

# RETURPOLICY FÖR KUNDER

## 1. Syfte och allmänt om policyn

- 1.1. Ecolab värdesätter alla kunder och vårt arbete med att erbjuda högsta möjliga produktkvalitet och en överlägsen service innefattar en rättvis och rimlig returpolicy som möter kundernas behov; hanterar kostnader, säkerställer korrekta returer i överensstämmelse med gällande lagar.
- 1.2. Denna policy gäller alla brittiska och irländska kunder som är aktiva den 1 april 2018, Frankrike, Holland, Belgien, Spanien, Portugal, Italien, Danmark, Finland, Sverige, Norge, Tyskland, Schweiz, Kunder som är aktiva den 1 juni 2018 och ersätter och upphäver alla tidigare avkastningspolicyer. Ecolab förbehåller sig rätten att uppdatera och ändra hela eller någon del av denna policy utan föregående meddelande.
- 1.3. I enlighet med denna policy definieras en **kund** som en part till vilken Ecolab skickar en produkt eller utrustning. Detta inkluderar inte när Ecolabs distributionspartners skickar försändelser till sina direktkunder. En **produkt** kan vara vad som helst som Ecolab säljer, exklusive tjänster.
- 1.4. För returer utgår normalt en returavgift, såvida returen inte sker på grund av ett fel från Ecolabs sida.
- 1.5. Kunden kan kontakta sin Ecolab-representant eller Ecolabs kundservice med eventuella frågor kring denna policy.

## 2. Policy

### 2.1. Godkännande för retur

- 2.1.1. Begäran om godkännande av retur måste innehålla följande uppgifter och förhandsgodkännas skriftligt av kundens Ecolab-representant, eller av Ecolabs kundservice:
  - 2.1.1.1. Det ursprungliga Ecolab-ordernumret eller kundnumret och kundens beställningsnummer.
  - 2.1.1.2. Specifika produkter och kvantiteter som returneras (t.ex. artikelnummer, serienummer för utrustning)
  - 2.1.1.3. Tydlig förklaring till returen
  - 2.1.1.4. Korrekt kontaktinformation för kunden (namn, telefonnummer, e-postadress)

### 2.1.2. Godkännande för retur kommer inte att ges för:

- 2.1.2.1. Skadad produkt mer än sju kalenderdagar efter ursprungligt datum för mottagandet
- 2.1.2.2. Klorbaserade produkter mer än sju kalenderdagar efter ursprungligt datum för mottagandet
- 2.1.2.3. Alla andra produkter mer än trettio kalenderdagar efter datum för mottagandet
- 2.1.2.4. Dessutom kan returer av andra specifika produkter vara begränsade eller otillåtna utifrån Ecolabs bedömning och/eller enligt lokala bestämmelser. Denna lista kommer att upprätthållas av Ecolabs kundservice
- 2.1.2.5. Kundanpassad utrustning
- 2.1.2.6. Produkt som skadats eller tappats bort av kunden, eller skadats under transporten där denna utförts av en budfirma som kunden själv anlitat
- 2.1.2.7. Produkt som kontaminerats på grund av kunden felhantering
- 2.1.2.8. Brutna förpackningar eller transportförpackningar
- 2.1.2.9. Produkt ej i återförsäljningsbart skick
- 2.1.2.10. Produkt som är skadad av felaktig användning eller hantering, försummelse eller lagringsförhållanden
- 2.1.2.11. Produkt med ett pris som är lägre än 100 US-dollar enligt det ursprungliga beställningsköppriset på grund av fel från kundens sida

## 2.2. Nekar leverans

- 2.2.1. När kunden nekar leverans av en beställning av säljbara produkter ska fraktföraren returnera produkterna i enlighet med Ecolabs instruktioner. Kunden krediteras med avdrag för returavgift och eventuella tillämpliga kostnader såsom destruktionsavgifter. Om returfrakten överstiger det totala beställningsvärdet erhåller kunden ingen kreditering

## 2.3. Annullering av beställningen

- 2.3.1. Ändringar eller annullering av beställningen måste ske innan beställningen verkställts. Kunden krediteras med avdrag för returavgift och eventuella tillämpliga kostnader såsom destruktionsavgifter.

## 2.4. Risk för förlust

- 2.4.1. Innan leveransen godkänns bör kunden noggrant kontrollera att produkten inte har några transportsador. Ingen kreditering medges så vida inte skadan anmäls av kunden till Ecolab-representanten eller kundservice inom sju kalenderdagar efter produktmottagandet.

Ecolabs ansvar för förlust och skada upphör efter sjudagarsperioden och ingen kreditering kommer att göras. Kunden ansvarar för säkert bortskaffande i enlighet med alla lagar och föreskrifter samt för eventuella kostnader för hantering och destruktion som uppstår för Ecolab. Denna kostnad kan faktureras till kund.

## 2.5. Förlust eller skada vid transporten

- 2.5.1. När kunden själv ordnar med transporten ansvarar Kunden och/eller av kunden utsedd transportör för skada eller förlorade returerna vid transporten.
- 2.5.2. När Ecolab ordnar med transporten och fraktdokument ansvarar Ecolab och/eller Ecolabs auktoriserade transportör för skada eller förlorade returerna.

