

## BRA – POLÍTICA DE ENTREGA

Prezado(a) Cliente,

Bem-vindo à nossa Política de Entregas. Este documento tem como objetivo definir as diretrizes e procedimentos relacionados ao envio de produtos aos nossos clientes. Nossa missão é garantir que todas as entregas sejam realizadas de maneira segura, eficiente, com qualidade e dentro dos prazos estabelecidos, proporcionando uma experiência satisfatória.

Pensando nisto, abrangeremos aspectos importantes como, métodos de envio, frete e procedimentos para entregas especiais, sendo crucial que quaisquer restrições/particularidades sejam previamente alinhadas durante a negociação, ou poderá ser revisto comercialmente.

Ao seguir esta política, nossa equipe e parceiros poderão operar de maneira coordenada e eficaz, assegurando que nossos produtos cheguem ao destino nas melhores condições possíveis. Estamos comprometidos em revisar e melhorar continuamente nossos processos de entrega para atender às expectativas de nossos clientes e manter a qualidade de nossos serviços.

### ATENDIMENTO

- a) **Taxa de frete para entrega:** (i) entregas com restrição significativa de horário, (ex.: das 8h às 11h ou 8h às 14h); (ii) entregas com hora marcada (dia e horário para entrega).
- b) **Tempo Chegada e Saída do Veículo:** limite de 1h30 (uma hora e meia) para modalidades fracionadas (carga compartilhada) e até 4h (quatro horas) para modalidade dedicada/lotação, (veículo com carga exclusiva da Ecolab para entrega em apenas um cliente). Espera superior, a Ecolab repassará aos clientes os custos de estadia, horas paradas, diárias ou pernoites.
- c) **Descarregamento:** conforme Resolução ANTT é de responsabilidade do destinatário. Caso o cliente solicite que a Ecolab realize essa atividade, é necessário aviso prévio, e os custos adicionais serão repassados. A descarga compreende apenas a retirada dos volumes do veículo até o solo, sendo distinta da movimentação e armazenagem.
- d) **Perfil de Veículo:** caso haja exigência do cliente de que a entrega deva ser realizada por veículo específico, incluindo, mas não se limitando, a veículo plataforma, veículo aberto, veículo com altura limitada, Munck, a entrega estará sujeita aos custos extras de acordo com a região de atendimento e serão repassados ao cliente.
- e) **Acondicionamento da Carga:** caso haja exigência do cliente de que a carga seja acondicionada de forma paletizada/estrechada, todos os custos de (paletes/filme stretch), serão repassados para o cliente. Ressalta-se que a depender da classificação dos produtos, estes poderão ser incompatíveis entre si, o que gerará custo de frete segregado adicional a ser repassado ao cliente, por não ser possível utilizar cofre de carga neste tipo de acondicionamento.
- f) **Reentrega:** entrega frustrada na primeira tentativa junto ao cliente. A nova tentativa de entrega ocorrerá em prazo equivalente ao original da rota, e o custo de frete gerado será repassado ao cliente, caso identificado falhas de comunicação no processo.
- g) **Devolução:** as devoluções seguirão a Política disponível no site da Ecolab, no seguinte endereço: <https://pt-br.ecolab.com/pages/customer-returns-policy>.