

CUSTOMER RETURNS POLICY**KEBIJAKAN PENGEMBALIAN BARANG DARI PELANGGAN****1. Purpose and general statement of policy****1. Tujuan dan pernyataan umum kebijakan**

- 1.1. Ecolab values all Customers and our commitment to product quality and superior service is supported by a fair and reasonable return policy that best addresses Customer concerns and manages costs, security of return supply chain, and compliance with applicable laws.
1.1. Ecolab menghargai semua Pelanggan, dan komitmen kami terhadap kualitas produk dan keunggulan layanan didukung oleh kebijakan pengembalian barang yang adil dan masuk akal dengan memperhatikan kepentingan pelanggan dan pengelolaan biaya, keamanan rantai pasokan terhadap barang kembali, dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.
- 1.2. This Policy applies to all Indonesia Customers effective December 1st, 2017 and supersedes and nullifies all previous return policies. Ecolab reserves the right to update and change all or any portion of this Policy without prior notice.
1.2. Kebijakan ini berlaku efektif pada tanggal 1 Desember 2017 untuk semua Pelanggan di Indonesia dan ini menggantikan dan menghapus semua kebijakan pengembalian barang sebelumnya. Ecolab berhak memperbarui dan mengubah semua atau sebagian dari kebijakan ini tanpa pemberitahuan sebelumnya.
- 1.3. For purposes of this Policy, a Customer is defined as any party where Ecolab ships product or equipment. This does not include where Ecolab Distributor partners ship to their direct customers. A Product consists of anything Ecolab sells not including services.
1.3. Untuk tujuan dari Kebijakan ini, Pelanggan didefinisikan sebagai pihak di mana Ecolab mengirimkan produk atau peralatan. Ini tidak termasuk Pelanggan dari mitra Distributor Ecolab. Produk ECOLAB terdiri dari semua yang ECOLAB jual namun tidak termasuk Jasa.
- 1.4. Returns are subject to a standard re-stocking fee, unless due to an Ecolab error.
1.4. Pengembalian barang tunduk pada standar biaya penyetokan ulang, kecuali jika pengembalian barang di sebabkan oleh kesalahan dari Ecolab.
- 1.5. Customer may contact their designated Ecolab Sales Representative or Ecolab Customer Service with any questions related to this Policy.
1.5. Pelanggan dapat menghubungi Perwakilan Penjualan Ecolab atau Layanan Pelanggan Ecolab (Customer Service) yang ditunjuk dengan semua pertanyaan terkait kebijakan ini.

2. Policy

2. Kebijakan

2.1. Return Authorization

2.1. Otorisasi Pengembalian Barang

2.1.1. Request for return authorization must include the following information and must be pre-approved in writing by Customer's designated Ecolab Sales Representative or by Ecolab Customer Service:

2.1.1. *Permintaan otorisasi pengembalian barang harus menyertakan informasi berikut dan harus telah disetujui sebelumnya secara tertulis oleh Perwakilan Penjualan Ecolab yang mewakili Pelanggan atau oleh Layanan Pelanggan Ecolab (Customer Service):*

2.1.1.1. Original Ecolab order number or customer account number and customer purchase order number

2.1.1.1. *Nomor Order Entry Ecolab atau nomor code pelanggan dan nomor document pembelian pelanggan.*

2.1.1.2. Specific item(s) and quantity being returned (e.g. product number, serial number for equipment)

2.1.1.2. *Jenis Item dan kuantitas tertentu yang dikembalikan (misalnya nomor produk, serial nomor untuk penjualan Alat)*

2.1.1.3. Explicit reason for return

2.1.1.3. *Alasan jelas pengembalian barang.*

2.1.1.4. Accurate Customer contact information (name, phone, email)

2.1.1.4. *Informasi yang akurat mengenai kontak pelanggan (nama, telepon, email)*

2.1.2. Return Authorization will not be granted for:

2.1.2. *Otorisasi pengembalian barang tidak akan diberikan untuk:*

2.1.2.1. Damaged Product more than seven calendar days after original delivery Date

2.1.2.1. *Produk Rusak dengan waktu lebih dari tujuh hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima pelanggan).*

