

PODMIENKY PRE VRÁTENIE TOVARU

1. Účel a všeobecná charakteristika dokumentu

- 1.1. Ecolab si váži všetkých svojich zákazníkov a náš záväzok ponúkať kvalitné výrobky a poskytovať prvotriedne služby napĺňame aj prostredníctvom férových a primeraných podmienok pre vrátenie tovaru (ďalej len „Podmienky“), ktoré majú čo najlepšie riešiť potreby zákazníkov a zabezpečiť riadenie nákladov, bezpečnosť dodávateľského reťazca a súlad s príslušnými právnymi predpismi.
- 1.2. Tieto podmienky sa vzťahujú na všetkých zákazníkov na Slovensku s účinnosťou od 1. decembra 2018. Týmto podmienkami sa rušia a nahrádzajú všetky predchádzajúce podmienky pre vrátenie tovaru. Ecolab si vyhradzuje právo aktualizovať a meniť tieto podmienky ako celok alebo ich časti bez predchádzajúceho upozornenia.
- 1.3. Na účely týchto podmienok sa pod pojmom **Zákazník** rozumie akýkoľvek subjekt, ktorému Ecolab zasiela produkty alebo zariadenia s výnimkou prípadov, keď distribuční partneri Ecolabu zasielajú produkty alebo zariadenia svojim priamym zákazníkom. Pod pojmom **Produkt** sa rozumie čokoľvek, čo Ecolab predáva s výnimkou služieb.
- 1.4. Vrátenie tovaru je spoplatnené štandardným poplatkom za vrátenie tovaru s výnimkou prípadov, keď je tovar vrátený z dôvodu pochybenia na strane Ecolabu.
- 1.5. V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s týmito podmienkami môže zákazník kontaktovať príslušného obchodného zástupcu Ecolab alebo zákaznícky servis Ecolab.

2. Podmienky

2.1. Súhlas s vrátením tovaru

- 2.1.1. Žiadosť o súhlas s vrátením tovaru musí obsahovať nižšie uvedené údaje a musí byť vopred písomne schválená príslušným vedúcim predaja, resp. vedúcim divízie a pracovníkom zákazníckeho servisu Ecolab:
 - 2.1.1.1. Pôvodné číslo objednávky Ecolab alebo číslo zákazníckeho účtu a číslo nákupnej objednávky zákazníka
 - 2.1.1.2. Špecifikácia položky/položiek a množstva, ktoré sa vracia (napr. číslo produktu, sériové číslo zariadenia)
 - 2.1.1.3. Presný dôvod vrátenia tovaru
 - 2.1.1.4. Správne kontaktné údaje zákazníka (meno, telefónne číslo, emailová adresa)

2.1.2. Súhlas s vrátením tovaru nebude udelený v týchto prípadoch:

- 2.1.2.1. Poškodený produkt vrátený viac ako 7 kalendárnych dní od dátumu doručenia
- 2.1.2.2. Produkty na báze chlóru vrátené viac ako 7 kalendárnych dní od dátumu doručenia
- 2.1.2.3. Všetky ostatné produkty vrátené viac ako 30 kalendárnych dní od dátumu doručenia
- 2.1.2.4. Vrátenie ďalších konkrétnych produktov môže byť obmedzené alebo zamietnuté na základe rozhodnutia Ecolab a/alebo v súlade s požiadavkami lokálnej legislatívy. Zoznam týchto produktov spravuje zákaznícky servis Ecolab.
- 2.1.2.5. Zariadenie vyrobené na mieru podľa špecifikácie zákazníka
- 2.1.2.6. Produkt poškodený alebo stratený zákazníkom alebo poškodený počas prepravy, pokiaľ je preprava zabezpečovaná prepravcom zákazníka
- 2.1.2.7. Produkt znečistený v priestoroch zákazníka v dôsledku chyby na strane zákazníka
- 2.1.2.8. Produkty v otvorenom alebo čiastočne otvorenom obale
- 2.1.2.9. Produkt v stave, ktorý neumožňuje jeho ďalší predaj
- 2.1.2.10. Produkt poškodený nevhodným alebo nesprávnym používaním, zanedbaním alebo environmentálnymi faktormi
- 2.1.2.11. Produkt s hodnotou nižšou ako 100 USD podľa pôvodnej kúpnej ceny v dôsledku chyby na strane zákazníka

2.2. Odmietnutie doručenia

- 2.2.1. Ak zákazník odmietne doručenie objednávky tovaru, prepravca vráti tento tovar podľa pokynov Ecolab. Zákazníkovi bude pripísaný kredit, ktorý bude znížený o náš štandardný poplatok za vrátenie tovaru a o akékoľvek ďalšie prípadné náklady ako napr. náklady na likvidáciu. Ak náklady na spätnú prepravu tovaru prekročia celkovú hodnotu objednávky, kredit za vrátený tovar zákazníkovi nebude pripísaný.

