

1. Mục đích và tổng quan về chính sách

- 1.1.** Ecolab luôn coi trọng các Nhà phân phối. Sự cam kết của chúng tôi về chất lượng sản phẩm và dịch vụ được thể hiện thông qua chính sách trả hàng công bằng và hợp lý để đáp ứng tốt nhất mối quan tâm của Nhà phân phối, đồng thời quản lý chi phí và sự an toàn của chuỗi nhận hàng trả về theo quy định của luật pháp hiện hành.
- 1.2.** Chính sách này áp dụng cho tất cả các nhà phân phối ở Việt Nam có hiệu lực từ ngày 1 tháng 12 năm 2017. Chính sách này thay thế và hủy bỏ các chính sách trả hàng trước đây (nếu có). Ecolab bảo lưu quyền cập nhật và thay đổi bất kỳ nội dung nào trong chính sách này mà không phải thông báo trước.
- 1.3.** Trong phạm vi mục đích của chính sách này, Nhà phân phối được định nghĩa là bên mua sản phẩm hoặc thiết bị của Ecolab nhằm mục đích bán lại cho người tiêu dùng. Sản phẩm trong chính sách này được định nghĩa là tất cả những gì Ecolab bán nhưng không bao gồm dịch vụ.
- 1.4.** Nếu việc trả hàng không xuất phát từ lỗi của Ecolab, Nhà phân phối có trách nhiệm thanh toán mọi khoản chi phí phát sinh.
- 1.5.** Trong trường hợp Nhà phân phối có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến chính sách này, đại diện bán hàng của Ecolab hoặc bộ phận phục vụ khách hàng của Ecolab sẵn sàng giải đáp.

2. Chính sách

2.1. Quy trình nhận hàng trả về

- 2.1.1.** Quy trình trả hàng từ Nhà phân phối chỉ có thể được tiến hành thực hiện khi đại diện bán hàng của Ecolab hoặc bộ phận phục vụ khách hàng đã nhận được và hoàn tất xử lý những thông tin đầy đủ sau đây:
 - 2.1.1.1.** Mã số đơn đặt hàng gốc – có thể áp dụng cho cả mã số được tạo ra bởi hệ thống của Nhà phân phối hoặc hệ thống của Ecolab.
 - 2.1.1.2.** Các hạng mục cụ thể và số lượng cần trả về (chẳng hạn mã số sản phẩm, số seri thiết bị)
 - 2.1.1.3.** Lý do trả về
 - 2.1.1.4.** Thông tin liên lạc được cập nhật gần nhất của Nhà phân phối (tên, số điện thoại, email)

2.1.2. Các trường hợp Ecolab không nhận hàng trả về:

- 2.1.2.1.** Hàng hóa bị báo cáo hỏng sau 21 ngày kể từ ngày giao hàng

- 2.1.2.2. Hàng yêu cầu trả về là sản phẩm có gốc Chlorine sau 21 ngày kể từ ngày giao hàng.
- 2.1.2.3. Tất cả các sản phẩm khác - tuy được yêu cầu trả lại nhưng vượt quá 90 ngày kể từ ngày giao hàng.
- 2.1.2.4. Đối với những trường hợp ngoại lệ khi một số sản phẩm cá biệt không thể được nhận trả về do luật pháp Việt Nam quy định hay những lý do đặc biệt nào đó của Ecolab, xin liên hệ bộ phận phục vụ khách hàng.
- 2.1.2.5. Các thiết bị đã được hiệu chỉnh theo thông số kỹ thuật yêu cầu từ trước của Nhà phân phối.
- 2.1.2.6. Sản phẩm bị hư hỏng hoặc mất mát trong quá trình Nhà phân phối tự vận chuyển hoặc tự sắp xếp thông qua bên thứ ba.
- 2.1.2.7. Sản phẩm bị nhiễm bẩn tại địa điểm của Nhà phân phối không do lỗi của Ecolab gây ra.
- 2.1.2.8. Các thùng chứa sản phẩm đã bị mở ra một phần hoặc toàn bộ.
- 2.1.2.9. Các sản phẩm trong tình trạng không thể bán lại được.
- 2.1.2.10 Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai mục đích, thao tác sai do bất cẩn, hoặc các nhân tố môi trường.
- 2.1.2.11 Sản phẩm có giá trị dưới 100 USD trên hóa đơn đặt hàng gốc.

