

ПОЛИТИКА ЗА ВРЪЩАНЕ НА СТОКИ ОТ КЛИЕНТИ

1. Цел и общо описание на политиката

- 1.1. Еколаб цени всичките си клиенти и нашият ангажимент във връзка с качеството на продуктите и по-доброто обслужване се подкрепя от справедлива и разумна политика за връщане на продукти, която по възможно най-добрия начин отговаря на нуждите на Клиентите и допринася за по-добро управление на разходите, сигурност при връщането на продукти и съответствие с приложимите законодателни разпоредби.
- 1.2. Тази политика се прилага по отношение на всички клиенти считано от 1 декември 2018 г., и отменя и анулира всички предходни политики за връщане на стоки. Еколаб си запазва правото да актуализира и променя всички и всяка от частите на тази Политика без предварително уведомление.
- 1.3. За целите на тази Политика **Клиент** е всяко лице, до което Еколаб изпраща продукти или оборудване. Тя не включва хипотезата, при която партньорите Дистрибутори на Еколаб изпращат продукти или оборудване до свои крайни клиенти. **Продукт** се отнася до всичко, което Еколаб продава, като в това число не влизат предлагани от Ecolab услуги.
- 1.4. Във връзка с връщането на продукти **се прилага стандартна такса за възстановяване на суми в размер на 25%**, освен ако връщането не се налага поради грешка на Еколаб.
- 1.5. Клиентите могат да се свържат със своите Търговски представители на Еколаб или с отдел „Обслужване на клиенти“ във връзка с всякакви въпроси относно тази Политика.

2. Политика

2.1. Разрешение за връщане

- 2.1.1. Искането за издаване на разрешение за връщане трябва да включва следната информация и трябва да бъде предварително одобрено в писмена форма от определения за конкретния Клиент Търговски представител на Еколаб или от отдел „Обслужване на клиенти“ на Еколаб:

- 2.1.1.1. Оригинален номер на поръчката на Еколаб или номер на сметката на клиента и номер на поръчката за покупка на клиента.

- 2.1.1.2. Конкретните продукти и количества, които ще бъдат върнати (напр. номер на продукт, сериен номер на оборудването)
- 2.1.1.3. Изрично посочване на причината за връщане
- 2.1.1.4. Точна информация за контакт на Клиента (име, телефон, електронна поща)

2.1.2. Не се дава разрешение за връщане за:

- 2.1.2.1. Повреден продукт, ако са изтекли повече от седем календарни дни от датата на първоначалната доставка
- 2.1.2.2. Продукти на хлорна основа, ако са изтекли повече от седем календарни дни от датата на първоначалната доставка
- 2.1.2.3. Всички други продукти, ако са изтекли повече от тридесет календарни дни от датата на първоначалната доставка
- 2.1.2.4. Допълнително, по преценка на Еколаб и/или по силата на изисквания на националното законодателство, могат да бъдат ограничени или забранени връщания и на други специфични продукти. Този списък ще се поддържа от отдел „Обслужване на клиенти“ на Еколаб.
- 2.1.2.5. Персонализирано оборудване съобразено със спецификациите на Клиента
- 2.1.2.6. Продукти, които са повредени или изгубени от Клиента, или повредени при транспортиране в случаите, в които транспортирането е организирано от Клиента
- 2.1.2.7. Продукти, замърсени в обекта на Клиента поради грешка на Клиента
- 2.1.2.8. Продукти с отворени капачки и защитни пръстени, включително и при частично отваряне
- 2.1.2.9. Продукти в състояние, което прави препродажбата им невъзможна
- 2.1.2.10. Продукти, повредени поради неправилна употреба, неправилно

съхранение, небрежност или фактори на околната среда

2.1.2.11. Продукти на стойност по-малка от 170 лева по първоначална поръчка за покупка, поради грешка на Клиента

2.2. Отказана доставка

2.2.1. Когато Клиент откаже доставка на поръчани продукти, превозвачът ще върне продуктите в съответствие с инструкциите на Еколаб. Клиентът ще получи възстановяване на платената сума, намалена с нашата стандартна такса за възстановяване и други приложими разходи, като например такси за унищожаване/изхвърляне. Когато разходите за транспорт при връщане надхвърлят общата стойност на върнатата поръчка, сума не се възстановява.

