

# VISSZAKÜLDÉSI POLITIKA

## 1. A politikával kapcsolatos célok és általános nyilatkozat

1.1. Az Ecolab számára minden ügyfele fontos, ezért elkötelezettségünket a termékminőség és a kiemelkedő szolgáltatás mellett olyan méltányos és észszerű visszaküldési politikával erősítjük, amely a lehető legjobban kezeli az ügyfelek aggályait és a költségeket, valamint biztosítja a visszaküldési ellátási lánc biztonságát és az alkalmazandó jogszabályoknak való megfelelést.

1.2. A jelen politika, amely 2018. november 26-án lép hatályba, minden közép-kelet-európai országra érvényes, valamint hatályon kívül helyezi és érvényteleníti az összes korábbi visszaküldési politikát. Az Ecolab fenntartja a jogot arra, hogy előzetes bejelentés nélkül frissítse vagy megváltoztassa a politika egészét vagy annak bármely részét.

1.3. A jelen politika alkalmazásában **ügyfélnek** minősül valamennyi fél, akinek a részére az Ecolab termékeket vagy berendezéseket szállít. Nem tartoznak ide az Ecolab forgalmazó partnerei, akik közvetlen ügyfeleik részére szállítanak termékeket. **Terméknek** minősül minden, amit az Ecolab értékesít, kivéve a szolgáltatásokat.

1.4. A visszaküldésekre általános újrakészletezési díj vonatkozik, kivéve ha a hiba az Ecolab miatt áll fenn

1.5. Az ügyfél felveheti a kapcsolatot a kijelölt Ecolab értékesítési képviselőjével vagy az Ecolab ügyfélszolgálatával a jelen politikát érintő bármely kérdéssel kapcsolatban.

## 2. Politika

### 2.1. Visszaküldési engedély

2.1.1. A visszaküldési engedély iránti kérelemnek a következő információkat kell tartalmaznia, valamint azt az ügyfél kijelölt Ecolab értékesítési képviselőjének vagy az Ecolab ügyfélszolgálatának írásban előzetesen jóvá kell hagynia:

2.1.1.1. Eredeti Ecolab rendelésszám vagy ügyfélfiókszám, valamint az ügyfél megrendelési száma

2.1.1.2. A visszaküldött konkrét tétel(ek) és azok mennyisége (pl. termékszám, a berendezés sorozatszám)

2.1.1.3. A visszaküldés konkrét oka

2.1.1.4. Az ügyfél pontos elérhetőségi adatai (név, telefonszám, e-mail-cím)

2.1.2. A visszaküldési engedély nem kerül kibocsátásra a következő esetekben:

2.1.2.1. Sérült termék, a szállítás eredeti időpontját követő hét naptári napot meghaladóan

2.1.2.2. Klóralapú termékek, a szállítás eredeti időpontját követő hét naptári napot meghaladóan

2.1.2.3. Minden egyéb termék, a szállítás eredeti időpontját követő harminc naptári napot meghaladóan

2.1.2.4. Emellett a visszaküldések egyéb konkrét termékek esetében korlátozhatók vagy tilthatók az Ecolab és/vagy a helyi szabályozási követelmények mérlegelési hatóköre alapján. Ezt a listát az Ecolab ügyfélszolgálat kezeli

2.1.2.5. Az ügyfél előírásainak megfelelő, egyedi kialakítású berendezések

2.1.2.6. Az ügyfél által megrongált vagy elveszített termék, vagy az árutovábbítás során megsérült termék, amennyiben a szállítást az ügyfél fuvarozója végzi

2.1.2.7. Az ügyfél hibájából az ügyfél telephelyén szennyezetté vált termék

2.1.2.8. Nyitott konténeres termékek, beleértve a részleges eseteket

2.1.2.9. A termék nincs újraeladható állapotban

2.1.2.10. Helytelen használat, rossz bánásmód, elhanyagolás vagy környezeti tényezők miatt megsérült termék

2.1.2.11. A termék eredeti megrendelési ára 100 USD-nél kevesebb és a hiba az ügyfél miatt áll fenn

## **2.2. Kiszállítás elutasítása**

2.2.1. Amennyiben az ügyfél a megrendelt, eladható tétel(ek) kiszállítását elutasítja, a fuvarozó az Ecolab utasításainak megfelelően visszaszállítja a tétel(ek)et. Az ügyfél jóváírásban részesül, az általános újrakészletezési díj, és az egyéb vonatkozó költségek, például a megsemmisítési díjak kivételével. Amennyiben a visszaszállítás költsége meghaladja a rendelés összegét, a visszaküldés nem kerül jóváírásra.

