

POLITICA DE RETORNO DE PRODUCTOS - AMÉRICA LATINA

1. Propósito y declaración general de política

- 1.1. Ecolab valora a todos los clientes, y nuestro compromiso con la calidad de los productos y el servicio superior está respaldado por una política de devolución justa y razonable que aborda las inquietudes de los clientes y gestiona los costos, la seguridad de la cadena de suministro de devolución y el cumplimiento con las leyes que correspondan.
- 1.2. Esta política se aplica a todos los clientes de Latinoamérica, con vigencia a partir del 01 de diciembre de 2017, y reemplaza y anula todas las políticas de devolución previas. Ecolab se reserva el derecho de actualizar y cambiar, en todo o en parte, esta política sin notificación previa.
- 1.3. A los fines de esta política, un cliente se define como cualquier parte a la cual Ecolab le envía productos o equipos. Esto no incluye los casos en que los socios distribuidores de Ecolab realizan envíos a sus clientes directos. Un producto consiste en cualquier cosa que Ecolab venda, sin incluir los servicios.
- 1.4. Las devoluciones están sujetas a un cargo estándar de reabastecimiento, a menos que se deba a un error de Ecolab.
- 1.5. El cliente puede comunicarse con su representante de ventas de Ecolab designado o con Servicio al Cliente de Ecolab si tiene cualquier pregunta relacionada con esta política.

2. Política

2.1. Autorización de devolución

- 2.1.1. La solicitud de autorización de devolución debe incluir la siguiente información y debe estar aprobada previamente por escrito por el representante de ventas de Ecolab designado del cliente o por Servicio al Cliente de Ecolab:
 - 2.1.1.1. El número de pedido original de Ecolab o el número de cuenta del cliente y el número del pedido de compra del cliente;
 - 2.1.1.2. Los artículos específicos y la cantidad que se devuelve (p. ej., el número del producto, el número de serie del equipo);
 - 2.1.1.3. El motivo explícito de la devolución;
 - 2.1.1.4. Información de contacto exacta del cliente (nombre, teléfono, correo electrónico).
- 2.1.2. No se otorgará la autorización de devolución en los casos siguientes:
 - 2.1.2.1. Productos dañados más de siete (7) días corridos después de la fecha de entrega original;

- 2.1.2.2. Productos a base de cloro más de siete (7) días corridos después de la fecha de entrega original;
- 2.1.2.3. Todos los otros productos más de treinta (30) días corridos después de la fecha de entrega original;
- 2.1.2.4. Equipo personalizado de conformidad con las especificaciones del cliente;
- 2.1.2.5. Productos dañados o perdidos por el cliente o dañados durante el trayecto, si el transporte está coordinado por el transportista del cliente;
- 2.1.2.6. Productos contaminados en las instalaciones del cliente debido a un error del cliente;
- 2.1.2.7. Productos en recipientes abiertos, incluyendo contenedores medio llenos;
- 2.1.2.8. Productos que no se encuentren aptos para volver a venderse;
- 2.1.2.9. Productos dañados debido al mal uso, a la mala manipulación, el descuido o factores ambientales;
- 2.1.2.10. Productos con un valor inferior a 100 USD según el precio de compra del pedido original debido a un error del cliente.

2.2. Entrega rechazada

- 2.2.1. Si el cliente se niega a aceptar la entrega de cualquier pedido de artículos aptos para la venta, el transportista devolverá los artículos de conformidad con las instrucciones de Ecolab. El cliente recibirá crédito, al cual se le debitará nuestro cargo estándar de reabastecimiento y todos los costos que correspondan, como cargos de desecho. Si los costos de envío de devolución superan el total del pedido, no se acreditará la devolución.

2.3. Cancelación de orden

- 2.3.1. Los cambios o la cancelación de pedidos deben realizarse antes de que el pedido se complete. El cliente recibirá crédito, al cual se le debitará nuestro cargo estándar de reabastecimiento y todos los costos que correspondan, como cargos de desecho.

2.4. Riesgo de pérdida

- 2.4.1. El cliente debe inspeccionar por completo todos los artículos para detectar daños durante el envío antes de aceptar la entrega. No se otorgará crédito a menos que se identifique algún daño y el cliente notifique a su representante de ventas de Ecolab designado o a Servicio al Cliente dentro de siete (7) días corridos de la entrega del pedido original. La responsabilidad de Ecolab por pérdidas y daños se extingue después del período de siete (7) días y no se emitirá crédito alguno. El cliente será responsable del desecho seguro de conformidad con todos los requisitos legales y regulatorios, además de cualquier costo de manipulación y desecho relacionado incurrido por Ecolab. Este costo puede recuperarse emitiendo una factura al cliente.

2.5. Daños o pérdidas en tránsito

- 2.5.1. El cliente o el transportista subcontratado autorizado por el cliente serán responsables de los daños o las pérdidas de devoluciones durante el trayecto si el cliente coordinó el envío.
- 2.5.2. Ecolab o el transportista subcontratado autorizado por Ecolab serán responsables de los daños o las pérdidas de devoluciones durante el trayecto si Ecolab coordinó el envío mediante un conocimiento de embarque autorizado previamente.

