

RETOURBELEID VOOR KLANTEN

1. Doel en algemene beleidsverklaring

- 1.1. Ecolab waardeert alle klanten, en onze inzet voor kwaliteitsproducten en eersteklas service wordt ondersteund door een eerlijk en redelijk retourbeleid dat op de beste wijze de problemen van klanten behandelt en de kosten, de veiligheid van de retourketen, en de naleving van de geldende wetgeving regelt.
- 1.2. Dit retourbeleid is van toepassing op alle klanten in Groot-Brittannië en Ierland met ingang van 1 April 2018, voor klanten in Frankrijk, Nederland, België, Spanje, Portugal, Italië, Denemarken, Finland, Zweden, Noorwegen, Duitsland en Zwitserland met ingang van 1 Juni 2018, waarmee het vorige retourbeleid in zijn geheel komt te vervallen. Ecolab behoudt zich het recht voor om het hele of een deel van dit beleid zonder voorafgaande kennisgeving te actualiseren en wijzigen.
- 1.3. Voor de uitvoering van dit beleid, wordt een **klant** omschreven als elke partij waarnaar Ecolab producten of apparatuur verzendt. Uitzonderingen hierop zijn de gevallen waarin distributiepartners van Ecolab goederen naar hun directe klanten verzenden. Een **product** bestaat uit alles wat Ecolab verkoopt, met uitzondering van diensten.
- 1.4. Retourzendingen worden onderworpen aan standaard herbevoorradingskosten, tenzij ze voortvloeien uit een fout van Ecolab.
- 1.5. Klanten kunnen contact met hun aangewezen verkoopvertegenwoordiger of de klantenservice van Ecolab opnemen met vragen over dit beleid.

2. Beleid

2.1. Goedkeuring van retourzendingen

- 2.1.1. Aanvragen voor goedkeuring van een retourzending moeten de volgende informatie bevatten en moeten vooraf schriftelijk worden goedgekeurd door de aangewezen verkoopvertegenwoordiger of de klantenservice van Ecolab:
 - 2.1.1.1. Het oorspronkelijke ordernummer van Ecolab of het klantenrekeningnummer en het nummer van de aankoopopdracht van de klant
 - 2.1.1.2. De specifieke artikelen en hoeveelheden die worden geretourneerd (bijv. productnummer, serienummer voor apparatuur)
 - 2.1.1.3. De expliciete reden voor de retourzending

- 2.1.1.4. Accurate contactinformatie van de klant (naam, telefoonnummer, e-mailadres).
- 2.1.2. Goedkeuring voor een retourzending wordt niet verstrekt voor:
 - 2.1.2.1. Beschadigde producten meer dan zeven kalenderdagen na de oorspronkelijke leveringsdatum
 - 2.1.2.2. Producten op chloorbasis meer dan zeven kalenderdagen na de oorspronkelijke leveringsdatum
 - 2.1.2.3. Alle andere producten meer dan dertig kalenderdagen na de oorspronkelijke leveringsdatum
 - 2.1.2.4. Daarnaast kunnen retourzendingen voor andere specifieke producten naar eigen inzicht van Ecolab en/of krachtens plaatselijke verordeningen worden beperkt of geweigerd. Deze lijst wordt bijgehouden door de klantenservice van Ecolab
 - 2.1.2.5. Apparatuur die volgens de specificatie van de klant is aangepast.
 - 2.1.2.6. Producten die door de klant zijn beschadigd of verloren, of zijn beschadigd tijdens vervoer wanneer het vervoer door de vervoerder van de klant is geregeld
 - 2.1.2.7. Producten die zijn verontreinigd in de vestiging van de klant of door een fout van de klant.
 - 2.1.2.8. Geopende producten in containers inclusief gedeeltelijk gevulde dozen
 - 2.1.2.9. Producten die in een onverkoopbare staat verkeren
 - 2.1.2.10. Producten beschadigd door onjuist gebruik, onjuiste behandeling, nalatigheid of omgevingsfactoren
 - 2.1.2.11. Producten met een oorspronkelijke aankoopprijs die lager is dan US\$100 die door een fout van de klant zijn besteld

2.2. Geweigerde levering

- 2.2.1. Wanneer de klant levering van een order van verkoopbare artikelen weigert, zal de vervoerder de artikelen volgens de instructies van Ecolab retourneren. De klant ontvangt krediet verminderd met onze standaard herbevoorradingskosten en eventuele toepasselijke onkosten zoals verwijderingskosten. Wanneer de kosten voor de retourzending hoger zijn dan het totaal van de order, wordt de retourzending niet gecrediteerd.