2.1.2.2. Chlorine-based Products more than seven calendar days after original delivery date

- 2.1.2.2. *Produk berbasis klorin dengan waktu lebih dari tujuh hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima pelanggan).*
- 2.1.2.3. All other Products more than thirty calendar days after original delivery Date
- 2.1.2.3. *Semua Produk lainnya dengan waktu lebih dari tiga puluh hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima pelanggan).*
- 2.1.2.4. Additionally, returns on other specific products may be restricted or disallowed based on the discretion of Ecolab and/or per local regulatory requirements. This list will be maintained by Ecolab Customer Service
- 2.1.2.4. *Selain itu, pengembalian untuk produk spesifik lainnya mungkin dibatasi atau tidak diizinkan sesuai dengan kebijaksanaan Ecolab dan / atau persyaratan peraturan perundang-undangan setempat. Daftar spesifik produk ini akan dikelola oleh Layanan Pelanggan Ecolab (Customer Service).*
- 2.1.2.5. Customized equipment per Customer specifications
- 2.1.2.5. *Peralatan yang dimodifikasi sesuai dengan permintaan spesifikasi Pelanggan*
- 2.1.2.6. Product damaged or lost by Customer or damaged in transit where transportation is arranged by Customer's carrier
- 2.1.2.6. *Produk rusak atau hilang oleh Pelanggan, atau rusak dalam perjalanan yang transportasi nya diatur oleh Pelanggan.*
- 2.1.2.7. Product contaminated at Customer site due to Customer error
- 2.1.2.7. *Produk terkontaminasi di tempat (area) Pelanggan karena kesalahan Pelanggan*
- 2.1.2.8. Opened container Products including partial cases
- 2.1.2.8. *Wadah atau kemasan Produk sudah dibuka, termasuk sebagian pembungkus produk.*
- 2.1.2.9. Product not in resalable condition
- 2.1.2.9. *Produk tidak dalam kondisi bisa di jual kembali*
- 2.1.2.10. Product damaged by misuse, mishandling, neglect, or environmental factors
- 2.1.2.10. *Produk rusak karena penyalahgunaan, kesalahan penanganan, pengabaian, atau faktor kerusakan oleh lingkungan.*

2.1.2.11. Product less than \$100 US Dollars per original order purchase price due to Customer error

2.1.2.11. *Produk kurang dari \$100 Dolar AS per PO atau dokumen pembelian karena kesalahan Pelanggan.*

2.2. Refused delivery

2.2. Menolak pengiriman

2.2.1. Where Customer refuses delivery of any order of saleable item(s), the carrier will return the item(s) in accordance with Ecolab instructions. The Customer will receive credit, less our standard re-stocking fee, and any applicable costs such as disposal fees. Where return shipping costs exceed the order total the return will not be credited.

2.2.1. *Bila Pelanggan menolak pengiriman barang dari barang yang bisa di jual kembali, Jasa pengiriman akan mengembalikan barang tersebut sesuai dengan instruksi Ecolab. Pelanggan akan menerima kredit setelah di kurangi dengan standar biaya re-stocking kami, dan biaya lain yang berlaku seperti biaya pembuangan. Bila biaya pengiriman barang kembali melebihi total order maka pelanggan tidak akan menerima kredit atas pembelian nya.*

2.3. Order cancellation

2.3. Pembatalan pesanan

2.3.1. Order changes or cancellation must occur prior to order fulfillment. The Customer will receive credit, less our standard re-stocking fee, and any applicable costs such as disposal fees.

2.3.1. *Perubahan pesanan atau pembatalan harus di lakukan sebelum pemenuhan pesanan. Pelanggan akan menerima kredit setelah di kurangi dengan standar biaya re-stocking kami, dan biaya lain yang berlaku seperti biaya pembuangan.*

2.4. Risk of Loss

2.4. Risiko Kerugian

2.4.1. Customer should thoroughly inspect all items for shipping damage before accepting delivery. No credit will be given unless damage is identified, and Customer notifies their designated Ecolab Sales Representative or Customer Service within seven calendar days of the original order delivery. Ecolab's responsibility for loss and damage ceases after the seven days period and no credit will be issued. Customer will be responsible for safe disposal in compliance with all legal and regulatory

requirements plus any related handling and disposal costs Ecolab incurs. This cost may be recovered by invoicing the Customer.

