

# POLITIKA VRAČIL

## 1. Namen in splošna načela politike

- 1.1. V družbi Ecolab cenimo vse kupce, obenem pa smo zavezani kakovosti izdelkov in odličnosti storitev, kar podpiramo s pošteno in razumno politiko vračil, s katero najbolje naslavljamo težave kupcev ter urejamo vprašanja stroškov, varnosti dobavne verige pri vračilih ter skladnosti z veljavno zakonodajo.
- 1.2. Ta politika velja od 1. aprila 2018 za vse kupce iz Združenega kraljestva in Irske, od 1. junija 2018 pa za vse kupce iz Francije, Nizozemske, Belgije, Španije, Portugalske, Italije, Danske, Finske, Švedske, Norveške, Nemčije in Švice ter nadomešča in razveljavlja vse predhodne politike vračil. Ecolab si pridržuje pravico, da celotno politiko ali njene posamezne dele dopolni ali spremeni brez predhodnega obvestila.
- 1.3. Za namene te politike izraz **kupec** pomeni osebo, ki ji Ecolab dobavi izdelek ali opremo. Izraz ne zajema primerov, ko Ecolabovi partnerji – distributerji dobavljajo svojim neposrednim kupcem. **Izdelek** je vse, kar Ecolab prodaja, razen storitev.
- 1.4. Ecolab na vračila obračuna standardni odbitek za vračilo (*re-stocking fee*), razen če so izdelki vrnjeni zaradi napake Ecolaba.
- 1.5. Kupci se lahko z vprašanji glede te politike obrnejo na pristojnega prodajnega zastopnika družbe Ecolab ali na službo za pomoč strankam.

## 2. Politika

### 2.1. Odobritev vračila

- 2.1.1. Zahtevke za odobritev vračila mora predhodno pisno odobriti prodajni zastopnik Ecolaba, pristojen za zadevnega kupca, ali služba za pomoč strankam, zajemati pa morajo naslednje informacije:
  - 2.1.1.1. originalno Ecolabovo številko naročila ali identifikacijsko številko kupca in številko njegove naročilnice;
  - 2.1.1.2. podatke o vrnjenem izdelku oz. izdelkih ter količini (npr. številka izdelka, serijska številka opreme);
  - 2.1.1.3. izrecno navedbo razloga za vračilo;
  - 2.1.1.4. pravilne kontaktne podatke kupca (ime, telefonska številka, e-naslov).
- 2.1.2. Vračilo se ne odobri za:

- 2.1.2.1. poškodovane izdelke več kot sedem koledarskih dni po datumu dobave;
- 2.1.2.2. izdelke na osnovi klora več kot sedem koledarskih dni po datumu dobave;
- 2.1.2.3. vse druge izdelke več kot trideset koledarskih dni po datumu dobave;
- 2.1.2.4. vračila določenih drugih izdelkov se lahko dodatno omejijo ali zavrnejo po presoji Ecolaba in/ali v skladu z zahtevami lokalnih predpisov. Ustrezni seznam vodi služba za pomoč strankam Ecolaba;
- 2.1.2.5. opremo, izdelano posebej po specifikacijah kupca;
- 2.1.2.6. izdelke, ki jih je poškodoval ali izgubil kupec oziroma ki so bili poškodovani v tranzitu, pri čemer je prevoz izvedel prevoznik kupca;
- 2.1.2.7. izdelke, kontaminirane v prostorih oz. na območju kupca zaradi napake kupca;
- 2.1.2.8. izdelke v vsebnikih, ki so bili odprti, vključno z delnimi primeri;
- 2.1.2.9. izdelke, ki niso več primerni za nadaljnjo prodajo;
- 2.1.2.10. izdelke, ki so poškodovani zaradi neustrezne uporabe, neustreznega ravnanja, malomarnosti ali okoljskih dejavnikov;
- 2.1.2.11. izdelke, ki jih je kupec naročil pomotoma, njihova vrednost po nakupni ceni iz naročilnice pa znaša manj kot 100 USD.

## **2.2. Zavrnitev dobave**

- 2.2.1. Če kupec zavrne dobavo naročenih prodajnih artiklov, prevoznik artikle vrne v skladu z navodili družbe Ecolab. Kupec prejme dobropis, zmanjšan za standardni odbitek za vračilo ter morebitne stroške, kot npr. stroške odstranitve. Če stroški povratnega prevoza presegajo celotno vrednost naročila, se dobropis za vrnjene izdelka ne izda.

