

返品ポリシー「Customer Return Policy」

1. ポリシーの目的および概要

- 1.1 エコラボの価値は優れた製品品質及び優れたサービスを提供する事によって支えられ顧客の問題に対し最善の対応を行い、最善のコストを管理する事にあります。我々はこの責任を果たす為に、顧客に対し公正かつ合理的な返品ポリシーの構築を行い、返品プロセスの簡素化、返品解消の促進をすると共に業界のコンプライアンス遵守を目的とします。
- 1.2 本ポリシーは、2018年2月1日付で国内全ての顧客に適用される。
- 1.3 本ポリシーにおいて顧客とは、エコラボが製品または機器を配送（発送）するあらゆる者と定義します。エコラボ代理店であるパートナーが自らの直接の顧客に発送する場合はこれに含まれません。製品は、エコラボが販売するあらゆるもので構成されるが、サービスは含まれない。
- 1.4 返品（顧客または販売代理店による過失）には、返品手数料の請求が発生します。但し、エコラボの誤りによる場合はこの限りではない。
- 1.5 本ポリシーに関して問合せ、質問がある場合、顧客は、エコラボ販売担当者 またはエコラボカスタマーサービスに連絡することができる。

2. ポリシーの内容について

2.1 返品の手続き

- 2.1.1. 返品許可を依頼する際には、以下の情報を記載しなければならず、また、顧客の指定されたエコラボ販売担当者またはエコラボカスタマーサービスによる書面の事前承認を得なければならない。
 - 2.1.1.1 エコラボ注文番号または顧客のアカウント番号および顧客の購入注文番号
 - 2.1.1.2 返品する具体的な製品および数量（例えば、製品番号、機器のシリアルナンバー）
 - 2.1.1.3 返品する明確な理由
 - 2.1.1.4 顧客の連絡窓口に関する正確な情報（氏名、電話番号、電子メールアドレス）
- 2.1.2 次に掲げるものについては、返品許可は認められない。
 - 2.1.2.1 顧客への納品日から7日を経過した損傷のある製品。
 - 2.1.2.2 顧客への納品日から7日を経過した塩素系製品。
 - 2.1.2.3 顧客への納品日から30日を経過したその他すべての製品。

- 2.1.2.4. 顧客の仕様に基づいてカスタマイズされた機器。
- 2.1.2.5. 顧客が損傷を与えるかもしくは紛失した製品、または顧客の輸送業者が輸送を手配した場合において輸送中に損傷を受けた製品。
- 2.1.2.6. 顧客の過失により顧客の所在地で汚染された製品。
- 2.1.2.7. 容器が開封された製品（ケースの一部も含まれる）。
- 2.1.2.8. 再販売できる状態にない製品。
- 2.1.2.9. 誤使用、誤った取扱い、過失または環境的要因によって損傷を被った製品。

2.2 製品の受け取り拒否

- 2.2.1. 顧客が販売可能な製品の注文について納品を拒んだ場合は、輸送業者はエコラボの指図に従って当該物品を返品する。顧客は返金を受けるが当社の標準の返品手数料、および適用ある費用（処分手数料など）が発生する。返品発送費用が注文合計額を超える場合は、返品に対して返金は行わない。

2.3 注文のキャンセル

- 2.3.1. 注文の変更もキャンセルも、注文が履行されるより前に行わなければならない。顧客は、返金を受けるが、当社の標準の返品手数料、および適用ある費用（処分手数料など）の請求が発生する。

2.4 損失のリスク

- 2.4.1. 顧客は、納品受領前にすべての物品につき発送の損傷の検査を行うものとする。損傷を特定したうえで、当初の注文に係る納品から7日以内に顧客がその指定されたエコラボ販売担当者またはカスタマーサービスに連絡（通知）しない限り、返金は行われぬ。

紛失および損傷に関するエコラボの責任は、7日間が経過した後は終了し、従って返金は行われぬ。顧客は、法律上および規制上の要求事項すべてを遵守して安全に処分することにつき責任を負うのみならず、これに加え、エコラボが被った関連する取扱いおよび処分の費用につき支払義務を負う。この費用は顧客に請求して回収することができる。

2.5 輸送中の損傷または紛失

- 2.5.1. 顧客が発送の手配をした場合は、返品に係る輸送中に発生した損傷または紛失については、顧客および／または顧客の許可した第三者運送業者が責任を負う。
- 2.5.2. エコラボが発送の手配をした場合は、返品に係る輸送中に発生した損傷または紛失については、エコラボ／またはエコラボの許可した第三者運送業者が責任を負う。