## **2.3. Rendelés lemondása**

2.3.1. A rendelés megváltoztatását vagy törlését a rendelés teljesítése előtt kell végrehajtani. Az ügyfél jóváírásban részesül, az általános újrakészletezési díj, és az egyéb vonatkozó költségek, például a megsemmisítési díjak kivételével.

## **2.4. A termékek elveszésének kockázata**

2.4.1. Az ügyfélnek, mielőtt elfogadja a szállítmányt, alaposan meg kell vizsgálnia minden tételt a szállításkor keletkezett esetleges károk tekintetében. Az ügyfél csak akkor részesül jóváírásban, ha a kár felismerése és annak bejelentése az eredeti megrendelés kiszállításától számított hét naptári napon belül történik.

Az Ecolab felelőssége a veszteségért és károkozásért a hétnapos időszak után megszűnik, jóváírásra nem kerül sor. Az ügyfél felelős a biztonságos megsemmisítésért az összes jogi és szabályozási követelménynek megfelelően, valamint az Ecolabnál felmerült kapcsolódó kezelési és

megsemmisítési költségeikért. Ezt a költséget az ügyfél részére kiállított számla útján lehet beszédni.

## **2.5. A termék sérülése vagy elveszése az árutovábbítás során**

2.5.1. Az ügyfél és/vagy az ügyfél által meghatalmazott harmadik fél (fuvarozó) felelős az árutovábbítás során keletkezett kárért vagy a visszaküldött termékek elveszéséért, amennyiben a szállítást az ügyfél szervezi.

2.5.2. Az Ecolab és/vagy az Ecolab által meghatalmazott harmadik fél (fuvarozó) felelős az árutovábbítás során keletkezett kárért vagy a visszaküldött termékek elveszéséért, amennyiben a szállítást az ügyfél szervezi előre engedélyezett fuvarlevélen keresztül.

## **2.6. Visszaküldött termékek kezelése és megsemmisítése**

2.6.1. Az ügyfél csak akkor küldhet vissza termékeket az Ecolab részére, ha az Ecolab az adott termékekre vonatkozóan előzetesen visszaküldési engedélyt ad írásban. Amennyiben az ügyfélnél olyan termékek vannak, amelyeket nem lehet visszaküldeni az Ecolabnak (a jelen politika értelmében), akkor az ügyfél felel a termékek megfelelő kezeléséért és/vagy megsemmisítéséért. Az Ecolab azt ajánlja ügyfeleinek, hogy a termékeket elsősorban használják rendeltetésüknek megfelelően, ha azonban az ügyfél úgy dönt, hogy ezeket a termékeket megsemmisíti, az ügyfél köteles gondoskodni arról, hogy a hulladékot az összes helyi, állami és szövetségi törvényeknek és rendeleteknek megfelelően csomagolják újra, szállítsák és semmisítsék meg. Az ügyfél kártalanítja és mentesíti az Ecolabot minden olyan kár vagy felelősség alól, amelyet az ügyfél ezen törvények és rendeletek be nem tartása által okoz.

2.6.2. A jelen politika értelmében engedélyezésre került és megsemmisítésre váró visszaküldött termékek esetében az Ecolab gondoskodik azok biztonságos kezeléséről.

2.6.3. Az Ecolab nem vesz át megsemmisítés céljából olyan termékeket, vagy szervezi meg azon termékek megsemmisítését, amelyek nem az Ecolab termékei (például a versenytársak termékeit).

## **2.7. Egyedi kialakítású berendezések**

2.7.1. Kifejezetten az ügyfél saját előírásainak megfelelően gyártott egyedi kialakítású termékek visszaküldésére nincs lehetőség.

## **2.8. Közvetlen szállítás (drop shipment)**

2.8.1. Az Ecolabnál a közvetlen szállítás (drop shipment) arra az esetre vonatkozik, amikor az Ecolab a termékeket és/vagy berendezéseket harmadik féltől szerzi be, és azokat az adott harmadik féltől közvetlenül az Ecolab ügyfeleinek szállítja.

2.8.2. A visszaküldött közvetlen szállítmányok csak az eredeti beszállítónak a visszaküldött termékek elfogadására vonatkozó kritériumai alapján fogadhatók el, és azokat közvetlenül az eredeti beszállítónak kell visszaküldeni.

2.8.3. Az ügyfél akkor részesül jóváírásban, ha a termék elfogadható állapotban van, amelyet az eredeti beszállító ellenőrzési folyamata határoz meg. Levonásra kerül az Ecolab általános újrakészletezési díja, valamint további csökkentések is lehetnek az eredeti beszállító visszaküldési politikájához kapcsolódóan, amennyiben ezek meghaladják az újrakészletezés díját.