2.3. Annulering van een order

- 2.3.1. Wijzigingen of annuleringen van orders moeten plaatsvinden voordat de order is uitgevoerd. De klant ontvangt krediet verminderd met onze standaard herbevoorradingskosten en eventuele toepasselijke onkosten zoals verwijderingskosten.

2.4. Schaderisico

- 2.4.1. Klanten dienen alle artikelen grondig op vervoersschade te controleren voordat ze de levering accepteren. Er wordt geen krediet verstrekt tenzij binnen zeven kalenderdagen na de oorspronkelijke levering van de order de schade is vastgesteld *en* de klant zijn aangewezen verkoopvertegenwoordiger of de klantenservice van Ecolab op de hoogte heeft gesteld.

De verantwoordelijkheid van Ecolab voor verlies en schade vervalt na de periode van zeven dagen, waarna geen krediet meer wordt verstrekt. De klant is verantwoordelijk voor de veilige verwijdering in naleving van alle wet- en regelgeving plus eventuele behandelings- en verwijderingskosten die door Ecolab zijn gemaakt. Deze kosten kunnen worden verhaald via een factuur aan de klant.

2.5. Schade of verlies tijdens transport

- 2.5.1. De klant en/of de door de klant goedgekeurde externe vervoerder is aansprakelijk voor schade of verloren retourzendingen als de klant het vervoer regelt.
- 2.5.2. Ecolab en/of de door Ecolab goedgekeurde externe vervoerder is aansprakelijk voor schade of verloren retourzendingen als Ecolab het vervoer regelt via een vooraf goedgekeurd connossement.

2.6. Behandeling en verwijdering van te retourneren producten

- 2.6.1. De klant mag geen producten aan Ecolab retourneren tenzij specifieke producten vooraf schriftelijk door Ecolab voor retournering zijn goedgekeurd. Indien de klant producten heeft die (volgens dit beleid) niet naar Ecolab kunnen worden geretourneerd, is de klant verantwoordelijk voor de juiste behandeling en/of verwijdering van die producten. Ecolab raadt de klant aan eerst de producten voor het voorgenomen doel te gebruiken, maar in de gevallen waarin de klant ervoor kiest deze producten te verwijderen, dient de klant ervoor te zorgen dat het afvalproduct opnieuw wordt verpakt, en wordt verzonden en verwijderd op een wijze die overeenkomt met alle lokale, staats- en federale wet- en regelgeving. De klant zal Ecolab vrijwaren voor en tegen eventuele schadevergoeding of aansprakelijkheid veroorzaakt door het verzuim van de klant om deze wet- en regelgeving na te leven.

- 2.6.2. Ecolab zal de veilige behandeling regelen voor retourzendingen van producten die krachtens dit beleid zijn goedgekeurd en waarvoor Ecolab verantwoordelijk voor de verwijdering is.
- 2.6.3. Ecolab zal geen producten van een klant accepteren of voor een klant verwijderen die niet van Ecolab zijn (bijvoorbeeld producten van een concurrent).

2.7. Aangepaste apparatuur

- 2.7.1. Aangepaste apparatuur die specifiek volgens unieke klantspecificaties is geproduceerd, kan niet worden geretourneerd.

2.8. Rechtstreekse leveringen

- 2.8.1. Een rechtstreekse levering van Ecolab wordt gedefinieerd als een product dat en/of apparatuur die door Ecolab van een derde partij wordt gekocht en direct vanaf die derde partij naar de klant van Ecolab wordt vervoerd.
- 2.8.2. Retourzendingen van rechtstreekse leveringen worden alleen geaccepteerd op basis van de acceptatiecriteria voor retourzendingen van de oorspronkelijke leverancier, en moeten rechtstreeks aan de oorspronkelijke leverancier worden gezonden.
- 2.8.3. De klant ontvangt krediet voor producten in een acceptabele staat zoals bepaald volgens het inspectieproces van de oorspronkelijke leverancier, minus de standaard herbevoorradingskosten van Ecolab; op het krediet kunnen bovendien extra reducties van toepassing zijn die verband houden met het retourbeleid van de oorspronkelijke leverancier als deze hoger zijn dan de herbevoorradingskosten.

