

## POLITIKA POVRATA ROBE ECOLAB d.o.o.

### 1. Svrha i sažetak politike

- 1.1. Ecolab cijeni sve kupce, a našu predanost kvaliteti proizvoda i vrhunskoj usluzi podržava pravedna i razumna politika povrata robe koja najbolje odgovara na potrebe kupaca te upravlja troškovima, sigurnošću povrata u opskrbnom lancu i usklađenosti s primjenjivim zakona.
- 1.2. Ova Politika čini sastavni dio Općih uvjeta poslovanja i primjenjuje na sve kupce počevši od 01.12.2018. Početkom primjene ove Politike stavljaju se van snage sve prethodne politike povrata. Ecolab zadržava pravo na ažuriranje i mijenjanje svih ili bilo kojih dijelova ove Politike bez prethodne obavijesti.
- 1.3. Za potrebe ove Politike, **Kupac** se definira kao bilo koja osoba koja je proizvod ili opremu naručila izravno od Ecolaba. Pod pojmom **Proizvod** podrazumijeva se bilo koji proizvod ili oprema koju Ecolab stavlja na tržište, od čega su isključene usluge.

### 2. Politika

#### 2.1. Odobrenje povrata

- 2.1.1. U slučajevima kada Kupac želi ostvariti pravo na povrat dužan je o navedenoj okolnosti obavijestiti Ecolab dostavom Zahtjeva za odobrenjem povrata na adresu Ecolaba / službi za korisnike. Zahtjev za odobrenjem povrata obvezno mora sadržavati sljedeće podatke:
  - 2.1.1.1. Broj otpremnice Ecolaba ili broj računa kupca
  - 2.1.1.2. Određeni artikli i količine za koje se traži povrat (npr. broj proizvoda, serijski broj opreme)
  - 2.1.1.3. Izričiti razlog za povrat
  - 2.1.1.4. Točne podatke za kontakt s kupcem (ime, telefon, e-mail)
- 2.1.2. Kupac će ostvariti pravo na povrat tek nakon što Zahtjev za odobrenjem povrata bude zajednički odobren od strane predstavnika divizije Ecolaba i korisničke službe Ecolaba.
- 2.1.3. Povrat neće biti odobren za:

- 2.1.3.1. Oštećeni Proizvod ako je od isporuke prošlo više od sedam kalendarskih dana
- 2.1.3.2. Proizvode na bazi klora ako je od isporuke prošlo više od sedam kalendarskih dana
- 2.1.3.3. Sve druge Proizvode ako je od isporuke prošlo više od trideset kalendarskih dana
- 2.1.3.4. Pored svih gore navedenih, Proizvode čiji povrat je ograničen ili nedopušten prema internoj politici Ecolaba, odnosno čiji povrat nije dozvoljen pozitivnim propisima RH.
- 2.1.3.5. Opremu prilagođenu u skladu sa specifikacijama Kupca
- 2.1.3.6. Proizvod koji Kupac ošteti ili je izgubljen ili oštećen u prijevozu u slučajevima kada je prijevoz izvršen od prijevoznika angažiranog od strane Kupca
- 2.1.3.7. Proizvod kontaminiran na lokaciji Kupca zbog greške Kupca
- 2.1.3.8. Proizvode s otvorenom ambalažom (proizvodi nisu u originalnom pakiranju, kutija je otvorena i sl., uključujući djelomične omote)
- 2.1.3.9. Proizvod koji nije u stanju za ponovnu prodaju
- 2.1.3.10. Proizvod koji je oštećen zbog pogrešne upotrebe, nemara ili utjecaja okoline
- 2.1.3.11. Ispravne proizvode koje je Kupac naručio, ali ih kasnije želi iz poslovnih razloga vratiti, ukoliko vrijednost takvih proizvoda ne prelazi iznos od 600 kn po kupovnoj cijeni iz prvotne narudžbe
- 2.1.4. Kupac je dužan prilikom preuzimanja proizvoda bez odgađanja obavijestiti Ecolab ukoliko je došlo do pogrešne isporuke (pogrešna količina, vrsta artikla, pakiranje i sl.) i o navedenom na licu mjesta potpisati Komisijski zapisnik. Komisijski zapisnik supotpisuju na strani Kupca - osoba koja zaprima Proizvod, a na strani Ecolaba – ovlašteni prijevoznik Ecolaba.

## **2.2. Odbijena isporuka**

- 2.2.1. Kada Kupac odbije isporuku bilo koje narudžbe prodajnih artikala zbog greške u isporuci za koju je odgovoran Ecolab prijevoznik će vratiti artikle u skladu s uputama Ecolaba, a Kupac će biti odobren za spornu isporuku.
- 2.2.2. Kada Kupac neosnovano odbija isporuku bilo koje narudžbe prodajnih artikala, prijevoznik će vratiti artikle u skladu s uputama Ecolaba, a Kupcu će biti izdano odobrenje umanjeno za Ecolabovu standardnu naknadu za obnavljanje zalihe i bilo koje primjenjive troškove, kao što su troškovi odlaganja i dr. vezani troškovi. Kada troškovi dostave povrata premaše ukupnu vrijednost narudžbe, Kupac nema pravo na odobrenje.

