.1. Ecolab verdsetter alle sine kunder. Forpliktelsen vi har til å levere kvalitet og god service, baserer seg på rettferdige og rimelige returregler som ivaretar kundens interesser på beste måte. Vi kontrollerer kostnader, leveringssikkerhet i samsvar med gjeldende lover og regler.
- 1.2. Denne policy gjelder for alle kunder i UK og Irland fra 1. april 2018. For kunder i Frankrike, Nederland, Belgia, Spania, Portugal, Italia, Danmark, Finland, Sverige, Norge, Tyskland, Sveits fra den 1. juni 2018 og erstatter og nullstiller alle tidligere retningslinjer for retur. Ecolab forbeholder seg retten til å oppdatere og endre alt eller deler av denne policy uten forvarsel.
- 1.3. I forbindelse med disse reglene, defineres **Kunde** som den part Ecolab leverer produkt eller utstyr til. Dette gjelder ikke i de tilfeller der Ecolabs distributørpartnere leverer direkte til sine kunder. Et **Produkt** består av alt Ecolab selger, med unntak av tjenester.
- 1.4. Returer blir belastet med et standard returgebyr, med mindre returen skyldes en feil fra Ecolabs side.
- 1.5. Kunden kan kontakte sin salgsrepresentant i Ecolab, eller Ecolabs kundeservice ved spørsmål knyttet til disse reglene.

2. Regler

2.1. Godkjenning av returer

- 2.1.1. Forespørsel om godkjenning av returer må inneholde følgende informasjon, og må på forhånd ha skriftlig godkjenning fra kundens salgsrepresentant i Ecolab, eller Ecolabs kundeservice:
 - 2.1.1.1. Opprinnelig ordre- eller kundenummer fra Ecolab, samt kundens bestillingsnummer
 - 2.1.1.2. Spesifiser artikkel/artikler og antall som blir returnert (f.eks. produktnummer eller serienummer på utstyr)
 - 2.1.1.3. Årsaken til at varen(e) returneres
 - 2.1.1.4. Riktige opplysninger fra kunden (navn, telefon, e-post)
- 2.1.2. Godkjenning av returer vil ikke bli gitt for:

- 2.1.2.1. Skadet produkt der det har gått mer enn sju kalenderdager siden opprinnelig leveringsdato
- 2.1.2.2. Klorbaserte produkter der det har gått mer enn sju kalenderdager siden opprinnelig leveringsdato
- 2.1.2.3. Alle andre produkter der det har gått mer enn tretti kalenderdager siden opprinnelig leveringsdato
- 2.1.2.4. Returer av andre spesifikke produkter kan begrenses eller avslås etter Ecolabs vurdering, og/eller på grunn av lokale bestemmelser. Denne listen blir oppdatert av Ecolabs kundeservice
- 2.1.2.5. Utstyr som er tilpasset kundens spesifikasjoner
- 2.1.2.6. Et produkt som har blitt skadet eller tapt av kunden, eller som har blitt skadet under transport der det er kundens transportør som har stått for frakten.
- 2.1.2.7. Et produkt som har blitt forurenset på kundens område, grunnet feil begått av kunde
- 2.1.2.8. Åpnede kartonger og emballasje
- 2.1.2.9. Et produkt som er i en slik tilstand at det ikke kan videreselges
- 2.1.2.10. Et produkt som har blitt skadet på grunn av feil bruk, feil håndtering, forsømmelse eller miljømessige faktorer
- 2.1.2.11. Et produkt på mindre enn 100 USD av den opprinnelige ordrens innkjøpspris, grunnet feil begått av kunden

2.2. Avvist levering

- 2.2.1. Dersom kunden nekter å motta levering av en ordre med en eller flere salgbare artikler, vil transportøren returnere disse i henhold til Ecolabs instruks. Kunden vil bli kreditert et beløp fratrasket et standard returgebyr, og eventuelle andre kostnader som avfallsgebyr. Der kostnader for returlevering overskrider ordrens totalsum, vil returen ikke bli kreditert.

2.3. Kansellering av ordre

- 2.3.1. Endringer og kanselleringer av en ordre må skje før ordren effektueres. Kunden vil bli kreditert et beløp fratrasket et standard returgebyr, og eventuelle andre kostnader som avfallsgebyr.

2.4. Tapsrisiko

- 2.4.1. Kunden må sjekke alle produkter i tilfelle transportskader før de godkjenner leveringen. Kunden vil ikke bli kreditert med mindre skaden er identifisert, og kunden har varslet sin salgsrepresentant i Ecolab eller kundeservice innen sju kalenderdager etter levering av opprinnelig ordre.

Ecolabs ansvar for tap og skader opphører etter sjudagersperioden, og kreditnota vil ikke bli utstedt. Kunden står ansvarlig for sikker destruksjon i samsvar med alle juridiske og lovbestemte krav, samt alle administrasjons- og avfallsgebyrer som Ecolab pådrar seg. Denne kostnaden kan belastes kunden gjennom fakturering.

2.5. Skade eller tap under transport

- 2.5.1. Kunden og/eller kundens autoriserte tredjepartstransportør er ansvarlig for skader eller tap av returer under transport der kunden står for leveringen.
- 2.5.2. Ecolab og/eller Ecolabs autoriserte tredjepartstransportør er ansvarlig for skader eller tap av returer under transport der Ecolab står for levering gjennom et forhåndsgodkjent konnossement.