2.3. Zrušenie objednávky

- 2.3.1. Zmeny alebo zrušenie objednávky sa musia uskutočniť pred zrealizovaním objednávky. Zákazníkovi bude pripísaný kredit, ktorý bude znížený o náš štandardný poplatok za vrátenie tovaru a o akékoľvek ďalšie prípadné náklady ako napr. náklady na likvidáciu.

2.4. Riziko straty

- 2.4.1. Zákazník by mal pred prijatím objednávky dôkladne skontrolovať všetky položky a uistiť sa, že počas prepravy nedošlo k ich poškodeniu. Zákazník nemá nárok na pripísanie kreditu, ak zistené poškodenie neoznámi príslušnému obchodnému zástupcovi Ecolab alebo zákazníkemu servisu Ecolab do 7 kalendárnych dní od doručenia objednávky. Uplynutím sedemdnňovej lehoty zaniká zodpovednosť Ecolab za stratu a poškodenie a Zákazníkovi nebude pripísaný kredit. Zákazník zodpovedá za bezpečnú likvidáciu tovaru v súlade s legislatívnymi a regulačnými požiadavkami a znáša akékoľvek náklady, ktoré Ecolabu vzniknú v súvislosti so spracovaním tovaru alebo s jeho likvidáciou. Tieto náklady môžu byť zákazníkovi fakturované.

2.5. Poškodenie alebo strata počas prepravy

- 2.5.1. Zákazník a/alebo zákazníkom oprávnený prepravca tretej strany zodpovedá za poškodenie alebo stratu vráteného tovaru počas prepravy, ak prepravu zabezpečuje zákazník.
- 2.5.2. Ecolab a/alebo Ecolabom oprávnený prepravca tretej strany zodpovedá za poškodenie alebo stratu vráteného tovaru počas prepravy, ak prepravu zabezpečuje Ecolab na základe vopred schváleného nákladného listu.

2.6. Spracovanie a likvidácia vrátených Produktov

- 2.6.1. Zákazník nie je oprávnený vrátiť Ecolabu produkty bez predchádzajúceho písomného súhlasu Ecolab s vrátením konkrétnych produktov. Pri produktoch, ktoré v zmysle týchto podmienok nie je možné Ecolabu vrátiť, zodpovedá za ich riadne spracovanie a likvidáciu zákazník. Ecolab odporúča, aby zákazník v prvom rade využil tieto produkty na ich pôvodný účel, ak sa však zákazník rozhodne tieto produkty zlikvidovať, je povinný zabezpečiť, aby boli znovu zabalené, prepravované a zlikvidované spôsobom, ktorý je v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Zákazník odškodní a bude chrániť Ecolab pred akoukoľvek škodou alebo zodpovednosťou, ktorá vznikne v dôsledku porušenia príslušných právnych predpisov na strane Zákazníka.
- 2.6.2. Ecolab zabezpečí bezpečné spracovanie produktov, ktorých vrátenie je v zmysle týchto podmienok možné a za ktorých likvidáciu zodpovedá Ecolab.
- 2.6.3. Ecolab neprijme od zákazníka na likvidáciu alebo zabezpečenie likvidácie nijaké produkty, ktoré nepatria do portfólia Ecolab (napr. produkty konkurenčných spoločností).

2.7. Zariadenie vyrobené na mieru

- 2.7.1. Zariadenie vyrobené na mieru podľa špecifického zadania Zákazníka nemožno vrátiť.

2.8. Drop Shipment

- 2.8.1. Pod pojmom drop shipment sa rozumie spôsob predaja, pri ktorom Ecolab odoberá produkty a/alebo zariadenia od tretej strany, pričom ich táto tretia strana zasiela priamo Zákazníkovi Ecolabu.
- 2.8.2. Vrátenie tovaru zakúpeného prostredníctvom drop shipmentu je možné len v súlade s podmienkami vrátenia tovaru pôvodného dodávateľa, pričom tovar musí byť vrátený priamo pôvodnému dodávateľovi.
- 2.8.3. Zákazníkovi bude pripísaný kredit za produkt vrátený v prijateľnom stave na základe výsledku kontroly zo strany pôvodného dodávateľa. Z kreditu bude odpočítaný štandardný poplatok Ecolabu za vrátenie tovaru, prípadne ďalšie poplatky vyplývajúce z pravidiel pre vrátenie tovaru pôvodného dodávateľa, ak sú vyššie ako poplatok za vrátenie tovaru.