## **2.3. Otkazivanje narudžbe**

- 2.3.1. Zahtjev za promjenom ili otkazivanjem narudžbe Kupac mora dostaviti Ecolabu prije izvršenja narudžbe (što se u slučaju da Ecolab nabavlja robu/opremu od treće osobe podrazumijeva prije narudžbe Ecolaba upućenoj trećoj osobi, dok je u ostalim slučajevima Kupac takav zahtjev dužan dostaviti prije poduzimanja

prve radnje Ecolaba u svrhu isporuke narudžbe). U slučaju nepravovremenog primitka zahtjeva iz ove točke Kupcu će biti izdano odobrenje umanjeno za Ecolabovu standardnu naknadu za obnavljanje zaliha te bilo kakve primjenjive troškove, kao što su troškovi odlaganja i dr. vezani troškovi (troškove za koje treće strane terete Ecolab i sl.).

## **2.4. Rizik od gubitka**

2.4.1. Kupac je obvezan temeljito pregledati sve artikle zbog oštećenja tijekom prijevoza prije nego što prihvati isporuku. Kupac ne ostvaruje pravo na odobrenje ako šteta nije utvrđena i ako Kupac nije obavijestio svojeg imenovanog prodajnog zastupnika ili korisničku službu Ecolaba u roku od sedam kalendarskih dana od prvotne isporuke narudžbe.



Odgovornost Ecolaba za gubitak i oštećenje prestaje nakon razdoblja od sedam dana i Kupcu protekom navedenog roka neće biti izdano odobrenje. Kupac će biti odgovoran za sigurno odlaganje u skladu sa svim pozitivnim propisima RH kao i za bilo kakve povezane troškove za rukovanje i zbrinjavanje koji nastanu za Ecolab. Taj se trošak može naplatiti izdavanjem računa Kupcu.

## **2.5. Oštećenje ili gubitak u prijevozu**

2.5.1. Kupac i/ili treća strana Kupčev ovlaštenu prijevoznik odgovoran je za oštećenje ili gubitak proizvoda u povratu nastalih u prijevozu u slučaju kada Kupac organizira prijevoz.

2.5.2. Ecolab i/ili treća strana Ecolabov ovlaštenu prijevoznik odgovoran je za oštećenje ili gubitak proizvoda u povratu nastalih u prijevozu u slučaju kada Ecolab organizira prijevoz putem unaprijed odobrene teretnice.

## **2.6. Rukovanje i odlaganje vraćenog Proizvoda**

2.6.1. Kupac ne smije vraćati Proizvode Ecolabu osim ako je Ecolab unaprijed odobrio povrat određenih Proizvoda u skladu s ovom Politikom. Ako Kupac ima Proizvode koji se ne mogu vratiti u Ecolab (u skladu s ovom Politikom), Kupac je odgovoran za pravilno rukovanje i/ili odlaganje tih proizvoda. Ecolab preporučuje Kupcu prvu upotrebu Proizvoda za namjeravanu svrhu, ali u slučajevima kada Kupac odluči baciti te Proizvode, Kupac mora osigurati da se Proizvod ponovno zapakira, isporuči i odloži na način koji je u skladu s pozitivnim propisima RH. Kupac će nadoknaditi štetu i zaštititi Ecolab od odgovornosti za bilo kakve štete ili dugovanja prouzročena postupanjem Kupca protivno ovoj točki Politike.

2.6.2. Za povrate Proizvoda koji su dopušteni ovom Politikom i za čije je odlaganje odgovoran Ecolab, Ecolab će organizirati sigurno rukovanje.

2.6.3. Ecolab neće poduzimati bilo kakve radnje u svrhu organiziranja odlaganja kao niti primiti na odlaganje Proizvode koje nije sam isporučio odnosno koje nije isporučila treća osoba u slučaju Direktno dostave u smislu ove Politike (primjerice konkurentne proizvode).

## **2.7. Prilagođena oprema**

2.7.1. Prilagođena oprema proizvedena posebno prema jedinstvenim specifikacijama Kupca ne može se vratiti.

## **2.8. Izravna dostava**

2.8.1. Pod Izravnom dostavom Ecolaba smatra se dostava koju Kupcu izravno isporuči treća osoba od koje Ecolab dobavlja Proizvod i/ili opremu

2.8.2. Povrati izravne dostave bit će prihvaćeni samo na temelju kriterija dobavljača o prihvaćanju povrata te se moraju izvršiti izravno izvornom dobavljaču.



2.8.3. Kupac će biti odobren za Proizvod ukoliko je isti u prihvatljivom stanju, što se utvrđuje tijekom procesa inspekcije izvornog dobavljača, umanjen za Ecolabovu standardnu naknadu za obnavljanje zaliha (troškove Ecolaba), te može podlijegati dodatnim smanjenjima vezanima uz politiku povrata izvornog dobavljača ako ona premašuju naknadu za obnavljanje zaliha.