2.3. Отмяна на поръчка

2.3.1. Поръчката може да бъде променена или отменена, преди да бъде изпълнена. Клиентът ще получи възстановяване на платената сума, намалена с нашата стандартна такса за възстановяване и други приложими разходи, като например такси за унищожаване/изхвърляне.

2.4. Риск от погиване

2.4.1. Клиентът трябва щателно да провери всички получени продукти за транспортни повреди, преди да приеме доставката. Платената от Клиента сума няма да бъде възстановена, освен ако повредата не е установена и Клиентът не уведоми своя Търговски представител на Еколаб или отдел „Обслужване на клиенти“ на Еколаб в срок от седем календарни дни от датата на първоначалната доставка.

Отговорността на Еколаб за вреди и загуби отпада след изтичане на седемдневния срок и платените суми не подлежат на възстановяване. Клиентът носи отговорност за безопасното унищожаване/изхвърляне на продуктите в съответствие с всички нормативни и регулаторни изисквания, както и за всички свързани с това разходи, направени от Еколаб. Тези разходи могат да бъдат възстановени чрез фактуриране на Клиента.

2.5. Вреди или загуби при транспортиране

2.5.1. Клиентът и/или трето лице, оторизиран превозвач на Клиента, носи отговорност за вреди и загуби на върнати продукти при връщане, когато транспортирането е организирано от Клиента.

2.5.2. Еколаб и/или трето лице, оторизиран превозвач на Еколаб, носи отговорност за вреди и загуби на върнати продукти при връщане, когато транспортирането е организирано от Еколаб чрез предварително издадена товарителница.

2.6. Третиране и унищожаване/изхвърляне на върнати Продукти

2.6.1. Клиентите не могат да връщат Продукти на Еколаб, освен ако

предварително не са получили писмено разрешение за връщане от Еколаб. Ако Клиент има Продукти, които не могат да бъдат върнати на Еколаб (в съответствие с тази политика), то тогава този Клиент носи отговорност за третирането и/или унищожаването/изхвърлянето на тези Продукти. Еколаб препоръчва на Клиентите си първо да използват Продуктите по предназначението им, но в случаите когато Клиентът избере да унищожи/изхвърли Продуктите, той следва да гарантира, че Продуктът, предназначен за унищожаване/изхвърляне, е преопакован, транспортиран и унищожен/изхвърлен по начин, който съответства на всички местни закони и правилници. Клиентът следва да обезщети Еколаб за всички вреди и за всякаква отговорност, настъпили в резултат на неизпълнение от страна на Клиента на задължението да спазва тези закони и правилници.

- 2.6.2. За връщане на Продукти, чието връщане е допустимо съгласно тази Политика и чието унищожаване/изхвърляне е задължение на Еколаб, Еколаб организира безопасното им третиране.
- 2.6.3. Еколаб няма да приеме за унищожаване/изхвърляне или да организира унищожаването/изхвърлянето на каквито и да е чужди продукти (например, продукти на конкуренти), върнати от Клиент.

2.7. Персонализирано оборудване

2.7.1. Персонализирано оборудване, произведено специално съгласно уникалните спецификации на даден Клиент не подлежи на връщане.

2.8. Директни доставки

- 2.8.1. Директна доставка на Еколаб е налице, когато Еколаб осигурява Продукт и/или оборудване от трето лице, които третото лице изпраща директно на Клиент на Еколаб.
- 2.8.2. Връщането на директни доставки се приема само въз основа на критериите на първоначалния доставчик за приемане на върнати продукти и следва да бъде адресирано директно до първоначалния доставчик.
- 2.8.3. Клиентът ще получи възстановяване на сумата за Продукт, върнат в приемливо състояние, ако такова се установи при проверка на първоначалния доставчик, намалена със стандартната такса за възстановяване на Еколаб и евентуални други допълнителни намаления, свързани с политиката за връщане на първоначалния доставчик, ако надхвърлят размера на таксата за възстановяване.