## **2.9. A visszaküldött termékek csomagolása és címkézése**

2.9.1. A visszaküldött termékeket az érvényes szállítási előírásoknak megfelelően elő kell készíteni a szállításra, és egyértelműen jelezni kell rajtuk a visszaküldési engedély számát. Az Ecolab további díjakat számíthat fel az ügyfél hibája miatt keletkezett kapcsolódó költségekért.

## **2.10. Visszaszállítás és határidők**

2.10.1. Az előzetesen engedélyezett visszaküldések esetén az ügyfél köteles az Ecolab szállítási feltételeinek és utasításainak megfelelően a visszaváltási engedély kiadásától számított harminc naptári napon belül visszaszállítani a terméket, máskülönben a visszaküldési engedély hatályát veszti. Amennyiben a fuvarozó az engedélyezéstől számított hét naptári napon belül nem lép kapcsolatba az ügyféllel, az ügyfél köteles értesíteni az Ecolab ügyfélszolgálatát.

2.10.2. A „fuvar beszedendő” jelzéssel ellátott, visszaküldött küldemények elutasításra kerülnek. Az Ecolab nem vállal felelősséget az ügyfél által szervezett szállítási költségekért, sem a termékhez kapcsolódó költségekért.

## **2.11. Rossz tételek beérkezése**

2.11.1. Kizárólag a visszaküldési engedélyben szereplő tételeket fogadjuk el. Az Ügyfél nem részesül jóváírásban az egyéb tételekre vonatkozóan, továbbá az Ügyfél felel az Ecolabnál felmerült bármilyen kapcsolódó kezelési és megsemmisítési költségekért.

## **2.12. Ellenőrzés**

2.12.1. A terméket a visszaküldést követően az Ecolab ellenőrzi a visszaküldött termékek elfogadására vonatkozó kritériumoknak való megfelelés tekintetében.

2.12.2. Ellenőrzés után a jóváírás iránti kérelmek csökkenthetők vagy elutasíthatók, ha az ügyfelet felelősként nevezik meg, beleértve az megsemmisítésre fordított többletköltségeket.

## **2.13. Jóváírás**

2.13.1. Eltérő megállapodás hiányában a jóváírás, a vonatkozó újrakészletezési és egyéb díjak levonásával, az eredeti számla kifizetésekor igénybe vett módon történhet, miután az összes ellenőrzést és kezelést elvégezték.

## **2.14. Újrakészletezési és egyéb díjak**

2.14.1. A jelen politika értelmében az Ecolab fenntartja a jogot arra, hogy az ügyfélnek felszámolja az ügyfél által okozott hibákból eredő költségeket. Ide

tartoznak a hibásan megrendelt, a szállításkor elutasított vagy a szállítást megállítandó, későn törölt termékek és berendezések.

2.14.2. Az újrakészítési díjak célja az Ecolabnál keletkezett és a visszaküldésekkel kapcsolatos szállítási és kezelési költségek egy részének fedezése. Ezt a díjat a kiszámlázott és a visszaküldeni kívánt tételek teljes költsége alapján számítják ki.

2.14.3. Egyéb méltányos díjak az Ecolab mérlegelési jogköre alapján felszámíthatók, ideértve többek között a megsemmisítési költségeket és a további kezelési költségeket.

## **AZ ÉRTÉKESÍTÉSI JÓVÁÍRÁS KRITÉRIUMAI**

**25 %-os újrakészletezési díj**

**Az ügyfél hibája elfogadott, visszaküldött termékek esetén**

- **Előzetesen engedélyezett és elfogadható termékek**
- Későn törölt rendelés
- Kiszállítás elutasítása
- **Közvetlen szállítás eladótól (magasabb lehet)**

**Nincs jóváírás**

**Az ügyfél hibája engedély nélküli visszaküldött termékek esetén**

- Nincs visszaküldési engedély
- **Felnyitott termék**
- Értékesítési ár kevesebb, mint 100 USD
- Egyedi kialakítású berendezések
- Termék, amely nem ment át az Ecolab ellenőrzésén
- **Termék, amely nem ment át a közvetlen szállításban részt vevő eladó ellenőrzésén**
- **Az engedélyezést követő 30 naptári napon túl beérkezett termék**
- **Rossz termékek beérkezése**
- **Az ügyfél fuvarozója által megrongált termék**

## **2.15. Hatály**

2.15.1. A jelen politika alkalmazandó, kivéve, ahol és amennyiben a törvény másként rendelkezik.