

# RETURPOLITIK FOR KUNDER

## 1. Politik– formål og generel erklæring

- 1.1. Ecolab værdsætter alle kunder, og vores forpligtelse til at levere produktkvalitet og fremragende service understøttes af en fair og fornuftig returpolitik, der på bedste vis løser problemerne for kunderne, administrerer omkostninger, sikkerhed ved returneringer og overholder alle gældende love.
- 1.2. Denne politik er gældende for alle britiske og irske kunder fra d. 1. april 2018. For alle kunder i Frankrig, Holland, Belgien, Spanien, Portugal, Italien, Danmark, Finland, Sverige, Norge, Tyskland og Schweiz er politikken gældende fra d. 1. juni 2018, og erstatter samt ophæver alle tidligere returpolitikker. Ecolab forbeholder sig retten til at opdatere og ændre hele eller en del af denne politik uden forudgående varsel.
- 1.3. I denne politik defineres en **kunde** som enhver part, hvortil Ecolab sender produkter eller udstyr. Dette omfatter ikke, når Ecolab distributører sender til deres direkte kunder. Et **produkt** består af alt, som Ecolab sælger, dog eksklusive services.
- 1.4. Returnering af varer er pålagt et returgebyr, medmindre returneringen skyldes en fejl fra Ecolabs side.
- 1.5. Kunden kan kontakte sin Ecolab-salgskonsulent eller Ecolabs kundeservice vedrørende alle spørgsmål i forbindelse med denne politik.

## 2. Politik

### 2.1. Returgodkendelse

- 2.1.1. Anmodning om returgodkendelse skal indeholde følgende informationer og skal skriftligt forhåndsgodkendes af kundens Ecolab-salgskonsulent eller af Ecolabs kundeservice:
  - 2.1.1.1. Originalt Ecolab-ordrenummer eller kundenummer og kundens købsordrenummer
  - 2.1.1.2. Specifik vare/specifikke varer og antal, der returneres (f.eks. produktnummer, serienummer for udstyr)
  - 2.1.1.3. Begrundet årsag til returnering
  - 2.1.1.4. Nøjagtige kundekontaktinformationer (navn, telefon, e-mail)
- 2.1.2. Returgodkendelse gives ikke for:

- 2.1.2.1. Beskadigede produkter mere end syv kalenderdage efter den oprindelige leveringsdato
- 2.1.2.2. Klorbaserede produkter mere end syv kalenderdage efter den oprindelige leveringsdato
- 2.1.2.3. Alle andre produkter mere end tredive kalenderdage efter den oprindelige leveringsdato
- 2.1.2.4. Yderligere returneringer af andre specifikke produkter kan – baseret på Ecolabs skøn og/eller iht. nationallovgivning– være begrænset eller ikketilladt. Denne liste bliver vedligeholdt af Ecolabs kundeservice
- 2.1.2.5. Udstyr tilpasset iht. kundespecifikationer
- 2.1.2.6. Produkt beskadiget af eller mistet hos kunde eller beskadiget under transport, hvor transporten er arrangeret af kundens transportør
- 2.1.2.7. Produkt forurenet på kundens adresse pga. kundens fejl
- 2.1.2.8. Produkter hvor container har været åben, inklusiv sager hvor produkter sælges i kasser med flere beholdere og kassen har været åbnet.
- 2.1.2.9. Produkt i en tilstand, så det ikke kan sælges igen
- 2.1.2.10. Produkt beskadiget pga. forkert brug, forkert håndtering, forsømmelse eller miljømæssige faktorer
- 2.1.2.11. Produkt til under 100 amerikanske dollars iht. til den oprindelige købspris når returnering skyldes kundens fejl

## 2.2. Afvist levering

- 2.2.1. Når kunden afviser levering af en ordre af en salgbar vare/salgbare varer, returnerer transportøren varen/varerne i overensstemmelse med Ecolabs instruktioner. Kunden modtager et kreditbeløb minus vores returgebyr og alle relevante omkostninger, som f.eks. bortskaffelsesgebyrer. Hvis omkostninger til returforsendelse overstiger ordretotalen, tilbagebetales beløbet for den returnerede vare ikke.