2.9. Опаковане и етикетирание при връщане

- 2.9.1. Продуктите, които ще се връщат, трябва да бъдат подходящо опаковани и подготвени за транспортиране в съответствие с приложимите правила за транспорт и ясно да посочват номера на разрешението за връщане. Еколаб може да включи в сметката на Клиента всички разходи, направени от Еколаб във връзка с горното, ако те са възникнали поради грешка на Клиента.

2.10. Транспортиране при връщане и срок

2.10.1. За предварително разрешени връщания Клиентът следва да организира транспорта в съответствие с условията и инструкциите за транспортиране на Еколаб в срок от тридесет календарни дни от издаване на разрешението за връщане или от изтичане на срока на разрешението. Ако превозвач не се е свързал с Клиента в срок от седем календарни дни от издаване на разрешението, Клиентът следва да уведоми отдел „Обслужване на клиенти“ на Еколаб.

2.10.2. Получени върнати пратки, които са маркирани „За плащане на навло“, ще бъдат отказвани. Еколаб не носи отговорност за разходи по транспорта, свързани с транспортиране, организирано от Клиента, нито за каквито и да е други разходи, свързани с Продукта.

2.11. Продукти, получени поради грешка

2.11.1. Само продукти, включени в разрешението за връщане, ще бъдат приемани. Няма да бъдат възстановявани суми за други продукти и Клиентът може да носи отговорност за всякакви разходи по третиране и унищожаване/изхвърляне на такива продукти, направени от Еколаб.

2.12. Проверка

2.12.1. При връщане Продуктът ще бъде проверен за съответствие с критериите на Еколаб за приемане при връщане.

2.12.2. След извършване на проверка, искания за възстановяване на суми могат да бъдат намалени или отхвърлени съобразно това дали е установено, че Клиентът следва да носи отговорност, включително и за всякакви допълнителни разходи, свързани с унищожаването/изхвърлянето.

2.13. Възстановяване на суми

2.13.1. Освен ако друго не е уговорено, платените суми, намалени с таксите за възстановяване или други плащания, които се дължат от Клиента, могат да бъдат върнати в същата форма, в която е направено плащането по оригиналната фактура, като възстановяване на сумите се осъществява след приключване на извършената проверка и потвърждение на годността на получената стока.

2.14. Такси за възстановяване и други дължими суми

2.14.1. Еколаб си запазва правото, на основание на тази Политика, да иска от Клиента заплащане на суми за грешки, допуснати от Клиента. Примери

за подобни случаи включват Продукти и оборудване, поръчани по грешка, отказани при доставка или поръчки, които не са отменени навреме, за да се спре доставката.

2.14.2. Таксите за възстановяване са предназначени за покриване на част от разходите, свързани с транспортиране и третиране при връщане, направени от Еколаб. Тази такса е изчислена въз основа на пълната цена на фактурираните продукти, чието връщане е поискано.

2.14.3. По преценка на Еколаб могат да бъдат начислени и други такси в разумни граници, включително, но не само, такси, свързани с изхвърляне и допълнителни разходи за третиране на върнатите продукти.

КРИТЕРИИ ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СУМИ ПРИ ПРОДАЖБА	
Начисляване на 25% такса за възстановяване в следните случаи	<p>Грешки на Клиента при приети връщания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предварително разрешен за връщане и подлежащ на приемане Продукт • Късно отказана поръчка • Отказана доставка • Директна доставка от Продавача (може да бъде по-висока)
Случаи, в които суми не се възстановяват	<p>Грешки на Клиенти при връщане без разрешение за това</p> <ul style="list-style-type: none"> • Липса на разрешение за връщане • Отворен продукт • Продажна цена < \$100 • Персонализирано оборудване • Продуктът не е преминал успешно проверката на Еколаб • Продуктът не е преминал успешно проверката на първоначалния продавач при директна доставка • Продукт, получен след повече от тридесет дни от датата на издаване на разрешение за връщане • Получен грешен Продукт • Продукт, повреден от превозвача на Клиента

2.15. Обхват

2.15.1. Тази Политика се прилага, доколкото и когато законът не изисква друго.