- 2.4.1. *Pelanggan harus benar-benar memeriksa semua barang untuk melihat ada nya kerusakan saat pengiriman sebelum menerima barang. Tidak ada kredit yang diberikan kecuali jika kerusakan diidentifikasi dan Pelanggan memberi tahu Perwakilan Penjualan Ecolab atau Layanan Pelanggan (Customer Service) yang ditunjuk dalam waktu tujuh hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima pelanggan). Tanggung jawab Ecolab atas kerugian dan kerusakan dihentikan setelah periode tujuh hari dan tidak ada kredit yang akan dikeluarkan. Pelanggan akan bertanggung jawab atas pembuangan yang aman sesuai dengan semua persyaratan hukum dan peraturan ditambah dengan biaya penanganan dan pembuangan terkait yang dikeluarkan Ecolab. Biaya akan ditagihkan ke Pelanggan.*

2.5. Damage or lost in transit

2.5. Kerusakan atau hilang saat pengiriman

- 2.5.1. Customer and/or Customer's authorized third-party carrier is liable for damage or lost returns in transit where Customer arranges shipping.
- 2.5.1. *Pihak ketiga yang mewakili Pelanggan dan / atau Pelanggan bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan pengembalian saat pengiriman bila Pelanggan yang mengatur pengiriman.*
- 2.5.2. Ecolab and/or Ecolab's authorized third party carrier is liable for damage or lost returns in transit where Ecolab arranges shipping through a pre-authorized bill of lading.
- 2.5.2. *Pihak ketiga yang mewakili Ecolab dan / atau Ecolab bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan saat pengiriman dimana Ecolab yang mengatur pengiriman melalui bill of lading pra-otorisasi.*

2.6. Handling and disposition of return Product

2.6. Penanganan dan pengaturan produk kembali

- 2.6.1. Customer may not return Products to Ecolab unless specific Products are preauthorized for return by Ecolab in writing. If Customer has Products that cannot be returned to Ecolab (in accordance with this Policy), then Customer is responsible for proper handling and/or disposition of those products. Ecolab recommends Customer first use Products for the intended purpose, but in cases where Customer chooses to dispose of these Products, Customer must ensure the waste Product is re-packed, shipped, and disposed of in a manner that complies with all local, state, and federal laws and regulations. Customer will indemnify and hold Ecolab

harmless from any damages or liability caused by Customer's failure to comply with such laws and regulations.

2.6.1. *Pelanggan tidak boleh mengembalikan Produk ke Ecolab kecuali untuk Produk tertentu yang telah di setujui untuk dikembalikan oleh Ecolab secara tertulis. Jika Pelanggan memiliki Produk yang tidak dapat dikembalikan ke Ecolab (sesuai dengan Kebijakan ini), Pelanggan bertanggung jawab atas penanganan dan / atau pengaturan produk tersebut dengan tepat. Ecolab merekomendasikan kepada Pelanggan untuk menggunakan produk tersebut untuk tujuan yang telah ditentukan, namun jika Pelanggan memilih untuk membuang Produk ini, Pelanggan harus memastikan bahwa Limbah Produk dikemas ulang, dikirim, dan dibuang dengan cara yang sesuai dengan semua peraturan setempat, negara bagian, dan undang-undang dan peraturan pemerintah. Pelanggan akan menjamin dan membebaskan Ecolab dari segala kerusakan atau kewajiban yang disebabkan oleh kegagalan Pelanggan dalam mematuhi undang-undang dan peraturan tersebut.*

2.6.2. For Product returns allowed under this Policy that are Ecolab's responsibility to dispose of, Ecolab will arrange for safe handling.

2.6.2. *Ecolab akan mengatur penanganan yang aman untuk semua Produk kembali yang sesuai dengan Kebijakan ini dan yang menjadi tanggung jawab Ecolab untuk dibuang.*

2.6.3. Ecolab will not accept for disposal, or arrange for disposal, any non-Ecolab Products (for example, competitor products) from a Customer.

2.6.3. *Ecolab tidak akan menerima pembuangan, atau mengatur pembuangan untuk Produk non-Ecolab apapun (misalnya, produk pesaing) dari Pelanggan.*

2.7. Customized Equipment

2.7. Perangkat (Peralatan) yang dimodifikasi

2.7.1. Customized equipment manufactured specifically to unique Customer specifications may not be returned.

2.7.1. *Perangkat (Peralatan) yang dibuat khusus sesuai dengan spesifikasi Pelanggan mungkin tidak bisa dikembalikan.*

2.8. Drop Shipments

2.8. Pengiriman barang dari Pihak Ketiga

2.8.1. An Ecolab drop shipment is defined where Ecolab sources Product and/or equipment from a third party and directly ships to an Ecolab Customer from that third party.