2.2. Trường hợp Nhà phân phối từ chối nhận hàng.

Trong điều kiện bình thường, nếu Nhà phân phối từ chối nhận bất kỳ đơn hàng nào thì công ty vận chuyển sẽ chuyển hàng trở lại cho Ecolab theo hướng dẫn của bên công ty. Khi đó, Nhà phân phối sẽ nhận được một khoản ghi nợ từ Ecolab sau khi đã trừ đi những chi phí phát sinh chẳng hạn như chi phí trả về kho hoặc chi phí xử lý hàng không sử dụng được. Nếu chi phí vận chuyển trả về kho lớn hơn giá trị lô hàng thì Ecolab sẽ không thực hiện việc ghi nợ.

2.3. Trường hợp thay đổi hoặc hủy đơn hàng

Mọi thay đổi hoặc việc hủy bỏ đơn đặt hàng phải được thực hiện trước khi các bước chuẩn bị giao hàng hoàn tất. Nhà phân phối sẽ nhận được một khoản ghi nợ từ Ecolab sau khi đã trừ đi những chi phí phát sinh chẳng hạn như chi phí trả về kho hoặc chi phí xử lý hàng không sử dụng được.

2.4. Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng

- 2.4.1. Trước khi ký xác nhận việc giao hàng, Nhà phân phối cần kiểm tra kỹ lưỡng để tránh tình trạng hàng hóa bị hư hỏng trên đường vận chuyển nhưng không được phát hiện kịp

thời. Bộ phận kế toán của Ecolab sẽ không tiến hành ghi nợ nếu không có được sự thông báo chính thức từ Nhà phân phối trong vòng 7 ngày kể từ ngày giao hàng cùng với việc xác nhận bằng văn bản của nhân viên đại diện hoặc bộ phận bán hàng của Ecolab.

2.4.2. Sau 7 ngày này, Ecolab sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự mất mát hoặc hư hỏng nào đối với hàng hóa đã được giao. Nhà phân phối có trách nhiệm xử lý an toàn đối với những sản phẩm hư hỏng này theo quy định của pháp luật hiện hành.

2.5. Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng hoặc mất mát trên đường vận chuyển

2.5.1. Việc hư hỏng hoặc mất mát đối với hàng hóa trên đường vận chuyển sẽ là trách nhiệm của Nhà phân phối nếu việc vận chuyển này được thực hiện bởi chính Nhà phân phối hoặc do bên vận tải thứ ba do Nhà phân phối chỉ định.

2.5.2. Việc hư hỏng hoặc mất mát đối với hàng hóa trên đường vận chuyển sẽ là trách nhiệm của Ecolab nếu việc vận chuyển này được thực hiện bởi chính Ecolab hoặc do bên vận tải thứ ba do Ecolab chỉ định.

2.6. Quy trình xử lý và loại bỏ sản phẩm trả về

2.6.1. Nhà phân phối không được tự ý trả hàng hóa trở lại cho Ecolab nếu không được sự chấp nhận từ trước bằng văn bản. Trong những trường hợp này, Nhà phân phối có trách nhiệm xử lý và loại bỏ những sản phẩm không được nhận lại. Trong quá trình xử lý sản phẩm, Nhà phân phối cần bảo đảm tuân thủ mọi quy định của luật pháp hiện hành. Nhà phân phối cam kết sẽ bồi thường và không để Ecolab phải chịu liên đới trong trường hợp Nhà phân phối vi phạm quy định hiện hành của Nhà nước trong quá trình xử lý những sản phẩm này.

2.6.2. Ecolab cũng cam kết sẽ xử lý an toàn mọi hàng hóa trả lại theo chính sách này khi những sản phẩm đó rơi vào trách nhiệm của Ecolab.

2.6.3. Ecolab sẽ không chấp nhận việc xử lý cho bất kỳ một sản phẩm nào không phải là của chính hãng Ecolab.

2.7. Đối với thiết bị được hiệu chỉnh theo yêu cầu

Ecolab không thể nhận hàng trả lại nếu đây là thiết bị được hiệu chỉnh thông số kỹ thuật theo yêu cầu của Nhà phân phối.

2.8. Giao hàng qua trung gian

2.8.1. Giao hàng qua trung gian được hiểu là việc giao hàng khi Ecolab lấy nguồn sản phẩm hoặc thiết bị từ một bên thứ ba nào đó và chuyển trực tiếp cho Nhà phân phối từ bên thứ ba đó.

