

POLITICA DE RETORNO DE PRODUCTOS– AMÉRICA LATINA

1. Finalidad y declaración general de la política

1.1. Ecolab valora a todos sus clientes y nuestro compromiso con un producto de calidad y un servicio de alto nivel está respaldado por una política de devoluciones justa y razonable que busca atender los intereses del cliente, gestionar los costos, garantizar la seguridad de la cadena de suministro de devoluciones y cumplir con las leyes aplicables.

1.2. Esta política es aplicable a todos los clientes de América Latina a partir del 1 de septiembre de 2025 y sustituye y deja sin efecto todas las políticas de devoluciones anteriores. Ecolab se reserva el derecho de actualizar y modificar total o parcialmente esta política sin previo aviso.

1.3. Para efectos de esta política, *cliente* se define como cualquier parte a la que Ecolab envíe productos o equipos. Esto no incluye a los destinos a los que los socios distribuidores de Ecolab envíen productos a sus clientes directos. *Producto* se entiende como todo aquello que Ecolab comercialice, incluyendo servicios.

1.4. Las devoluciones estarán sujetas a una tarifa estándar de reposición, salvo que la devolución se deba a un error por parte de Ecolab.

1.5. El cliente podrá contactar al representante de ventas asignado por Ecolab o al servicio de atención al cliente de Ecolab si tiene consultas relacionadas con esta política.

2. Política

2.1. AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN

2.1.1. La solicitud de autorización de devolución debe incluir la siguiente información y debe ser preaprobada por escrito por el representante de ventas designado por Ecolab para el cliente o por el servicio de atención al cliente de Ecolab:

2.1.1.1. Número original de pedido de Ecolab o número de cuenta del cliente y número de orden de compra del cliente;

2.1.1.2. Artículos específicos y cantidad a devolver (por ejemplo, número de producto, número de serie del equipo);

2.1.1.3. Motivo declarado de la devolución;

2.1.1.4. Información de contacto precisa del cliente (nombre, teléfono, correo electrónico).

2.1.2 No se concederá autorización de devolución en los siguientes casos:

2.1.2.1. Embalaje dañado, cuando la negativa no se produzca en el acto de la entrega;

2.1.2.2. Productos a base de cloro, más de siete (7) días corridos después de la fecha de entrega original;

2.1.2.3. Todos los demás productos y/o equipos, cuando la negativa no se produzca en el acto de la entrega;

2.1.2.4. Equipos personalizados para el cliente que no presenten defectos;

2.1.2.5. Producto y/o equipo dañado o perdido una vez despachado por Ecolab, cuando el transporte sea responsabilidad del cliente;

2.1.2.6. Producto contaminado en las instalaciones del cliente por culpa o dolo de este;

2.1.2.7. Producto con envase abierto, incluidas cajas parciales;

2.1.2.8. Producto y/o equipo que no se encuentre en condiciones de reventa;

2.1.2.9. Producto y/o equipo dañado por mal uso, manipulación incorrecta, negligencia o factores ambientales;

2.1.2.10. Producto y/o equipo con un costo inferior a USD 100 en la orden original, debido a error del cliente.

2.2. ENTREGA RECHAZADA

2.2.1. Cuando el cliente rechace la entrega de algún pedido de artículos comercializables, la empresa transportista devolverá los artículos de acuerdo con las instrucciones de Ecolab. El cliente recibirá un crédito, menos nuestra tarifa estándar de reposición y cualquier otro costo aplicable, tales como tarifas de disposición.

2.3. CANCELACIÓN DE ORDEN

2.3.1. Las modificaciones o cancelaciones de pedidos deberán realizarse antes de que el pedido sea procesado. El cliente recibirá un crédito, menos nuestra tarifa estándar de reposición y cualquier otro costo aplicable, tales como tarifas de disposición.

2.4. DAÑOS O PÉRDIDA EN TRÁNSITO

2.4.1. El cliente debe inspeccionar completamente todos los artículos para verificar daños durante el transporte, antes de aceptar la entrega. Los créditos solo serán concedidos si se identifica un daño y el cliente notifica al representante de ventas asignado por Ecolab o al servicio de atención al cliente en el momento de la recepción. La responsabilidad de Ecolab por pérdidas y daños cesa tras la aceptación de la entrega y no se emitirá crédito alguno. El cliente será responsable de la disposición segura conforme a todos los requisitos legales y regulatorios, así como de los costos de manipulación y disposición incurridos por Ecolab. Dichos costos podrán ser recuperados mediante factura al cliente.

2.4.2. Cuando el transporte de los productos y/o equipos sea responsabilidad del CLIENTE, será exclusivamente de este la responsabilidad por daños o devoluciones perdidas en tránsito.