## 2.3. Ordreannullering

- 2.3.1. Ordreændringer eller -annullering skal ske inden ordredødførelse. Kunden modtager et kreditbeløb minus vores returgebyr for genplacering på lager og alle relevante omkostninger, som f.eks. bortskaffelsesgebyrer.

## 2.4. Risiko for tab

- 2.4.1. Kunden bør omhyggeligt gennemgå alle varer for transportskader inden accept af leveringen. Prisen krediteres ikke, medmindre skaden er identificeret, og kunden underretter sin Ecolab-salgskonsulent eller kundeservice inden for syv dage fra den oprindelige ordrelevering.

Ecolabs ansvar for tab og skade bortfalder efter perioden på syv dage, og prisen krediteres ikke. Kunden er ansvarlig for sikker bortskaffelse i overensstemmelse med alle juridiske og regulatoriske krav samt alle relaterede håndterings- og bortskaffelsesomkostninger, som Ecolab pådrager sig. Kunden kan faktureres for denne omkostning.

## 2.5. Skade eller bortkomst under transport

- 2.5.1. Kunden og/eller kundens godkendte tredjepartstransportør er ansvarlig for beskadigelse eller bortkomst af returnerede varer under transporten, når kunden arrangerer forsendelse.
- 2.5.2. Ecolab og/eller Ecolabs godkendte transportør er ansvarlig for beskadigelse eller bortkomst af returnerede varer under transporten, såfremt Ecolab har forhåndsgodkendt og arrangeret forsendelsen.

## 2.6. Håndtering og overdragelse af returprodukter

- 2.6.1. Kunden må ikke returnere produkter til Ecolab, medmindre specifikke produkter er skriftligt forhåndsgodkendt til returnering af Ecolab. Hvis kunden har produkter, der (i overensstemmelse med denne politik) ikke kan returneres til Ecolab, er kunden ansvarlig for korrekt håndtering og/eller bortskaffelse af disse produkter. Ecolab anbefaler, at kunden først anvender produkterne til deres tilsigtede formål, men i tilfælde, hvor kunden vælger at kassere produkterne, skal kunden sikre, at affaldsproduktet ompakkes, forsendes og bortskaffes på en måde, der er i overensstemmelse med alle love og bestemmelser. Kunden skal holde Ecolab skadesløs for enhver skade eller ethvert ansvar, der skyldes kundens manglende overholdelse af sådanne love og bestemmelser.
- 2.6.2. For produktreturneringer, der er tilladt iht. denne politik, og hvor Ecolab har ansvaret for bortskaffelse, arrangerer Ecolab, at de håndteres på sikker vis.
- 2.6.3. Ecolab accepterer ikke at bortskaffe eller arrangere bortskaffelse af et ikke-Ecolab-produkt (f.eks. konkurrerende produkter) fra en kunde.

## 2.7. Tilpasset udstyr

- 2.7.1. Tilpasset udstyr fremstillet efter unikke kundespecifikationer kan ikke returneres.

## 2.8. Drop shipment forsendelser

- 2.8.1. Der er tale om en Ecolab drop shipment, når Ecolab køber et produkt og/eller udstyr hos en tredjepart, og produktet/udstyret sendes direkte til en Ecolab-kunde fra den pågældende tredjepart.

- 2.8.2. Returneringer af drop-shipments bliver kun accepteret på basis af den originale leverandørs kriterier for accept af returneringer og skal returneres direkte til den originale leverandør.
- 2.8.3. Kunden vil blive krediteret prisen for produkter i acceptabel tilstand, som vurderes under den originale leverandørs inspektion, minus Ecolabs returgebyr, og der kan også være tale om yderligere fradrag i forhold til den originale leverandørs returpolitik, hvis disse overstiger Ecolab returgebyret.