2.8.2. Trong trường hợp này, việc trả hàng phải được thực hiện trực tiếp đến Nhà cung cấp gốc và phải tuân thủ quy định của Nhà cung cấp này.

2.8.3. Khi việc trả hàng đến Nhà cung cấp gốc xảy ra, Nhà phân phối sẽ nhận được một khoản ghi nợ từ Ecolab sau khi quy trình kiểm tra hàng hóa của Nhà cung cấp gốc đã hoàn tất. Khoản ghi nợ này sẽ bị khấu trừ đi cho những khoản chi phí phát sinh từ Ecolab cũng như một số khoản chi phí khác phát sinh từ phía Nhà cung cấp gốc.

2.9. Đóng gói và dán nhãn hàng trả lại

2.9.1. Hàng trả lại phải được đóng gói hợp lý để vận chuyển theo những quy định hiện hành và có ghi rõ số tham chiếu của Ecolab. Những chi phí phát sinh do sai sót của Nhà phân phối trong thực hiện quy trình này sẽ do Nhà phân phối tự đảm trách.

2.10. Khung thời gian và việc vận chuyển hàng trả lại

2.10.1. Sau khi nhận được chấp thuận nhận hàng trả lại từ phía Ecolab, trong thời hạn 30 ngày, Nhà phân phối có trách nhiệm gửi hàng đi theo những điều khoản gửi hàng do Ecolab quy định. Sau thời hạn này, việc trả hàng xem như không còn hiệu lực. Trong vòng 7 ngày kể từ khi Ecolab thông báo chấp nhận việc trả hàng, nếu công ty vận chuyển không liên lạc với Nhà phân phối, đại diện bán hàng của Ecolab cần phải được thông báo ngay về sự việc này.

2.10.2. Những lô hàng trả lại có đánh dấu “Cước nhờ thu” sẽ bị từ chối, Ecolab sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ chi phí sản phẩm nào hay bất kỳ một chi phí vận chuyển nào do Nhà phân phối tự ý sắp xếp.

2.11. Quy trình xử lý hàng giao bị nhầm lẫn

Ecolab sẽ chỉ chấp nhận những hàng hóa được ghi rõ trong thông báo chấp nhận hàng trả về của mình. Mọi chi phí để xử lý bất kỳ hạng mục nào không có trong danh sách này, nếu bị trả lại, sẽ do Nhà phân phối đảm nhận.

2.12. Kiểm tra

2.12.1. Mọi sản phẩm khi bị trả lại sẽ được kiểm tra để xác định mức độ phù hợp với tiêu chuẩn hàng trả về của Ecolab.

2.12.2. Trong quá trình kiểm tra về lý do trả hàng, nếu có phát hiện bất cập thì mọi chi phí phát sinh bao gồm cả chi phí xử lý hàng sẽ được khấu trừ trong khoản tiền hoàn lại cho Nhà phân phối.

2.13. Cấp tín dụng

Phương pháp ghi nợ: trừ khi có những thỏa thuận khác, những khoản ghi nợ cho Nhà phân phối sẽ được thực hiện cùng bằng một phương pháp mà Nhà phân phối thanh toán cho hóa đơn gốc (chuyển khoản hay tiền mặt) sau khi đã trừ đi những chi phí xử

lý. Việc ghi nợ này chỉ được thực hiện sau khi quá trình kiểm tra và xử lý hàng đã hoàn tất.

2.14. Chi phí trả lại kho và các phụ phí khác

2.14.1. Căn cứ theo chính sách này, Ecolab bảo lưu quyền tính phí khi phát sinh những lỗi do Nhà phân phối gây ra. Một trong các ví dụ là khi sản phẩm và thiết bị được đặt hàng nhầm, khi Nhà phân phối từ chối nhận hàng hoặc khi không hủy đơn hàng đúng thời hạn quy định trước khi việc giao hàng được thực hiện.

2.14.2. Phí hoàn trả hàng về kho bao gồm phần cước phí vận chuyển và phí xử lý mà Ecolab phải gánh chịu.

2.14.3. Các phí hợp lý khác chẳng hạn phí thải bỏ hay các phí xử lý bổ sung khác có thể được tính thêm theo nhận định của Ecolab.