## 2.6. Hantering och destruktion av returprodukt

- 2.6.1. Kunden får inte returnera produkter till Ecolab såvida inte specifika produkter skriftligen har godkänts för retur av Ecolab. Har kunden produkter som inte kan returneras till Ecolab (i enlighet med denna policy) är kunden ansvarig för korrekt hantering och/eller destruktion av dessa produkter. Ecolab rekommenderar kunder att i första hand använda produkterna för det avsedda syftet, men i de fall där kunden väljer att destruera dessa produkter måste kunden se till att avfallsprodukten ompaketeras, transporteras och hanteras på ett sådant sätt att det överensstämmer med alla lagar och bestämmelser. Vid underlåtenhet att följa sådana lagar och bestämmelser ska Kunden hålla Ecolab skadelös.
- 2.6.2. Vid produktreturer som tillåts i enlighet med denna policy ansvarar Ecolab för säker hantering.
- 2.6.3. Ecolab kommer inte att destruera eller ordna med destruktion av några produkter som inte kommer från Ecolab (till exempel konkurrenters produkter).

## 2.7. Kundenspecifik utrustning

- 2.7.1. Kundenspecifik utrustning får inte returneras.

## 2.8. Drop shipments / leverans från tredje part

- 2.8.1. En Ecolab-drop-shipment definieras som när Ecolab säljer produkter och/eller utrustning som kommer från tredje part och låter denne skicka produkterna direkt till en Ecolab-kund.
- 2.8.2. Drop shipment-returer kommer endast att godtas utifrån ursprunglig leverantörs godkännandekriterier och måste returneras direkt till den ursprungliga leverantören.

- 2.8.3. Kunden kommer att motta en kreditering, med avdrag för returavgift, för returnerade produkter som enligt ursprungliga leverantörens kontroll anses vara i godtagbart skick. Krediteringen kan reduceras i enlighet med ursprunglig leverantörs returpolicy.

## **2.9. Returförpackning & märkning**

- 2.9.1. Returer måste vara korrekt paketerade och märkta för transport i enlighet med tillämpliga transportbestämmelser. Returnumret skall tydligt framgå. Ecolab kan debitera kunden för eventuella kostnader som uppstått på grund av fel från kundens sida.

## **2.10. Returfrakt och tidslinje**

- 2.10.1. Vid godkända returer måste kunden följa Ecolabs fraktvillkor och instruktioner. Detta måste ske inom trettio kalenderdagar från godkännande av retur, annars förfaller godkännandet. Om transportör inte kontaktat kunden inom sju kalenderdagar från godkännandet ska kunden meddela Ecolabs kundservice.
- 2.10.2. Returförsändelser märkta "Mottagarfrakt" kommer att avvisas. Ecolab är varken ansvariga för fraktkostnader relaterade till den transport kunden ordnat med, eller några kostnader relaterade till produkten.

## **2.11. Fel produkt mottagen**

- 2.11.1. Endast produkter som omfattas av returgodkännandet kommer att godtas. Ingen kreditering kommer att ges för andra produkter och kunden kan vara ansvarig för eventuella relaterade hanterings- och destruktionskostnader som uppstår för Ecolab.

## **2.12. Inspektion**

- 2.12.1. Produkten kommer att inspekteras vid returen för att se om den uppfyller kriterierna för returgodkännandet.
- 2.12.2. Efter inspektionen kan krediteringen reduceras eller bortfalla, beroende på om kunden anses vara ansvarig - inklusive eventuella extra kostnader för destruktionskostnader.

## **2.13. Utfärdande av kreditering**

- 2.13.1. Om inte annat avtalats kan krediteringar med avdrag för returavgifter eller andra avgifter, utfärdas i samma form som den ursprungliga fakturan. Krediteringar kommer att utfärdas efter att alla inspektioner och all hantering är avklarad.

## 2.14. Returavgift och andra avgifter

2.14.1. Ecolab förbehåller sig rätten att debitera kunden för fel som enligt denna policy orsakats av kunden. Hit hör exempelvis produkter och utrustning som beställts felaktigt, som avvisats vid leverans eller inte annullerats i tid för att leveransen ska hinna stoppas.

2.14.2. Returavgifter är avsedda att täcka en del av Ecolabs kostnader för returfrakt och hantering. Denna avgift beräknas utifrån den totala kostnaden för de produkter som fakturerats och som ska returneras.

2.14.3. Rimliga övriga avgifter kan debiteras efter Ecolabs bedömning, inklusive men inte begränsat till destruktionskostnader och extra hanteringsavgifter.

KRITERIER FÖR KREDITERING	
25 % returavgift	<b>Kundfel vid godkända returer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Förgodkänd och godtagbar produkt</li> <li>• För sent annullerad order</li> <li>• Nekad leverans</li> <li>• Drop-shipment-leverantör (kan vara högre)</li> </ul>
Ingen kreditering	<b>Kundfel vid returer utan godkännande</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inget returgodkännande</li> <li>• Bruten produktförpackning</li> <li>• Försäljningsvärde &lt; \$100</li> <li>• Kundspecifik utrustning</li> <li>• Produkten godkändes inte vid Ecolabs inspektion</li> <li>• Produkten godkändes inte vid drop-ship-leverantörens inspektion</li> <li>• Produkten mottogs mer än trettio kalenderdagar efter att godkännandet utfärdades</li> <li>• Fel produkt mottagen</li> <li>• Kundens anlitate transportör har skadat produkten</li> </ul>

## 2.15. Omfattning

2.15.1. Denna policy är giltig, förutom där och i den utsträckning lagen förordar annat.