- 2.8.1. *Pengiriman barang langsung dari Pihak Ketiga didefinisikan sebagai pengiriman Produk dan / atau peralatan Ecolab dari pihak ketiga dan dikirim langsung ke Pelanggan Ecolab dari pihak ketiga tersebut.*
- 2.8.2. Drop shipment returns will only be accepted based on the original supplier's return acceptance criteria, and must be returned directly to the original supplier.
- 2.8.2. *Pengembalian pengiriman barang langsung dari Pihak Ketiga hanya akan diterima berdasarkan kriteria penerimaan pengembalian barang oleh pemasok asli, dan harus dikembalikan langsung ke pemasok asli.*
- 2.8.3. The Customer will receive credit for Product in acceptable condition as determined by original supplier's inspection process, less Ecolab's standard restocking fee, and may also be subject to additional reductions related to the original supplier's return policy if these exceed the re-stocking fee.
- 2.8.3. *Pelanggan akan menerima kredit untuk pengembalian Produk dalam kondisi yang dapat diterima sebagaimana ditentukan oleh proses pemeriksaan dari pemasok asli setelah dikurangi standar biaya restocking Ecolab, dan mungkin juga akan mengalami pengurangan tambahan terkait dengan kebijakan pengembalian dari pemasok asli jika melebihi biaya penarikan ulang.*

2.9. Return Packaging & Labelling**2.9. *Pengembalian Kemasan dan Label***

- 2.9.1. Returns must be properly prepared for transport in compliance with applicable transportation regulations, and clearly reflect the return authorization number. Ecolab may charge Customer for any related costs incurred due to Customer error.
- 2.9.1. *Transportasi untuk pengembalian harus disiapkan dengan benar sesuai dengan peraturan transportasi yang berlaku, dan jelas mencerminkan nomor otorisasi pengembalian. Ecolab dapat mengenakan biaya ke Pelanggan terkait biaya yang timbul karena kesalahan Pelanggan.*

2.10. Return Shipping and Timeline**2.10. *Pengiriman kembali dan Batas Waktu***

- 2.10.1. For pre-authorized returns, Customer must ship in accordance with Ecolab's shipping terms and instructions within thirty calendar days of issuance of the return authorization or the return request is no longer authorized. If carrier has not contacted Customer within seven calendar days of authorization, Customer must notify Ecolab Customer Service.
- 2.10.1. *Untuk pra-otorisasi pengembalian barang, Pelanggan harus mengirimkan sesuai dengan persyaratan dan instruksi pengiriman dari Ecolab dalam waktu tiga puluh*

hari (kalender) setelah penerbitan otorisasi pengembalian atau persetujuan permintaan pengembalian tidak akan diberikan. Jika Jasa Transportasi belum menghubungi Pelanggan dalam waktu tujuh hari (kalender) sejak otorisasi, Pelanggan harus memberi tahu Layanan Pelanggan Ecolab (Customer Service).

2.10.2. Return shipments received marked "Freight Collect" will be refused. Ecolab is neither responsible for shipping costs related to Customer arranged shipment, nor any costs related to the Product.

2.10.2. Pengiriman pengembalian barang yang ditandai "Freight Collect" akan ditolak. Ecolab tidak bertanggung jawab atas biaya pengiriman yang berkaitan dengan pengiriman pengembalian barang yang diatur oleh Pelanggan, atau biaya yang terkait dengan Produk.

2.11. Wrong Items Received

2.11. Item yang di terima salah

2.11.1. Only items included in the return authorization order will be accepted. No credit will be issued for other items and Customer may be responsible for any related handling and disposition costs Ecolab incurs.

2.11.1. Hanya item yang termasuk dalam otorisasi pengembalian yang akan diterima. Tidak ada kredit yang dikeluarkan untuk barang lain dan Pelanggan mungkin bertanggung jawab atas biaya penanganan dan pengaturan terkait yang dikeluarkan Ecolab.