## **2.9. Pakiranje i označavanje povrata**

2.9.1. Povrati se moraju pravilno pripremiti za prijevoz u skladu s primjenjivim propisima za prijevoz te moraju jasno pokazivati broj odobrenja povrata. Ecolab može naplatiti Kupcu bilo kakve povezane troškove nastale zbog greške Kupca.

## **2.10. Slanje i vremenski raspored povrata**

2.10.1. Unaprijed odobrene povrate Kupac mora poslati u skladu s Ecolabovim uvjetima i uputama za slanje u roku od trideset kalendarskih dana od izdavanja odobrenja za povrat jer u suprotnom Kupac gubi pravo na povrat. Ako prijevoznik ne kontaktira Kupca u roku od sedam kalendarskih dana od odobrenja, Kupac mora obavijestiti korisničku službu Ecolaba.

2.10.2. Pošiljke s povratom za koje je izdano odobrenje za Povrat, koje prema vlastitom nahođenju, bez odobrenja Ecolaba, organizira sam Kupac, a nose oznaku „Freight Collect“ (vozarina se plaća po završenom prijevozu) biti će odbijene, odnosno Ecolab ih neće zaprimiti.

## **2.11. Primitljeni pogrešni artikli**

2.11.1. Prihvatit će se samo artikli koji su uključeni u odobrenje povrata (Ecolab isporučio pogrešne artikle). Za ostale artikle neće se izdavati odobrenja i Kupac može biti odgovoran za sve povezane troškove rukovanja i raspolaganja koji nastanu za Ecolab.

## **2.12. Inspekcija**

2.12.1. Po primitku pošiljke povrata Proizvod će se pregledati kako bi se utvrdilo da li su proizvodi u povratu usklađeni s kriterijima Ecolaba za prihvaćanje povrata.

2.12.2. Po izvršenom pregledu, zahtjevi za odobrenjem mogu se prikladno umanjiti ili odbiti ako se utvrdi da je Kupac odgovoran za nedostatke na proizvodima koji su predmet povrata, uključujući sve dodatne troškove odlaganja.

## 2.13. Izdavanje odobrenja

2.13.1. Osim ukoliko nije drugačije dogovoreno, odobrenja umanjena za naknade za obnavljanje zalihe ili bilo koje druge troškove mogu se izdati u obliku propisanom pozitivnim propisima RH. Odobrenja se izdaju nakon završetka svih inspekcija i rukovanja.



## 2.14. Naknade za obnavljanje zalihe i ostali troškovi

2.14.1. Ecolab zadržava pravo naplatiti Kupcu naknade za obnavljanje zaliha i ostale troškove predviđene ovom Politikom koje nastanu Ecolabu kao posljedica povrata Proizvoda do kojih je došlo kao posljedica postupanja Kupca. Navedena postupanja primjerice odnose se na odobreni povrat Proizvoda i opreme naručene greškom, povrat proizvoda odbijenih po isporuci iako je isporuka Kupcu bila ispravna ili pak naknade i troškove za proizvode koji nisu otkazani na vrijeme kako bi se isporuka zaustavila.

2.14.2. Naknada za obnavljanje zaliha namijenjena je pokrivanju dijela povezane vozarine za povrat i troškova rukovanja koji nastanu za Ecolab. Ova naknada izračunava se na temelju punog troška artikala za koje je izdan račun i za koje se zahtijeva povrat.

2.14.3. Druge razumne naknade mogu se naplatiti po nahođenju Ecolaba, uključujući, no ne ograničeno na, troškove za odlaganje i dodatne naknade za rukovanje, troškove za koje Ecolab terete treće osobe.

### KRITERIJI ZA IZDAVANJE ODOBRENJA

**Odobrenje će biti umanjeno za 25%**

**na ime naknada za obnavljanje zaliha i drugih povezanih troškova**

- **Unaprijed odobren i prihvatljiv Proizvod (proizvod naručen greškom Kupca i sl.)**
- **Kasno otkazana narudžba**
- **Odbijena isporuka bez opravdanog razloga**
- **Izravna dostava (može biti više)**

**Kupac ne ostvaruje pravo na odobrenje**

- **Nema odobrenja povrata**
- **Proizvod oštećen krivnjom Kupca**

- **Otvoren Proizvod**
  - **Vrijednost prodaje < 600 kn**
  - **Prilagođena oprema**
  - **Proizvod ne prolazi inspekciju Ecolaba**
  - **Proizvod ne prolazi inspekciju dobavljača za izravnu dostavu**
  - **Proizvod primljen više od trideset kalendarskih dana nakon odobrenja**
  - **Primljen krivi Proizvod**
  - **Kupčev prijevoznik oštetio je Proizvod**
- 

## **2.15. Opseg**

2.15.1. Ova Politika primjenjivat će se uvijek osim kada i do one mjere do koje zakon zahtjeva drugačije.