2.9. Balenie a označenie tovaru určeného na vrátenie

- 2.9.1. Tovar určený na vrátenie musí byť riadne pripravený na prepravu v súlade s príslušnými prepravnými predpismi a musí byť jasne označený číslom súhlasu s vrátením tovaru. Ecolab si vyhradzuje právo účtovať zákazníkovi akékoľvek súvisiace náklady, ktoré vzniknú v dôsledku chyby zákazníka.

2.10. Spätná preprava a časové lehoty

- 2.10.1. V prípade odsúhlasenia vrátenia tovaru je zákazník povinný zaslať tovar späť v súlade s prepravnými podmienkami a pokynmi Ecolab do 30 kalendárnych dní od vydania súhlasu s vrátením tovaru. Uplynutím tejto lehoty sa súhlas s vrátením tovaru stáva neplatným. Ak prepravca nekontaktuje zákazníka do 7 kalendárnych od vydania súhlasu, zákazník je povinný oznámiť túto skutočnosť zákazníckemu servisu Ecolab.
- 2.10.2. Tovar vrátený s označením „Freight Collect” (na náklady príjemcu) bude odmietnutý. Ecolab nezodpovedá za žiadne prepravné náklady súvisiace s prepravou zabezpečenou zákazníkom ani za žiadne náklady súvisiace priamo s vráteným tovarom.

2.11. Vrátenie neoprávnených položiek

- 2.11.1. Akceptované budú len položky uvedené v súhlase s vrátením tovaru. Zákazníkovi nebude pripísaný kredit za žiadne iné vrátené položky. Zákazníkovi môžu byť účtované náklady, ktoré Ecolabu vzniknú v súvislosti so spracovaním alebo likvidáciou takýchto položiek.

2.12. Kontrola

- 2.12.1. Produkt pri návrate podlieha kontrole súladu s podmienkami Ecolab pre prijatie vráteného tovaru.

2.12.2. Ak kontrola preukáže, že zákazník zodpovedá za vznik dodatočných nákladov na likvidáciu, môže byť požadovaná výška kreditu znížená alebo celkom zamietnutá.

2.13. Pripísanie kreditu

2.13.1. Ak nie je dohodnuté inak, kredit znížený o poplatok za vrátenie tovaru, prípadne iné poplatky bude pripísaný rovnakým spôsobom, akým bola vykonaná úhrada pôvodnej faktúry, a to po ukončení kontroly a vykonaní všetkých súvisiacich úkonov.

2.14. Poplatky za vrátenie tovaru a iné poplatky

2.14.1. Ecolab si vyhradzuje právo účtovať zákazníkovi náklady, ktoré vzniknú v dôsledku chyby na strane zákazníka v zmysle týchto podmienok. Ide napríklad o produkty a zariadenia objednané omylom, objednávky odmietnuté pri doručení alebo objednávky, ktoré neboli zrušené včas a boli už expedované.

2.14.2. Účelom poplatkov za vrátenie tovaru je pokryť časť nákladov, ktoré Ecolabu vzniknú v súvislosti so spätnou prepravou a spracovaním vráteného tovaru. Poplatok sa vypočíta na základe celkovej ceny položiek, ktoré boli fakturované a o vrátenie ktorých bolo požiadané.

2.14.3. Na základe vlastného uváženia si Ecolab môže účtovať ďalšie poplatky v primeranej výške, vrátane, ale nie výlučne, nákladov na likvidáciu a dodatočných manipulačných poplatkov.

PODMIENKY PRIPÍSANIA KREDITU	
25 % poplatok za vrátenie tovaru	Chyby Zákazníka pri vrátení schváleného tovaru • Schválený a akceptovateľný produkt • Neskoro zrušená objednávka • Odmietnutie doručenia • Drop shipment (poplatok môže byť vyšší)
bez nároku na kredit	Chyby zákazníka pri vrátení neschváleného tovaru • Nevydaný súhlas s vrátením

- Otvorený produkt
 - Predajná cena nižšia ako 100 USD
 - Zariadenia vyrobené na mieru
 - Produkt nevyhoví kontrole Ecolab
 - Produkt nevyhoví kontrole zo strany drop shipment dodávateľa
 - Produkt vrátený viac ako 30 kalendárnych dní od vydania súhlasu s vrátením
 - Vrátenie neoprávneného produktu
 - Produkt poškodený prepravcom zákazníka
-

2.15. Rozsah pôsobnosti

2.15.1. Vrátenie tovaru sa riadi týmito pravidlami s výnimkou prípadov, keď právne predpisy určujú inak.