## **2.3. Preklic naročila**

- 2.3.1. Če želi kupec naročilo spremeniti ali preklicati, mora to storiti pred izvršitvijo naročila. Kupec prejme dobropis, zmanjšan za standardni odbitek za vračilo ter morebitne stroške, kot npr. stroške odstranitve.

## **2.4. Tveganje izgube**

- 2.4.1. Kupec mora pred prevzemom dobave dobro pregledati vse artikle in preveriti, ali je prišlo med prevozom do poškodbe. Do dobropisa ni upravičen, če poškodbe ne ugotovi *in* o njej ne obvesti pristojnega

prodajnega zastopnika Ecolaba ali službo za pomoč strankam v sedmih delovnih dneh od datuma dobave.

Odgovornost Ecolaba za škodo oz. poškodovanje preneha po preteku sedmih dni, dobropis pa se ne izda. Kupec je odgovoren za varno odstranitev v skladu z vsemi zahtevami veljavnih zakonov in predpisov ter za vse povezane manipulativne stroške in stroške odstranitve, ki nastanejo Ecolabu. Ecolab si lahko te stroške povrne z izdajo računa kupcu.

## **2.5. Poškodovanje ali izguba med tranzitom**

- 2.5.1. Kadar prevoz organizira kupec, je za izdelke, ki so poškodovani ali izgubljeni med tranzitom, odgovoren kupec in/ali njegov pooblaščen zunanji prevoznik.
- 2.5.2. Kadar prevoz organizira Ecolab na podlagi predhodno odobrene nakladnice, je za vrnjene izdelke, ki so poškodovani ali izgubljeni med tranzitom, odgovoren Ecolab in/ali Ecolabov pooblaščen zunanji prevoznik.

## **2.6. Ravnanje in odstranitev izdelkov, namenjenih vračilu**

- 2.6.1. Kupec izdelka ne more vrniti, če Ecolab vračila posameznih izdelkov predhodno ne odobri v pisni obliki. Če ima kupec izdelke, ki jih ni mogoče vrniti Ecolabu (v skladu s to politiko), je sam odgovoren za ustrezno ravnanje z izdelki in/ali njihovo odstranitev. Ecolab kupcu priporoča, naj izdelke najprej uporabi v predviden namen. Če se vseeno odloči za njihovo odstranitev, pa mora zagotoviti, da se odpadni izdelki ponovno zapakirajo, odpremijo in odstranijo na način, ki izpolnjuje vse lokalne, državne in zvezne zakone in druge predpise. Kupec Ecolabu povrne škodo in ga odveže vsakršne obveznosti za škodo ali odškodninsko odgovornost, ki jo povzroči kupec zaradi neizpolnjevanja takih zakonov in predpisov.
- 2.6.2. Za izdelke, ko so vrnjeni na podlagi te politike in jih je dolžan odstraniti Ecolab, varno ravnanje organizira Ecolab.
- 2.6.3. Ecolab od kupca v odstranitev ali organizacijo odstranitve ne sprejema izdelkov, ki ne izvirajo od Ecolaba (na primer izdelkov konkurentov).

## **2.7. Oprema, izdelana po specifikacijah kupca**

- 2.7.1. Opreme, izdelane posebej za kupca na podlagi njegovih specifikacij, ni mogoče vrniti.

## **2.8. Neposredne dobave tretjih oseb**

- 2.8.1. Neposredna dobava tretjih oseb (*drop shipment*) je dobava, pri kateri Ecolab pridobi izdelek in/ali opremo od tretje osebe in jo tretja oseba dobavi neposredno kupcu Ecolaba.
- 2.8.2. Vračila tako dobavljenih izdelkov se sprejmejo zgolj na podlagi meril za sprejem vrnjenih izdelkov originalnega dobavitelja, ki mu je treba izdelke vrniti neposredno.

- 2.8.3. Za izdelke v sprejemljivem stanju, ki se ugotovi v postopku pregleda originalnega dobavitelja, se kupcu izda dobropis. Od vrednosti dobropisa se odšteje Ecolabov standardni odbitek za vračilo in morebitni dodatni odbitki, ki izhajajo iz politike vračil originalnega dobavitelja, če so višji od Ecolabovega odbitka za vračilo.