2.6. Håndtering og tilstand av returprodukter

- 2.6.1. Kunden kan ikke returnere produkter med mindre Ecolab har gitt skriftlig forhåndsgodkjenning til retur av spesifikke produkter. Hvis kunden har produkter som ikke kan returneres (i henhold til disse reglene), er kunden ansvarlig for korrekt håndtering og/eller disposisjon av produktene. Ecolab anbefaler at kunden først bruker produktene til de formål de er beregnet for. Dersom kunden velger å kvitte seg med produktene, må de forsikre seg om at avfallsproduktet er pakket på nytt, fraktet og fjernet i henhold til alle lokale og nasjonale lover og regler. Ecolab har ikke erstatningsansvar for skader forårsaket av kundens manglende overholdelse av slike lover og regler.
- 2.6.2. Ecolab vil sørge for sikker håndtering av produktreturer som er godkjent i henhold til disse reglene, og som Ecolab har ansvar for å kvitte seg med.
- 2.6.3. Ecolab vil ikke akseptere retur, eller iverksette retur av produkter som ikke kommer fra Ecolab (for eksempel konkurrerende produkter) fra en kunde.

2.7. Tilpasset utstyr

- 2.7.1. Tilpasset utstyr som er spesialprodusert etter kundens spesifikke ønske, kan ikke returneres.

2.8. Direktelevering

- 2.8.1. En direktelevering fra Ecolab betyr at Ecolab henter inn produkter og/eller utstyr fra tredjepart, og leverer dette direkte fra tredjepart til Ecolab-kunde.
- 2.8.2. Returer fra direktelevering blir bare godkjent dersom de oppfyller opprinnelig leverandørs kriterier for returer, og må returneres direkte til opprinnelig leverandør.

- 2.8.3. Kunden blir kreditert for produkt i godkjent tilstand, fastslått av opprinnelig leverandør gjennom inspeksjon. Beløpet trekkes fra Ecolabs standard returgebyr, og kan også bli ytterligere redusert i henhold til den opprinnelige leverandørens returregler dersom disse overskrider returgebyret.

2.9. Pakking og merking av returer

- 2.9.1. Returer må klargjøres for retur i samsvar med gjeldende transportbestemmelser, og klart og tydelig vise nummeret for returgodkjenning. Ecolab kan belaste kunden for relaterte kostnader Ecolab pådrar seg, grunnet feil begått av kunden.

2.10. Levering og tidsplan for returer

- 2.10.1. Forhåndsgodkjente returer må kunden levere i henhold til Ecolabs leveringsbetingelser og instruksjoner innen tretti kalenderdager fra returgodkjenningen er utstedt, hvis ikke utløper returforespørselens godkjenning. Dersom transportøren ikke har kontaktet kunden innen sju kalenderdager etter godkjenning, må kunden varsle Ecolabs kundeservice.
- 2.10.2. Mottatte returer merket "Frakt innhenting" vil bli avslått. Ecolab står ikke ansvarlig for leveringskostnader i forbindelse med kundearrangert levering, eller for andre kostnader knyttet til produktet.

2.11. Feil produkter mottatt

- 2.11.1. Kun produkter som er inkludert i ordren for godkjent retur, vil bli akseptert. Det vil ikke bli utstedt kreditnota for andre produkter, og kunden kan bli belastet administrasjons- og avfallsgebyrer som Ecolab måtte pådra seg.

2.12. Inspeksjon

- 2.12.1. Produktet vil bli inspisert ved ankomst for å fastslå om det er i samsvar med Ecolabs godkjenningskriterier for retur.
- 2.12.2. Etter inspeksjon kan kredittforespørsler bli redusert eller avslått hvis kunden fastslås å være ansvarlig, også med hensyn til eventuelle ekstra avfallsgebyrer.

2.13. Utstedelse av kreditnota

- 2.13.1. Med mindre annet er avtalt, vil kreditnota fratrasket aktuelle returgebyrer eller andre kostnader bli utstedt i samme form som opprinnelig faktura, og vil bli utstedt når all inspeksjon og administrasjon er gjennomført.

2.14. Returgebyrer og andre kostnader

2.14.1. Ecolab forbeholder seg retten til å belaste kunden for feil begått fra kundens side, basert på foreliggende regler. Eksempler omfatter produkter og utstyr som bestilles ved feiltakelse, som blir avslått ved levering, eller som ikke blir kansellert i tide til å stoppe leveringen.

2.14.2. Returgebyrer skal dekke en andel av den aktuelle returforsendelsen, og administrasjonsgebyrer som Ecolab pådrar seg. Dette gebyret beregnes ut fra den fakturerte og fulle kostnaden til produktene som ønskes returnert.

2.14.3. Andre avgifter kan belastes kunden etter Ecolabs skjønn, inkludert, men ikke begrenset til avfallsgebyrer og ekstra administrasjonskostnader.

KRITERIER FOR SALGSKREDITT	
25 % Returgebyr	Feil begått av kunde ved godkjente returer • Forhåndsgodkjent og akseptert produkt • Ordre kansellert for sent • Avvist levering • Direktelevering fra leverandør (kan være høyere)
Ingen kreditt	Feil begått av kunde ved returer uten godkjenning • Ingen godkjenning av retur • Åpnet produkt/kartong • Salgsverdi < 100 USD • Tilpasset utstyr • Produkt ikke godkjent ved Ecolabs inspeksjon • Produkt ikke godkjent ved inspeksjonen av direkteleveringsforhandler • Produkt mottatt mer enn tretti kalenderdager etter godkjenning • Feil produkt mottatt • Skader på produkt fra kundens transportør

2.15. Virkeområde

2.15.1. Disse reglene gjelder med mindre lovbestemmelser for det aktuelle området fastsetter andre krav.