

BRA – POLÍTICA DE ENTREGA

Estimado(a) Cliente,

Bienvenido(a) a nuestra Política de Entregas. Este documento tiene como objetivo definir las directrices y procedimientos relacionados con el envío de productos a nuestros clientes. Nuestra misión es garantizar que todas las entregas se realicen de manera segura, eficiente, con calidad y dentro de los plazos establecidos, proporcionando una experiencia satisfactoria.

Con este propósito, abordaremos aspectos importantes como métodos de envío, flete y procedimientos para entregas especiales, siendo fundamental que cualquier restricción o particularidad sea previamente acordada durante la negociación, o de lo contrario podrá ser revisada comercialmente.

Al seguir esta política, nuestro equipo y *players* podrán operar de manera coordinada y eficaz, asegurando que nuestros productos lleguen a destino en las mejores condiciones posibles. Estamos comprometidos en revisar y mejorar continuamente nuestros procesos de entrega para atender las expectativas de nuestros clientes y mantener la calidad de nuestros servicios.

SERVICIOS

- a) **Tasa de flete para la entrega**: (i) entregas con restricción significativa de horario (ej.: de 8h a 11h o de 8h a 14h); (ii) entregas con hora concertada (día y hora determinados para la entrega).
- b) **Tiempo de llegada y salida del vehículo**: límite de 1h30 (una hora y media) para modalidades fraccionadas (carga compartida) y hasta 4h (cuatro horas) para modalidad dedicada/completa (vehículo con carga exclusiva de Ecolab para entrega a un solo cliente). En caso de espera superior, Ecolab trasladará a los clientes los costos de estadía, horas de detención, diarios o pernóctes.
- c) **Descarga**: conforme a la Resolución ANTT, es responsabilidad del destinatario. En caso de que el cliente solicite que Ecolab realice esta actividad, será necesario aviso previo y los costos adicionales serán trasladados. La descarga comprende únicamente la retirada de los volúmenes del vehículo hasta el suelo, siendo distinta de la manipulación y almacenamiento.
- d) **Perfil de vehículo**: en caso de que el cliente exija que la entrega se realice con un vehículo específico, incluyendo, pero no limitándose a, camión plataforma, camión abierto, vehículo con altura limitada, camión grúa (*Munck*), la entrega estará sujeta a costos adicionales de acuerdo con la región de servicio, los cuales serán trasladados al cliente.
- e) **Acondicionamiento de la carga**: en caso de que el cliente exija que la carga sea acondicionada de forma paletizada/enfilmada (stretch film), todos los costos de palets y film serán trasladados al cliente. Se resalta que, dependiendo de la clasificación de los productos, estos podrán ser incompatibles entre sí, lo cual generará un costo adicional de flete segregado a ser trasladado al cliente, al no ser posible utilizar compartimento de carga en este tipo de acondicionamiento.
- f) **Reentrega**: entrega frustrada en el primer intento al cliente. El nuevo intento de entrega se realizará en un plazo equivalente al original de la ruta, y el costo de flete generado será trasladado al cliente, en caso de identificarse fallas de comunicación en el proceso.
- g) **Devolución**: las devoluciones seguirán la Política disponible en el sitio web de Ecolab, en la siguiente dirección: <https://pt-br.ecolab.com/pages/customer-returns-policy>.