2.9. Verpakking en labeling van retourzendingen

- 2.9.1. Retourzendingen moeten goed worden voorbereid op vervoer in overeenstemming met toepasselijke vervoersvoorschriften, en duidelijk zijn voorzien van het goedkeuringsnummer voor de retourzending. Ecolab kan de klant eventuele gerelateerde kosten die voortvloeien uit een fout van de klant in rekening brengen.

2.10. Vervoer retourzendingen en tijdsbestek

- 2.10.1. Vooraf goedgekeurde retourzendingen dienen binnen dertig kalenderdagen na afgifte van de goedkeuring van de retourzending door de klant te worden verzonden in overeenstemming met de vervoersvoorwaarden en -instructies van Ecolab. Indien dit niet gebeurt, is de goedkeuring van de retouraanvraag niet langer geldig. Indien het vervoersbedrijf niet binnen zeven kalenderdagen na goedkeuring contact met de klant heeft opgenomen, dient de klant de klantenservice van Ecolab hiervan op de hoogte te stellen.

2.10.2. Retourzendingen die worden ontvangen met de vermelding “Vracht betaalbaar op bestemming” worden geweigerd. Ecolab is niet verantwoordelijk voor de vervoerskosten verbonden aan de door de klant geregelde zending, of voor kosten met betrekking tot het product.

2.11. Verkeerde artikelen ontvangen

2.11.1. Alleen artikelen die deel van de order waarvoor een retourzending is goedgekeurd uitmaken worden geaccepteerd. Er wordt geen krediet verstrekt voor andere artikelen, en de klant kan verantwoordelijk zijn voor alle hieraan verbonden door Ecolab gemaakte behandelings- en verwijderingskosten.

2.12. Inspectie

2.12.1. Het product wordt bij terugkomst geïnspecteerd op overeenstemming met de acceptatiecriteria voor retourzendingen van Ecolab.

2.12.2. Na inspectie kunnen kredietverzoeken overeenkomstig worden verlaagd of geweigerd indien de klant geacht wordt verantwoordelijk te zijn. Reducties kunnen bestaan uit eventuele extra kosten voor verwijdering.

2.13. Verstrekking van krediet

2.13.1. Tenzij anderszins overeengekomen, kan krediet verminderd met herbevoorradingskosten of andere onkosten in dezelfde vorm worden verstrekt waarin de betaling van de oorspronkelijke factuur werd uitgevoerd; dit krediet wordt verstrekt nadat alle inspecties en behandelingen zijn voltooid.

2.14. Herbevoorradingskosten en andere onkosten

2.14.1. Ecolab behoudt zich het recht voor op basis van dit beleid de klant kosten in rekening te brengen voor fouten die door de klant zijn veroorzaakt. Voorbeelden zijn producten en apparatuur die foutief zijn besteld, zijn geweigerd bij levering of niet tijdig zijn geannuleerd om levering te stoppen.

2.14.2. Herbevoorradingskosten zijn bedoeld om een deel van de gerelateerde door Ecolab gemaakte vervoers- en behandelingskosten voor de retourzending te dekken. Deze kosten worden berekend op basis van de volledige kosten van artikelen die zijn gefactureerd en waarvoor een aanvraag voor retournering is ingediend.

2.14.3. Redelijke andere onkosten kunnen naar eigen inzicht van Ecolab in rekening worden gebracht, met inbegrip van maar niet beperkt tot verwijderingskosten en aanvullende behandelingskosten.

CRITERIA VOOR VERKOOPKREDIET	
25% Herbevoorradingskosten	Fouten van klanten t.a.v. geaccepteerde retourzendingen <ul style="list-style-type: none"> • Vooraf goedgekeurde en acceptabele producten • Order te laat geannuleerd • Geweigerde levering • Rechtstreekse levering vanaf verkoper (kan hoger zijn)
Geen krediet	Fouten van klanten t.a.v. niet goedgekeurde retourzendingen <ul style="list-style-type: none"> • Geen goedkeuring van de retourzending • Geopend product • Verkoopwaarde < US\$100 • Aangepaste apparatuur • Product afgekeurd tijdens inspectie Ecolab • Product afgekeurd tijdens inspectie rechtstreeks leverende verkoper • Product ontvangen meer dan dertig

kalenderdagen na goedkeuring

- **Verkeerd product ontvangen**
 - **Vervoersbedrijf klant heeft product beschadigd**
-

2.15. Werkingssfeer

2.15.1. Dit beleid is van toepassing behalve wanneer en voor zover de wet anders voorschrijft.