

# POLITIQUE DE RETOUR POUR LES CLIENTS

## 1. Objet et énoncé général de la politique

- 1.1. Ecolab valorise tous les clients, et son engagement envers la qualité des produits et un service supérieur est attesté par une politique de retour équitable et raisonnable qui aborde les préoccupations des clients de la meilleure façon tout en gérant les coûts, la sécurité de la chaîne logistique des retours et la conformité aux lois en vigueur.
- 1.2. La présente politique entre en vigueur à compter du 1er juin 2017, s'applique à tous les clients américains et canadiens, et elle remplace et annule toutes les politiques de retour antérieures. Ecolab se réserve le droit d'actualiser et de modifier la présente politique en tout ou en partie sans préavis.
- 1.3. Dans le cadre de la présente politique, un **client** constitue toute partie à laquelle Ecolab expédie des produits ou équipements. Les situations où les partenaires distributeurs d'Ecolab expédient directement à leurs clients sont exclues. Le mot **produit** constitue tout ce qui est vendu par Ecolab, sauf les services.
- 1.4. Sauf dans le cas d'une erreur de la part d'Ecolab, les retours font l'objet des frais de réapprovisionnement habituels.
- 1.5. Le client peut communiquer avec son représentant commercial Ecolab attitré ou avec le service à la clientèle d'Ecolab pour toute question portant sur la présente politique.

## 2. Politique

### 2.1. Autorisation de retour

- 2.1.1. La demande d'autorisation de retour doit inclure toutes les informations suivantes et doit être approuvée par écrit au préalable par le représentant commercial Ecolab attitré au client ou par le service à la clientèle d'Ecolab :
  - 2.1.1.1. Le numéro de commande Ecolab initial ou le numéro de compte client et le numéro de bon de commande du client
  - 2.1.1.2. Les particularités des produits faisant l'objet du retour et le nombre retourné (p. ex., le numéro de produit, le numéro de série de l'équipement)
  - 2.1.1.3. La raison précise du retour
  - 2.1.1.4. Les coordonnées précises du client (nom, numéro de téléphone, adresse de courriel)

### 2.1.2. Aucune autorisation de retour ne sera accordée pour :

- 2.1.2.1. Tout produit endommagé, si plus de sept jours civils après la date de livraison initiale se sont écoulés
- 2.1.2.2. Tout produit à base de chlore, si plus de sept jours civils après la date de livraison initiale se sont écoulés
- 2.1.2.3. Tout autre produit, si plus de trente jours civils après la date de livraison initiale se sont écoulés
- 2.1.2.4. De plus, renvoi à d'autres produits spécifiques peuvent être restreints ou refusés en fonction de la discrétion d'Ecolab et/ou par des exigences réglementaires locales. Cette liste sera maintenue par Ecolab Service Client
- 2.1.2.5. Tout équipement adapté selon les spécifications du client
- 2.1.2.6. Tout produit endommagé ou perdu par le client ou endommagé durant le transport, lorsque ce dernier est organisé par le transporteur du client
- 2.1.2.7. Tout produit contaminé sur le site du client et résultant d'une erreur de la part du client
- 2.1.2.8. Tout produit dont le contenant est ouvert, y compris les caisses partiellement ouvertes
- 2.1.2.9. Tout produit dont l'état n'en permet pas la revente
- 2.1.2.10. Tout produit endommagé par une utilisation ou une mauvaise manutention, une négligence ou par des facteurs environnementaux
- 2.1.2.11. Tout produit retourné en raison d'une erreur de la part du client lorsque le prix d'achat sur la commande initiale est moins de 100 \$US

### 2.2. Refus de livraison

- 2.2.1. Dans le cas où le client refuse la livraison de toute commande de produits vendus, le transporteur retournera le ou les produits conformément aux instructions d'Ecolab. Le compte client sera crédité, déduction faite des frais de réapprovisionnement habituels et de tout autre coût applicable tels que les frais d'élimination. Aucun crédit ne sera accordé lorsque les frais d'expédition de retour excèdent le total de la commande.

### 2.3. Annulation de commande

- 2.3.1. Tout changement à une commande ou toute annulation d'une commande doit être demandé avant l'exécution de ladite commande. Le compte client sera

crédité, déduction faite des frais de réapprovisionnement habituels et de tout autre coût applicable tels que les frais d'élimination.

#### **2.4. Risque de pertes**

2.4.1. Il incombe au client d'examiner soigneusement tous les produits reçus afin d'identifier tout dommage subi durant le transport avant d'accepter la livraison. Aucun crédit ne sera accordé à moins que les dommages ne soient identifiés et déclarés au représentant commercial attitré ou au service à la clientèle d'Ecolab dans un délai de sept jours civils suivant la réception de la commande initiale.

Ecolab n'accepte aucune responsabilité envers toute perte ou tout dommage après le délai de sept jours et aucun crédit ne sera accordé. Le client sera responsable de l'élimination sécuritaire de tout matériel, conformément aux exigences légales et réglementaires, en plus des coûts de manutention et d'élimination connexes engagés par Ecolab. Le recouvrement de ces coûts pourrait être présenté au client sous forme de facture.

#### **2.5. Dommage ou perte pendant le transport**

2.5.1. Le transporteur du client ou le tiers transporteur autorisé par le client est responsable de tout dommage ou de toute perte des retours pendant le transport lorsque ledit transport est organisé par le client.

2.5.2. Ecolab ou son tiers transporteur autorisé est responsable de tout dommage ou de toute perte des retours pendant le transport lorsque ledit transport est organisé par Ecolab par l'entremise d'une lettre de transport autorisée au préalable.