## **2.9. Returemballering og mærkning**

- 2.9.1. Returnerede varer skal være korrekt klargjort til transport i overensstemmelse med relevante transportbestemmelser og tydeligt vise returgodkendelsesnummeret. Ecolab kan opkræve kunden for alle relaterede omkostninger, der skyldes kundens fejl.

## **2.10. Returforsendelse og frister**

- 2.10.1. Ved forhåndsgodkendte returneringer af varer skal kunden sende disse i overensstemmelse med Ecolabs forsendelsesvilkår og -instruktioner inden for tredive dage fra udstedelse af returgodkendelsen, ellers er anmodningen om returnering ikke længere godkendt. Hvis transportøren ikke har kontaktet kunden inden for syv kalenderdage fra godkendelsen, skal kunden underrette Ecolabs kundeservice.
- 2.10.2. Returforsendelser, der modtages mærket "Pr. efterkrav", bliver afvist. Ecolab er hverken ansvarlig for omkostninger i forbindelse med forsendelse, der er arrangeret af kunden, eller omkostninger relateret til produktet.

## **2.11. Modtagelse af forkerte varer**

- 2.11.1. Kun varer, der er omfattet af returgodkendelsen, bliver accepteret. Prisen for andre varer krediteres ikke, og kunden er eventuelt ansvarlig for alle relaterede håndterings- og bortskaffelsesomkostninger, som Ecolab pådrager sig.

## **2.12. Inspektion**

- 2.12.1. Produktet bliver ved returnering eftersat for overholdelse af Ecolabs kriterier for accept af returnerede produkter.
- 2.12.2. Efter inspektion kan et anmodet kreditbeløb således blive reduceret eller afvist, hvis kunden anses for at være ansvarlig, inklusive alle yderligere omkostninger til bortskaffelse.

## **2.13. Udstedelse af kreditbeløb**

2.13.1. Medmindre andet er aftalt, kan kreditbeløb fratrukket returgebyr eller andre afgifter, udstedes i samme form som betalingen af den originale faktura og vil blive udstedt, når al inspektion og håndtering er udført.

#### 2.14. Returgebyrer og andre afgifter

2.14.1. Baseret på denne politik forbeholder Ecolab sig retten til at debitere kunden for fejl, der skyldes kunden. Eksempler inkluderer produkter og udstyr, der er bestilt ved en fejl, afvist ved leveringen eller ikke annulleret i tide til at stoppe levering.

2.14.2. Formålet med returgebyrer er at dække en del af de tilhørende returfragt- og håndteringsomkostninger, som Ecolab pådrager sig. Dette gebyr er beregnet på basis af den samlede pris for fakturerede varer, der anmodes om returnering for.

2.14.3. Andre rimelige gebyrer kan debiteres efter Ecolabs skøn, herunder, men ikke begrænset til, bortskaffelsesomkostninger og yderligere håndteringsgebyrer.

KRITERIER FOR SALGSKREDIT	
<b>25 % Returgeby</b>	<b>Kundefejl ved accepterede returneringer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forhåndsgodkendt og acceptabelt produkt</li> <li>• For sen ordreannullering</li> <li>• Afvist levering</li> <li>• Drop shipment forsendelse (kan være højere)</li> </ul>
<b>Ingen kredit</b>	<b>Kundefejl ved returneringer uden godkendelse</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingen returgodkendelse</li> <li>• Åbnet produkt</li> <li>• Salgsværdi &lt;\$100</li> <li>• Tilpasset udstyr</li> <li>• Produkt består ikke Ecolab-inspektion</li> <li>• Produkt består ikke drop shipment leverandørs inspektion</li> <li>• Produkt modtaget senere end tredive kalenderdage efter godkendelse</li> <li>• Forkert produkt modtaget</li> <li>• Kundens transportør beskadiger produkt</li> </ul>

#### 2.15. Omfang

2.15.1. Denne politik gælder i den udstrækning, at lovgivningen ikke kræver noget andet.