2.6 返品される製品の取扱いおよび処分

- 2.6.1. 顧客は、具体的な製品の返品についてエコラボから書面で事前許可を受けた場合を除き、エコラボに製品を返品してはならない。顧客が（本ポリシーに従って）エコラボに返品できない製品を有する場合は、顧客は、これらの製品の適切な取扱いおよび／または処分について責任を負う。エコラボは、顧客に対し、まず意図された用途で製品を使用するよう推奨する。ただし、顧客がこれらの製品の処分を選択する場合は、顧客は、廃棄される製品の再包装、発送および処分については、国、地方自治体、すべての法令を遵守した方法で行われるようにしなければならない。顧客がかかる法令を遵守せずこれにより発生した損害または責任については、顧客は、エコラボを補償および免責する。
- 2.6.2. 本ポリシーに基づき返品が認められる製品のうち、エコラボが処分する責任を負っているものについては、エコラボは、安全な取扱いがなされるよう手配する。
- 2.6.3. エコラボの製品でないもの（例えば、競合他社の製品など）については、エコラボは、処分するために顧客から受け取ったり、処分を手配したりしない。

2.7. カスタマイズされた機器

- 2.7.1. 顧客の固有の仕様に特に合わせて製造されたカスタマイズされた機器は、返品できない。

2.8. ドロップシippメント

- 2.8.1. エコラボのドロップシippメントとは、エコラボが第三者から製品および／または機器を調達したうえで、当該第三者からエコラボの顧客に直接発送する場合と定義される。
- 2.8.2. ドロップシippメントに係る返品は、元のサプライヤの返品受理基準に基づいている場合に限り受理され、さらに、元のサプライヤに対して直接返品しなければならない。
- 2.8.3. 元のサプライヤの検査プロセスにおいて製品が受理可能な状態にあると判断される場合、顧客は、かかる製品についてエコラボの標準の返品手数料の請求が発生する。また、元のサプライヤの返品ポリシーに関する控除が当該返品手数料を上回る場合は、追加の控除を受けることもある。

2.9. 返品に係る包装およびラベル表示

- 2.9.1. 返品 of 輸送については、適用ある輸送関連規則に従って適切に準備しなければならない。返品には、返品許可番号を明確に反映しなければならない。エコラボは、関連する費用が顧客の過失によって発生した場合は、かかる費用を顧客に請求することができる。

2.10. 返品 of 発送および期限

- 2.10.1. 事前許可を受けた返品については、顧客は、返品許可が発行されてから 30 日以内にエコラボの発送条件および指図に従って発送しなければならない。そ

うしない場合は、返品依頼は効力を失う。許可されてから7日以内に輸送業者が顧客に連絡しなかった場合は、顧客は、エコラボのカスタマーサービスに通知しなければならない。

- 2.10.2. 「着払い」という表示のある返品の商品を受領した場合は受け付けない。エコラボは、顧客が手配した発送に関する発送費用についても、製品に関連する費用についても、支払義務を負わない。

2.11. 返品が許可された物品以外を受領した場合

- 2.11.1. 返品許可に係る注文書に記載されている物品のみを受け付ける。それ以外の物品については、返金は行われず、また顧客は、エコラボが被った関連する取扱いおよび処分費用につき支払義務を負う場合がある。

2.12. 受入れ検査

- 2.12.1. 返品されたときは、製品がエコラボの返品受理基準に適合するか検査する。
- 2.12.2. 検査後に、顧客に責任があると判断された場合は、これに応じて返金依頼に対する減額がなされたり返金依頼が断われたりする場合がある（追加の処分費用を含む）。

2.13. 返金の実施

- 2.13.1. 返金は、返品該当品が出荷倉庫の受入れ検査を終了し、受入れが完了したのちに行われる。すべては返品連絡書兼入力処理用カードによる所定の手続きを必要とする。

2.14. 返品手数料およびその他の料金

- 2.14.1. エコラボは、顧客によって誤りが発生した場合は、本ポリシーに基づき当該誤りに係る料金を顧客に請求する権利を留保する。この例に含まれるのは、誤った注文がなされたり、納品を拒んだり、納品を止めるために間に合うようキャンセルがなされなかったりした製品および機器である。
- 2.14.2. 返品手数料は、エコラボが被った関連する返品に係る輸送および取扱いの費用の一部を賄うことを意図したものである。この手数料は、請求および返品依頼を受けた物品の費用全額に基づいて算出される。
- 2.14.3. エコラボの裁量で、合理的なその他の手数料を請求することができる。これには、処分費用および追加の取扱手数料が含まれるがこれらに限らない。

売上返金基準

25%の返品手数料 返品を受理される場合において顧客に過失がある場合

- 事前許可を受けた受理可能な返品
- 注文のキャンセルが遅れた場合
- 納品の受け取り拒否
- ベンダーのドロップシippメント（より高額となる場合がある）

返金なし 許可のない返品の場合において顧客に過失がある場合

- 返品の手続きがない
- 開封された製品
- カスタマイズされた機器
- 製品がエコラボの出荷倉庫にて受入れ検査で不合格となった
- 製品がドロップシippメントのベンダーの受入れ検査不合格となった
- 許可されてから 30 日経過後に受領した製品
- 許可された物品以外の製品を受領した
- 顧客の輸送業者によって損傷した製品