2.6. Manipulación y disposición del producto de retorno

- 2.6.1. El cliente no podrá devolver productos a Ecolab, a menos que Ecolab autorice previamente por escrito la devolución de productos específicos. Si el cliente tiene productos que no se pueden devolver a Ecolab (de conformidad con esta política), el cliente es responsable de la manipulación o el desecho adecuado de esos productos. Ecolab recomienda al cliente que primero use los productos con el propósito para el que están elaborados, pero en casos en que el cliente decide desechar estos productos, el cliente se debe asegurar de que los residuos del producto se vuelvan a empaquetar, se envíen y se eliminen de manera tal que se cumpla con todas las leyes y regulaciones locales, estatales y federales. El cliente indemnizará y mantendrá indemne a Ecolab respecto de cualquier daño o responsabilidad debido al incumplimiento por parte del cliente con las mencionadas leyes y regulaciones.
- 2.6.2. Para devoluciones de productos de conformidad con esta política respecto de los cuales Ecolab es responsable de desecharlos, Ecolab organizará la manipulación segura.
- 2.6.3. Ecolab no aceptará desechar ni organizará el desecho de ningún producto que no provenga de Ecolab (por ejemplo, productos de competidores) a pedido de un cliente.

2.7. Equipo personalizado

- 2.7.1. El equipo personalizado fabricado específicamente de conformidad con especificaciones particulares de un cliente no puede devolverse.

2.8. Drop Shipments o triangulación de envíos

- 2.8.1. Una triangulación de envíos de Ecolab se define como la obtención de productos o equipos por parte de Ecolab de un tercero para su envío a un cliente de Ecolab directamente desde ese tercero.
- 2.8.2. Las devoluciones de una triangulación de envíos solo se aceptarán según los criterios de aceptación de devoluciones del proveedor original y deberán devolverse directamente al proveedor original.
- 2.8.3. El cliente recibirá crédito por el producto en condiciones aceptables, según determine el proceso de inspección del proveedor original, y a ese crédito se le debitará el cargo estándar de reabastecimiento de Ecolab, y también podrá estar sujeto a deducciones adicionales relacionadas con la política de devolución del proveedor original, si estas superan el cargo de reabastecimiento.

2.9. Embalaje y etiquetado de devolución

- 2.9.1. Las devoluciones deben prepararse de manera adecuada para el transporte de conformidad con las regulaciones de transporte que correspondan, y reflejar de manera clara el número de autorización de devolución. Ecolab podrá cobrar al cliente cualquier costo relacionado incurrido debido a un error del cliente.

2.10. Envío de devolución y cronología

- 2.10.1. Para las devoluciones autorizadas previamente, el cliente debe realizar el envío de conformidad con los términos y las instrucciones de envío de Ecolab dentro de treinta (30) días corridos de que se haya emitido la autorización de devolución; de lo contrario, la autorización de la solicitud de devolución perderá su validez. Si el transportista no se ha comunicado con el cliente dentro de siete (7) días corridos de la autorización, el cliente debe notificar a Servicio al Cliente de Ecolab.
- 2.10.2. Los envíos de devoluciones recibidos marcados como “gastos de flete pagaderos en el destino” no se aceptarán. Ecolab no será responsable de costos de envío relacionados con el envío coordinado por el cliente, ni de ningún costo relacionado con el producto.

2.11. Artículos incorrectos recibidos

- 2.11.1. Solo se aceptarán los artículos incluidos en el pedido de autorización de devolución. No se emitirá ningún crédito por otros artículos, y el cliente puede ser responsable de cualquier costo de manipulación o desecho relacionado incurrido por Ecolab.

2.12. Inspección

- 2.12.1. El producto será inspeccionado cuando se devuelva para determinar que cumpla con los criterios de aceptación de devoluciones de Ecolab.
- 2.12.2. Después de la inspección, las solicitudes de crédito pueden reducirse o negarse según corresponda si se determina que el cliente es responsable, incluido cualquier costo adicional de desecho.

2.13. Emisión de crédito

- 2.13.1. A menos que se acuerde de otro modo, podrá emitirse crédito, al cual se le debitarán los cargos de reabastecimiento que correspondan u otros cargos, del mismo modo que el pago de la factura original, y se emitirá después de que se completen todas las inspecciones y manipulaciones.

2.14. Cargos de reabastecimiento o “re-stocking” y otros cargos

- 2.14.1. Ecolab se reserva el derecho de cobrar al cliente por errores causados por el cliente, según esta política. Los ejemplos incluyen productos y equipos pedidos por error, aquellos cuya entrega no se aceptó o los no cancelados a tiempo para interrumpir la entrega.

2.14.2. Los cargos de reabastecimiento tienen como propósito abarcar una parte de los costos de flete y manipulación de devolución incurridos por Ecolab. Este cargo se calcula según el costo total de los artículos facturados cuya devolución se solicitó.

2.14.3. Pueden cobrarse otros cargos razonables a criterio de Ecolab, lo que incluye, entre otros, costos de desecho y cargos de manipulación adicionales.

CRITERIOS DE CRÉDITO DE VENTAS	
25% Cargo de reabastecimiento	Errores del cliente en devoluciones aceptadas: - Producto pre-autorizado y aceptable - Orden cancelada tardíamente - Entrega rechazada - Entrega directa del proveedor (puede ser mayor)
Sin Crédito	Errores del cliente en devoluciones sin autorización: - Ninguna autorización de devolución - Producto abierto - Valor de venta <US \$ 100 - Equipo personalizado - El producto falla en la inspección de Ecolab - El producto falla en la inspección del proveedor de la entrega directa - Producto recibido más de treinta días consecutivos después de la autorización - Recibimiento de producto incorrecto - El transportista del cliente daña el producto