

## **BRA - POLÍTICA DE ENTREGA**

Estimado(a) Cliente,

Bienvenido(a) a nuestra Política de Entregas. Este documento tiene como objetivo definir las directrices y procedimientos relacionados con el envío de productos a nuestros clientes. Nuestra misión es garantizar que todas las entregas se realicen de manera segura, eficiente, con calidad y dentro de los plazos establecidos, proporcionando una experiencia satisfactoria.

Con este propósito, abordaremos aspectos importantes como métodos de envío, flete y procedimientos para entregas especiales, siendo fundamental que cualquier restricción o particularidad sea previamente acordada durante la negociación, o de lo contrario podrá ser revisada comercialmente.

Al seguir esta política, nuestro equipo y *players* podrán operar de manera coordinada y eficaz, asegurando que nuestros productos lleguen a destino en las mejores condiciones posibles. Estamos comprometidos en revisar y mejorar continuamente nuestros procesos de entrega para atender las expectativas de nuestros clientes y mantener la calidad de nuestros servicios.

## **SERVICIOS**

- a) <u>Tasa de flete para la entrega</u>: (i) entregas con restricción significativa de horario (ej.: de 8h a 11h o de 8h a 14h); (ii) entregas con hora concertada (día y hora determinados para la entrega).
- b) <u>Tiempo de Ilegada y salida del vehículo</u>: límite de 1h30 (una hora y media) para modalidades fraccionadas (carga compartida) y hasta 4h (cuatro horas) para modalidad dedicada/completa (vehículo con carga exclusiva de Ecolab para entrega a un solo cliente). En caso de espera superior, Ecolab trasladará a los clientes los costos de estadía, horas de detención, diarios o pernoctes.
- c) <u>Descarga</u>: conforme a la Resolución ANTT, es responsabilidad del destinatario. En caso de que el cliente solicite que Ecolab realice esta actividad, será necesario aviso previo y los costos adicionales serán trasladados. La descarga comprende únicamente la retirada de los volúmenes del vehículo hasta el suelo, siendo distinta de la manipulación y almacenamiento.
- d) Perfil de vehículo: en caso de que el cliente exija que la entrega se realice con un vehículo específico, incluyendo, pero no limitándose a, camión plataforma, camión abierto, vehículo con altura limitada, camión grúa (Munck), la entrega estará sujeta a costos adicionales de acuerdo con la región de servicio, los cuales serán trasladados al cliente.
- e) Acondicionamiento de la carga: en caso de que el cliente exija que la carga sea acondicionada de forma paletizada/enfilmada (stretch film), todos los costos de palets y film serán trasladados al cliente. Se resalta que, dependiendo de la clasificación de los productos, estos podrán ser incompatibles entre sí, lo cual generará un costo adicional de flete segregado a ser trasladado al cliente, al no ser posible utilizar compartimento de carga en este tipo de acondicionamiento.
- f) Reentrega: entrega frustrada en el primer intento al cliente. El nuevo intento de entrega se realizará en un plazo equivalente al original de la ruta, y el costo de flete generado será trasladado al cliente, en caso de identificarse fallas de comunicación en el proceso.
- **g)** <u>Devolución</u>: las devoluciones seguirán la Política disponible en el sitio web de Ecolab, en la siguiente dirección: https://pt-br.ecolab.com/pages/customer-returns-policy.