2.12. Inspection

2.12. Pemeriksaan

2.12.1. Product will be inspected upon return for conformance to Ecolab's return acceptance criteria.

2.12.1. Produk yang telah kembali akan diperiksa kesesuaian nya dengan kriteria penerimaan kembali Ecolab.

2.12.2. After inspection, credit requests may be reduced or declined accordingly if the Customer is determined responsible including any additional costs for disposal.

2.12.2. Setelah diperiksa, permintaan kredit dapat dikurangi atau ditolak jika Pelanggan ditentukan bertanggung jawab atas biaya termasuk biaya tambahan untuk pembuangan.

2.13. Credit Issuance**2.13. Penerbitan Kredit**

2.13.1. Unless otherwise agreed, credits less applicable re-stocking fees or other charges may be issued in the same form as the payment of the original invoice, and will be issued after all inspection and handling is completed.

2.13.1. *Kecuali jika disetujui, kredit dikurangi oleh biaya re-stocking yang berlaku atau biaya lainnya dapat dikeluarkan dalam bentuk yang sama dengan pembayaran faktur asli, dan akan dikeluarkan setelah semua pemeriksaan dan penanganan selesai.*

2.14. Re-Stocking Fees and Other Charges**2.14. Biaya Pembelian Kembali dan Biaya Lainnya**

2.14.1. Ecolab reserves the right to charge Customer for errors caused by the Customer based on this Policy. Examples include Products and equipment ordered in error, refused at delivery or not cancelled in time to stop delivery.

2.14.1. *Ecolab berhak untuk menagih Pelanggan atas kesalahan yang disebabkan oleh Pelanggan berdasarkan Kebijakan ini. Contohnya meliputi kesalahan Pelanggan dalam memesan Produk dan peralatan, menolak saat pengiriman atau tidak membatalkan pesanan pada waktunya untuk menghentikan pengiriman.*

2.14.2. Re-stocking fees are intended to cover a portion of the related return freight and handling costs incurred by Ecolab. This fee is calculated based on the full cost of items invoiced and requested to be returned.

2.14.2. *Biaya re-stocking dimaksudkan untuk mencakup sebagian dari biaya pengiriman dan penanganan kembali yang dikeluarkan oleh Ecolab. Biaya ini dihitung berdasarkan biaya keseluruhan item pada faktur yang diminta untuk dikembalikan.*

2.14.3. Reasonable other fees may be charged at the discretion of Ecolab including but not limited to disposal costs and additional handling fees.

2.14.3. *Biaya lain yang masuk akal dapat dikenakan atas pertimbangan Ecolab, hal ini termasuk namun tidak terbatas pada biaya pembuangan dan biaya penanganan tambahan.*

SALES CREDIT CRITERIA KRITERIA CREDIT PENJUALAN	
25% Re-Stock Fee <i>25% Biaya Pembelian Kembali</i>	Customer errors on accepted returns <i>Pengembalian Barang yang di terima atas kesalahan Pelanggan</i> - Pre-authorized and acceptable Product <i>- Pra-otorisasi tersedia dan produk di terima</i> - Order canceled late <i>- Terlambat membatalkan pesanan</i> - Refused delivery <i>- Menolak pengiriman</i> - Vendor drop shipment (may be higher) <i>- Pengiriman dari Pihak Ketiga (mungkin lebih tinggi)</i>
No Credit <i>Tidak ada Kredit</i>	Customer errors on returns without authorization <i>Pengembalian akibat Kesalahan Pelanggan tanpa otorisasi</i> - No return authorization <i>- Tidak ada otorisasi pengembalian</i> - Opened Product <i>- Produk yang sudah di buka</i> - Sale value < \$100 <i>- Nilai penjualan <\$100</i> - Custom equipment <i>- Peralatan yang di modifikasi</i> - Product fails Ecolab inspection <i>- Produk tidak lulus pemeriksaan Ecolab</i> - Product fails drop-ship vendor inspection <i>- Produk tidak lulus pemeriksaan Penjual asli (pihak Ketiga Ecolab)</i> - Product received more than thirty calendar days after authorization <i>- Produk pengembalian di terima lebih dari tiga puluh hari setelah</i> - Wrong Product received <i>- Produk yang di terima salah</i> - Customer's carrier damages Product <i>- Kerusakan Produk akibat kesalahan transportasi oleh Pelanggan</i>