#### **2.6. manutention et élimination du produit retourné**

2.6.1. Le client ne peut retourner aucun produit à Ecolab, sauf les produits spécifiques autorisés par écrit au préalable par Ecolab. Dans les situations où le client possède des produits qui ne peuvent être retournés à Ecolab (conformément à la présente politique), le client est responsable de la bonne manutention ou élimination desdits produits. En premier lieu, Ecolab recommande que le client utilise de tels produits dans le but prévu, mais si le client choisit d'éliminer ces produits, il doit faire en sorte de les emballer, expédier et éliminer conformément aux lois et règlements fédéraux, locaux, provinciaux ou d'État. Le client convient d'indemniser et d'exonérer Ecolab pour tout dommage ou toute responsabilité découlant du non-respect de ces lois et règlements de la part du client.

2.6.2. Pour les retours de produits autorisés dans le cadre de la présente politique où Ecolab est responsable de leur élimination, Ecolab s'engage à le faire de façon sécuritaire.

- 2.6.3. Ecolab n'accepte aucune responsabilité envers tout aspect de l'élimination d'un produit retourné par un client mais qui ne provient pas d'Ecolab (p. ex., produits des concurrents).

## **2.7. Équipement adapté**

- 2.7.1. Tout équipement fabriqué et adapté selon les spécifications uniques du client ne peut pas être retourné.

## **2.8. Livraisons directes**

- 2.8.1. Une livraison directe d'Ecolab constitue la livraison d'un produit ou d'équipement obtenu pour un client par Ecolab auprès d'un tiers qui l'expédie directement au client.
- 2.8.2. Les retours liés à une livraison directe ne seront acceptés qu'en fonction des critères d'admissibilité à un retour établis par le fournisseur d'origine et doivent être retournés directement au fournisseur d'origine.
- 2.8.3. Le compte client sera crédité pour tout produit en bon état, tel que déterminé par l'inspection du fournisseur d'origine, déduction faite des frais de réapprovisionnement habituels d'Ecolab, et le crédit peut en outre faire l'objet de réductions supplémentaires liées à la politique de retour du fournisseur d'origine, si les frais dépassent les frais de réapprovisionnement prévus.

## **2.9. Emballage et étiquette pour le retour**

- 2.9.1. Les retours doivent être correctement préparés pour le transport, conformément aux règlements de transport applicables et doivent clairement indiquer le numéro d'autorisation de retour. Ecolab peut facturer le client pour les coûts afférents si le retour résulte d'une erreur de la part du client.

## **2.10. Expédition de retour et calendrier d'exécution**

- 2.10.1. Le client doit expédier les retours autorisés au préalable conformément aux conditions d'expédition et instructions d'Ecolab dans les trente jours civils suivant l'autorisation de retour, faute de quoi ladite autorisation de retour ne sera plus valide. Si le transporteur n'a pas communiqué avec le client dans les sept jours civils suivant l'autorisation, le client doit en aviser le service à la clientèle d'Ecolab.
- 2.10.2. Les retours qui indiquent « port dû » seront refusés. Ecolab n'accepte aucune responsabilité pour les frais d'expédition liés à tout transport organisé par le client ni pour les coûts liés au produit.

## **2.11. Réception de produits erronés**

2.11.1. Seuls les produits précisés dans l'autorisation de retour seront acceptés. Aucun crédit ne sera accordé pour tout autre produit et le client peut être tenu responsable des frais de manutention et d'élimination connexes engagés par Ecolab.

## **2.12. Inspection**

2.12.1. Une inspection du produit retourné sera effectuée en vue d'établir sa conformité aux critères d'admissibilité à un retour établis par Ecolab.

2.12.2. Suite à l'inspection, les demandes de crédit peuvent être réduites ou refusées en conséquence, si le client est jugé responsable, y compris les frais d'élimination supplémentaires.

## **2.13. Application d'un crédit**

2.13.1. Sauf s'il en est autrement convenu, les crédits moins les frais de réapprovisionnement ou autres frais applicables peuvent être émis selon la même méthode de paiement que la facture initiale et seront accordés à la conclusion de l'inspection et du traitement du retour.

## **2.14. Frais de réapprovisionnement et autres frais**

2.14.1. Ecolab se réserve le droit de facturer le client pour les erreurs causées par ce dernier tel qu'il est stipulé dans la présente politique. Cela inclut les produits et l'équipement commandés par erreur, refusés à la livraison ou pour lesquels la commande n'a pas été annulée dans le délai nécessaire pour annuler la livraison.

2.14.2. Les frais de réapprovisionnement servent à couvrir une partie des frais de fret de retour et des frais de manutention connexes engagés par Ecolab. Ces frais sont calculés en fonction du coût total des produits facturés qui font l'objet de la demande de retour.

2.14.3. D'autres frais raisonnables peuvent être facturés à la discrétion d'Ecolab, y compris, sans pourtant s'y limiter, les frais d'élimination et les frais de manutention supplémentaires.

**CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ À UN CRÉDIT**

**25 %  
Frais de  
réapprovisionnement**

**Erreurs de la part du client pour les retours acceptés**

- Produits autorisés au préalable et acceptables
- Commande annulée trop tard
- Refus de livraison
- Expédition direct du fournisseur (montant peut être plus élevé)

**Aucun crédit**

**Erreur de la part du client pour les retours sans autorisation**

- Aucune autorisation de retour
- Produit ouvert
- Valeur est < 100 \$
- Équipement personnalisé
- Produit n'a pas satisfait les normes d'inspection d'Ecolab
- Produit n'a pas satisfait les normes d'inspection du fournisseur direct
- Produit reçu plus de trente jours civils suivant la date de l'autorisation
- Mauvais produit reçu
- Produit endommagé par le transporteur du client