

POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO PARA CLIENTES – BRASIL

1. Finalidade e declaração geral da política

1.1. A Ecolab valoriza todos os clientes e nosso compromisso com um produto de qualidade e um serviço de alto nível é apoiado por uma política de devolução justa e razoável que melhor atenda aos interesses do cliente e gerencie os custos, segurança da cadeia de suprimentos de devolução e o cumprimento das leis aplicáveis.

1.2. Esta política é aplicável a todos os clientes da América Latina a partir de 01 de setembro de 2025 e substitui e anula todas as políticas de devolução anteriores. A Ecolab se reserva o direito de atualizar e alterar toda ou qualquer parte desta política sem aviso prévio.

1.3. Para os propósitos desta política, cliente é definido como qualquer parte para a qual a Ecolab envie produtos ou equipamentos. Isso não inclui para onde os parceiros do distribuidor da Ecolab enviem para seus clientes diretos. Produto é qualquer coisa que a Ecolab venda, incluindo serviços.

1.4. As devoluções estão sujeitas a uma taxa de reposição padrão, a não ser que tenha havido um erro da Ecolab.

1.5. O cliente pode entrar em contato com o representante de vendas designado pela Ecolab ou com o serviço de atendimento ao cliente da Ecolab se tiver perguntas relativas a esta política.

2. Política

2.1. AUTORIZAÇÃO DE DEVOLUÇÃO

2.1.1. O pedido de autorização de devolução tem que incluir as seguintes informações e precisa ser pré-aprovado por escrito pelo representante de vendas designado pela Ecolab para o cliente ou pelo serviço ao cliente da Ecolab:

2.1.1.1. Número original do pedido da Ecolab ou número da conta do cliente e número do pedido de compra do cliente;

2.1.1.2. Itens específicos e quantidade devolvida (p. ex., número do produto, número de série do equipamento);

2.1.1.3. Razão declarada para a devolução;

2.1.1.4. Informações de contato precisas do cliente (nome, telefone, e-mail).

2.1.2 Não será concedida autorização de devolução por:

2.1.2.1. Embalagem danificada - quando a recusa não ocorrer no ato da entrega;

2.1.2.2. Produtos à base de cloro, mais de sete dias corridos após a data de entrega original;

2.1.2.3. Todos os outros produtos e/ou equipamentos – quando a recusa não ocorrer no ato da entrega;

2.1.2.4. Se tratar de Equipamento personalizado para o cliente, que não apresente vícios;

2.1.2.5. Produto e/ou Equipamento que após saída da Ecolab seja danificado ou perdido, desde que o transporte seja de responsabilidade do cliente;

2.1.2.6. Produto contaminado na unidade do cliente, por culpa ou dolo deste;

2.1.2.7. Produto com o recipiente aberto, incluindo caixas parciais;

2.1.2.8. Produto e/ou Equipamento que não esteja em condição de revenda;

2.1.2.9. Produto e/ou Equipamento danificado por mau uso, manipulação incorreta, negligência ou fatores ambientais;

2.1.2.10. Produto e/ou Equipamento com custo inferior a US\$ 100 por preço de compra de pedido original devido a erro do cliente.

2.2. ENTREGA RECUSADA

2.2.1. Quando o Cliente recusar a entrega de algum pedido de itens comercializáveis, a transportadora devolverá os itens de acordo com as instruções da Ecolab. O cliente receberá crédito, menos nossa taxa de reposição padrão e quaisquer custos aplicáveis, tais como taxas de descarte.

2.3. CANCELAMENTO DE PEDIDO

2.3.1. Alterações do pedido ou cancelamento precisam ocorrer antes do processamento do pedido. O cliente receberá crédito, menos nossa taxa de reabastecimento padrão e quaisquer custos aplicáveis, tais como taxas de descarte.

2.4. DANOS OU PERDA EM TRÂNSITO

2.4.1. O cliente deve inspecionar completamente todos os itens para ver se houve danos durante o transporte, antes de aceitar a entrega. Créditos só serão concedidos se um dano for identificado e o cliente notificar o representante de vendas designado pela Ecolab ou o serviço de atendimento ao cliente, no ato do recebimento. A responsabilidade da Ecolab por perdas e danos cessa após o aceite da entrega e nenhum crédito será emitido. O cliente é responsável pelo descarte seguro, em conformidade com todos os requisitos legais e regulatórios, além dos custos relativos à manipulação e descarte incorridos pela Ecolab. Esse custo pode ser recuperado através da fatura emitida para o cliente.

2.4.2. Quando o transporte dos produtos e/ou equipamentos for de responsabilidade do CLIENTE, será exclusivamente deste a responsabilidade por danos ou devoluções perdidas em trânsito.