## **2.9. Pakiranje in označevanje vrnjenih izdelkov**

- 2.9.1. Vrnjene izdelke je treba v skladu z veljavnimi prevoznimi predpisi ustrezno pripraviti za prevoz in jasno navesti številko odobritve vračila. Ecolab lahko kupcu zaračuna stroške, nastale zaradi napake kupca.

## **2.10. Povratni prevoz in časovnica**

- 2.10.1. Kupec mora za predhodno odobrena vračila prevoz organizirati v skladu z Ecolabovimi pogoji in navodili v tridesetih koledarskih dneh od odobritve vračila, sicer vračilo ni več dovoljeno. Če se prevoznik na kupca ne obrne v sedmih koledarskih dneh od izdaje odobritve, mora kupec o tem obvestiti Ecolabovo službo za pomoč strankam.

- 2.10.2. Prejete vrnjene pošiljke, označene z »*Freight Collect*« (plačilo prevoznine ob dostavi), se zavrnejo. Ecolab ne prevzema stroškov prevoza, ki ga organizira kupec, kot tudi ne stroškov, povezanih z izdelkom.

## **2.11. Prejem napačnih artiklov**

- 2.11.1. Ecolab sprejme samo artikle, za katere je bilo vračilo odobreno. Za druge artikle se dobropis ne izda, Ecolab pa lahko od kupca terja prevzem odgovornosti za s tem povezane manipulativne stroške in stroške odstranitve, ki nastanejo Ecolabu.

## **2.12. Pregled**

- 2.12.1. Izdelki se ob vračilu pregledajo z vidika skladnosti z Ecolabovimi merili za sprejem vračil.
- 2.12.2. Po pregledu se lahko zahtevki za dobropis znižajo ali zavrnejo, če se ugotovi odgovornost kupca in dodatni stroški odstranitve.

## **2.13. Izdaja dobropisa**

- 2.13.1. Razen če ni dogovorjeno drugače, se dobropisi, znižani za odbitek zaradi vračila ali druge odbitke, lahko izdajo v isti obliki, kot je bilo izvedeno plačilo računa za izdelke, in sicer po zaključku vseh pregledov in ravnanja z izdelki.

## 2.14. Odbitki za vračilo in druga nadomestila

- 2.14.1. Ecolab si pridržuje pravico, da kupca v skladu s to politiko bremeni za napake, ki jih je povzročil kupec. Primeri takih napak so pomotoma naročeni izdelki in oprema, ki so zavrjeni ob dobavi in niso bili preklicani dovolj zgodaj, da bi bilo dobavo mogoče ustaviti.
- 2.14.2. Odbitek za vračilo je namenjen kritju dela stroškov, povezanih z vračilom tovora in manipulativnimi stroški, ki nastanejo Ecolabu. Nadomestilo se izračuna na podlagi celotne nabavne vrednosti artiklov, kot je obračunana na računu in se zahteva v vračilo.
- 2.14.3. Ecolab lahko po lastni presoji zaračuna tudi druge razumne stroške, vključno, a ne izključno, s stroški odstranitve in dodatnimi manipulativnimi stroški.

MERILA ZA IZDAJO DOBROPISA	
<b>Odbitek za vračilo 25 %</b>	<b>Napake kupca, vračilo je sprejeto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predhodno odobren in sprejemljiv izdelek</li> <li>• prepozno preklicano naročilo</li> <li>• zavrnitev dobave</li> <li>• neposredna dobava neodvisnega dobavitelja (odbitek je lahko višji)</li> </ul>
<b>Brez dobropisa</b>	<b>Napake kupca, vračilo ni odobreno</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vračilo ni odobreno</li> <li>• izdelek je odprt</li> <li>• prodajna vrednost &lt; 100 USD</li> <li>• po specifikacijah izdelana oprema</li> <li>• izdelek ni preстал pregleda Ecolaba</li> <li>• izdelek ni preстал pregleda neodvisnega dobavitelja</li> <li>• izdelek je prejet več kot trideset koledarskih dni po odobritvi vračila</li> <li>• prejet je napačen izdelek</li> <li>• izdelek je poškodoval prevoznik kupca</li> </ul>

## 2.15. Področje uporabe

- 2.15.1. Ta politika je splošno veljavna, razen kadar in kolikor zakoni zahtevajo drugače.