

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

1.1. Ecolab values all Distributors and our commitment to product quality and superior service is supported by a fair and reasonable return policy that best addresses Distributor concerns and manages costs, security of return supply chain, and compliance with applicable laws.

1.1. Ecolab menghargai semua Distributor (Penyalur), dan komitmen kami terhadap kualitas produk dan keunggulan layanan didukung oleh kebijakan pengembalian barang yang adil dan masuk akal dengan memperhatikan kepentingan Distributor dan pengelolaan biaya, keamanan rantai pasokan terhadap barang kembali, dan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku.

1.2. This Policy applies to all Indonesia Distributors 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 Distributor Indonesia dan menggantikan 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 Distributor is defined as a party that purchases Ecolab Products or equipment for the purpose of reselling such Product or equipment to an End User. A Product consists of anything Ecolab sells not including services.

1.3. Untuk tujuan Kebijakan ini, Distributor didefinisikan sebagai pihak yang membeli Produk atau Peralatan Ecolab untuk tujuan menjual kembali Produk atau Peralatan tersebut kepada Pengguna Akhir. Produk terdiri dari apa pun yang dijual Ecolab 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. Distributor may contact their designated Ecolab Sales Representative or Ecolab Customer Service with any questions related to this Policy.

1.5. Distributor 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 Distributor'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 Distributor atau oleh Layanan Pelanggan Ecolab (Customer Service):*

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

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

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 Distributor contact information (name, phone, email)

2.1.1.4. *Informasi yang akurat mengenai kontak Distributor (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 twenty-one calendar days after original delivery date

2.1.2.1. *Produk Rusak dengan waktu lebih dari dua puluh satu hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima).*

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

- 2.1.2.2. *Produk berbasis klorin dengan waktu lebih dari dua puluh satu hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima).*
- 2.1.2.3. All other Products more than ninety calendar days after original delivery date.
- 2.1.2.3. *Semua Produk lainnya dengan waktu lebih dari sembilan puluh hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima).*
- 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 Distributor specifications.
- 2.1.2.5. *Peralatan yang dimodifikasi sesuai dengan permintaan spesifikasi Distributor.*
- 2.1.2.6. Product damaged or lost by Distributor or damaged in transit where transportation is arranged by Distributor's carrier.
- 2.1.2.6. *Produk rusak atau hilang oleh Distributor, atau rusak dalam perjalanan yang transportasi nya diatur oleh Distributor.*
- 2.1.2.7. Product contaminated at Distributor site due to Distributor error.
- 2.1.2.7. *Produk terkontaminasi di tempat (area) Distributor karena kesalahan Distributor.*
- 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 Distributor error.

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

2.2. Refused delivery

2.2. Menolak pengiriman

2.2.1. Where Distributor refuses delivery of any order of saleable item(s), the carrier will return the item(s) in accordance with Ecolab instructions. The Distributor 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 Distributor menolak pengiriman barang dari barang yang bisa di jual kembali, Jasa pengiriman akan mengembalikan barang tersebut sesuai dengan instruksi Ecolab. Distributor 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 Distributor 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 Distributor 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. Distributor 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. Distributor should thoroughly inspect all items for shipping damage before accepting delivery. No credit will be given unless damage is identified, and Distributor 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. Distributor 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 Distributor.

2.4.1. *Distributor 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 Distributor memberi tahu Perwakilan Penjualan Ecolab atau Layanan Pelanggan (Customer Service) yang ditunjuk dalam waktu tujuh hari (kalender) setelah tanggal pengiriman (barang di terima). Tanggung jawab Ecolab atas kerugian dan kerusakan dihentikan setelah periode tujuh hari dan tidak ada kredit yang akan dikeluarkan. Distributor 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 Distributor.*

2.5. Damage or lost in transit

2.5. Kerusakan atau hilang saat pengiriman

2.5.1. Distributor and/or Distributor's authorized third-party carrier is liable for damage or lost returns in transit where Distributor arranges shipping.

2.5.1. *Pihak ketiga yang mewakili Distributor dan / atau Distributor bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan pengembalian saat pengiriman bila Distributor 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. Distributor may not return Products to Ecolab unless specific Products are pre-authorized for return by Ecolab in writing. If Distributor has Products that cannot be returned to Ecolab (in accordance with this Policy), then Distributor is responsible for proper handling and/or disposition of those products. Where Distributor chooses to dispose of these Products, Distributor 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. Distributor will indemnify and hold Ecolab harmless from any damages or liability caused by Distributor's failure to comply with such laws and regulations.

2.6.1. *Distributor tidak boleh mengembalikan Produk ke Ecolab kecuali untuk Produk tertentu yang telah di setujui untuk dikembalikan oleh Ecolab secara tertulis. Jika Distributor memiliki Produk yang tidak dapat dikembalikan ke Ecolab (sesuai dengan Kebijakan ini), Distributor bertanggung jawab atas penanganan dan / atau pengaturan produk tersebut dengan tepat. Jika Distributor memilih untuk membuang Produk ini, Distributor 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. Distributor akan menjamin dan membebaskan Ecolab dari segala kerusakan atau kewajiban yang disebabkan oleh kegagalan Distributor 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 Distributor.

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

2.7. Customized Equipment

2.7. *Perangkat (Peralatan) yang dimodifikasi*

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

2.7.1. *Perangkat (Peralatan) yang dibuat khusus sesuai dengan spesifikasi Distributor 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 Distributor 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 Distributor 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 Distributor will receive credit for Product in acceptable condition as determined by original supplier's inspection process, less Ecolab's standard re-stocking 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. *Distributor 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 Distributor for any related costs incurred due to Distributor 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 Distributor terkait biaya yang timbul karena kesalahan Distributor.*

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

- 2.10.1. For pre-authorized returns, Distributor 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 Distributor within seven calendar days of authorization, Distributor must notify Ecolab Customer Service.
- 2.10.1. *Untuk pra-otorisasi pengembalian barang, Distributor 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 Distributor dalam waktu tujuh hari (kalender) sejak otorisasi, Distributor 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 Distributor 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 Distributor, 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 Distributor maybe 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 Distributor 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 Distributor is determined responsible including any additional costs for disposal

2.12.2. Setelah diperiksa, permintaan kredit dapat dikurangi atau ditolak jika Distributor 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 Distributor for errors caused by the Distributor 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 Distributor atas kesalahan yang disebabkan oleh Distributor berdasarkan Kebijakan ini. Contohnya meliputi kesalahan Distributor 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>	Distributor errors on accepted returns <i>Pengembalian Barang yang di terima atas kesalahan Distributor</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>	Distributor errors on returns without authorization <i>Pengembalian akibat Kesalahan Distributor 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 ninety calendar days after authorization <i>Produk pengembalian di terima lebih dari sembilan puluh hari setelah otorisasi</i> - Wrong Product received <i>Product yang di terima salah</i> - Distributor's carrier damages Product <i>Kerusakan Produk akibat kesalahan transportasi oleh Distributor</i>