2.4.3. O transportador contratado pela Ecolab é responsável por danos ou devoluções perdidas em trânsito.

2.5. MANIPULAÇÃO E DISPOSIÇÃO DO PRODUTO DE RETORNO

2.5.1. O cliente não pode devolver produtos à Ecolab, a não ser que produtos específicos sejam pré-autorizados pela Ecolab, por escrito, para devolução. Se o cliente tiver produtos que não puderem ser devolvidos para a Ecolab (de acordo com esta política), o cliente fica responsável pelo manuseio adequado e/ou descarte adequado desses produtos. A Ecolab recomenda ao cliente produtos de primeiro uso para o propósito pretendido, mas nos casos em que o cliente opte por descartar esses produtos, o cliente precisa garantir que o produto seja reembalado, despachado e descartado, de acordo com todas as leis e normas municipais, estaduais e federais. O cliente indenizará e isentará a Ecolab de responsabilidade por quaisquer danos ou responsabilidade causada por falha do cliente em manter conformidade com as referidas leis e normas.

2.5.2. Para devolução de produtos permitidos por esta política, que a Ecolab tenha a responsabilidade de descartar, a Ecolab providenciará manipulação segura.

2.5.3. A Ecolab não aceitará para descarte nem providenciará o descarte de qualquer produto que não seja da Ecolab (por exemplo, produtos concorrentes) de um cliente.

2.6. DROP SHIPMENTS OU TRIANGULAÇÃO DE ENTREGAS

2.6.1. A “Triangulação” de entrega ocorre quando a Ecolab obtém o produto e/ou equipamento de terceiros e o envia diretamente a um cliente da Ecolab a partir dos referidos terceiros.

2.6.2. As devoluções de entrega direta só serão aceitas com base nos critérios de aceitação de devoluções do fornecedor original e precisam ser feitas diretamente ao fornecedor original.

2.6.3. O cliente receberá o crédito pelo produto em condições aceitáveis, conforme determinado pelo processo de inspeção do fornecedor original, menos a taxa de reposição padrão da Ecolab, e pode estar sujeito a reduções adicionais relacionadas à política de devolução do fornecedor original, se isso ultrapassar a taxa de reposição.

2.7. CONDIÇÕES E PREPARAÇÃO DAS EMBALAGENS PARA A COLETA DE DEVOLUÇÃO

2.7.1. As devoluções precisam estar devidamente preparadas para o transporte em conformidade com as normas de transporte aplicáveis e indicar claramente o número da autorização de remessa. A Ecolab pode cobrar do cliente os custos relacionados incorridos por erro do cliente.

2.8. DEMAIS CONDIÇÕES

2.8.1. Qualquer devolução enviada pelo cliente para ECOLAB sem autorização desta, será recusada, e nesta hipótese a Ecolab não será responsável pelos custos de transporte providenciado pelo cliente.

2.8.2. Somente os itens incluídos no pedido de autorização de devolução serão aceitos. Nenhum crédito será emitido para outros itens e o cliente poderá ser responsável pelos custos relativos à manipulação e disposição incorridos pela Ecolab.

2.8.3. A conformidade do produto e/ou equipamento com os critérios de aceitação de devoluções da Ecolab será inspecionada após a devolução.

2.8.4. Após a inspeção, os pedidos de crédito podem ser reduzidos ou recusados convenientemente, se o Cliente for considerado responsável, incluindo quaisquer custos adicionais de descarte.

2.8.5. Salvo acordo em contrário, os créditos menos as taxas de reposição aplicáveis ou outros encargos podem ser emitidos da mesma forma que o pagamento da fatura original e serão emitidos depois que todas as inspeções e a manipulação forem concluídos.

2.8.6. A Ecolab se reserva o direito de cobrar do cliente por erros por ele causados, de acordo com essa política. Alguns exemplos são produtos e Equipamentos pedidos erroneamente, recusados na entrega ou não cancelados a tempo para interromper a entrega.

2.8.7. As taxas destinam-se a cobrir uma parcela do custo do frete de devolução e os custos de manutenção correspondentes incorridos pela Ecolab. Essa taxa é calculada com base no custo total dos itens faturados e solicitados para devolução.

2.8.8. Outras taxas razoáveis podem ser cobradas a critério da Ecolab, incluindo, entre outros, custos de descarte e taxas de manipulação adicionais.

CRITÉRIOS DE CRÉDITO DE VENDAS**25%
Taxa de
Reposição**

A Ecolab poderá aceitar as devoluções que decorram de culpa do Cliente, com aplicação da Taxa de Reposição. A título exemplificativo, trazemos abaixo, incluindo, mas não se limitando, exemplos de casos práticos:

- Desistência de pedido em trânsito;
- Pedido recusado sem qualquer justificativa aceita pela Ecolab;
- Falha de comunicação (ex. mudança de endereço do cliente, alteração dados do cliente, pedido gerado sem justificativa);
- Falha no envio da Ordem de Compra (ex. dados cadastrais incorretos);
- Duplicidade de pedidos;
- Encerramento de atividades não comunicado previamente (ex. fechamento de matriz e/ou filial);
- Problemas de qualidade não comprovados;
- Produto violado;
- Shelf-life (prazo mínimo de vencimento necessário) não informado previamente pelo cliente;
- Valor Venda < US\$ 100;
- Equipamento personalizado;
- Recebimento de produto não solicitados/pedidos (consumido ou não);
- Avarias/extravios gerados por transportadora do cliente;