2.4.3. El transportista contratado por Ecolab será responsable de los daños o devoluciones perdidas en tránsito.

2.5. MANIPULACIÓN Y DISPOSICIÓN DE PRODUCTOS DE RETORNO

2.5.1. El cliente no podrá devolver productos a Ecolab, salvo que determinados productos sean previamente autorizados por escrito por Ecolab. Si el cliente posee productos que no puedan ser devueltos a Ecolab (según esta política), será responsable de su manipulación y/o disposición adecuada. Ecolab recomienda el uso de productos en su finalidad original, pero en los casos en que el cliente opte por desecharlos, deberá asegurarse de que sean reembalados, despachados y eliminados conforme a todas las leyes y normativas municipales, estatales y federales. El cliente indemnizará y mantendrá indemne a Ecolab frente a cualquier daño o responsabilidad causada por su incumplimiento de dichas leyes y normativas.

2.5.2. Para devoluciones autorizadas conforme a esta política, en las que Ecolab tenga la responsabilidad de disposición, Ecolab garantizará una manipulación segura.

2.5.3. Ecolab no aceptará ni gestionará la disposición de productos que no sean de su propiedad (por ejemplo, productos de la competencia) pertenecientes a un cliente.

2.6. DROP SHIPMENTS O TRIANGULACIÓN DE ENTREGAS

2.6.1. La “triangulación” de entrega ocurre cuando Ecolab adquiere productos y/o equipos de terceros y los envía directamente a un cliente desde dichos terceros.

2.6.2. Las devoluciones de envíos directos solo serán aceptadas según los criterios de aceptación de devoluciones del proveedor original y deberán realizarse directamente a dicho proveedor.

2.6.3. El cliente recibirá un crédito por los productos en condiciones aceptables, según lo determinado por el proceso de inspección del proveedor original, menos la tarifa estándar de reposición de Ecolab, y podrá estar sujeto a reducciones adicionales relacionadas con la política de devoluciones del proveedor original, si esta supera la tarifa de reposición de Ecolab.

2.7. CONDICIONES Y PREPARACIÓN DE EMBALAJES PARA LA RECOGIDA DE DEVOLUCIONES

2.1. Las devoluciones deben estar debidamente preparadas para el transporte en conformidad con las normativas aplicables y deben indicar claramente el número de autorización de envío. Ecolab podrá cobrar al cliente los costos relacionados ocasionados por errores de este.

2.8. OTRAS CONDICIONES

2.8.1. Cualquier devolución enviada por el cliente a Ecolab sin la debida autorización será rechazada, y en tal caso Ecolab no será responsable por los costos de transporte contratados por el cliente.

2.8.2. Solo se aceptarán los artículos incluidos en la autorización de devolución. No se emitirá crédito para otros artículos, y el cliente podrá ser responsable de los costos de manipulación y disposición incurridos por Ecolab.

2.8.3. El cumplimiento del producto y/o equipo con los criterios de aceptación de devoluciones de Ecolab será inspeccionado tras la devolución.

2.8.4. Después de la inspección, las solicitudes de crédito podrán ser reducidas o rechazadas si se determina la responsabilidad del cliente, incluidos costos adicionales de disposición.

2.8.5. Salvo acuerdo en contrario, los créditos, menos las tarifas aplicables, podrán emitirse en la misma forma de pago de la factura original y serán procesados una vez concluidas todas las inspecciones y manipulaciones.

2.8.6. Ecolab se reserva el derecho de cobrar al cliente por errores atribuibles a este, de acuerdo con esta política. Ejemplos: productos o equipos solicitados incorrectamente, rechazados en la entrega o no cancelados a tiempo.

2.8.7. Las tarifas están destinadas a cubrir una parte del costo del transporte de devolución y de los costos de gestión correspondientes incurridos por Ecolab. Esta tarifa se calcula en base al valor total de los artículos facturados y solicitados para devolución.

2.8.8. Otras tarifas razonables podrán ser aplicadas a discreción de Ecolab, incluyendo, entre otras, costos de disposición y cargos adicionales de manipulación.

CRITÉRIOS DE CRÉDITO DE VENTAS	
25% Cargo de Retorno	Errores del cliente en devoluciones ACEPTADAS: - Desistimiento de pedido en tránsito; - Pedido rechazado inadvertidamente; - Falla de comunicación; - Falla en el envío de la Orden de Compra (ej. Datos de registro); - Duplicidad de pedidos; - Cese de actividades no comunicado previamente; - Problemas de calidad no comprobados; - Producto abierto; - Vida útil (shelf-life) no informada previamente; - Valor de venta < USD 100; - Equipo personalizado; - Producto devuelto después de la recepción; - Recepción de producto incorrecto (consumido o no); - Daños/pérdidas generados por transportista del cliente.