



Reklamačný poriadok Linde Gas s.r.o.

Postup pri uplatňovaní reklamácie na dodávku produktov spoločnosti Linde Gas s.r.o., so sídlom Tuhovská 3, 83106 Bratislava, IČO: 31 373 861, zápis v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sro, vl. č. 141905/B

1. Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ako i zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a vzťahuje sa na tovar, pri ktorom sú uplatňované práva Zákazníka zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Reklamácie“)
2. Predávajúcim je obchodná spoločnosť Linde Gas s.r.o., so sídlom Tuhovská 3, 831 06 Bratislava, IČO: 31 373 861, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel Sro, vložka číslo 141905/B (ďalej len „Linde“). V prípade Zákazníka, ktorý nie je spotrebiteľom, môže Predávajúci primerane aplikovať tento reklamačný poriadok, inak sa práva a nároky vyplývajúce zo zodpovednosti za vady riadia uzatvorenou zmluvou a zákonom.
3. **Uplatnenie reklamácie**
Zákazník je povinný reklamáciu uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, aby mohla byť reklamácia správne posúdená a vybavená.
Pokiaľ nezodpovedá kvalita alebo množstvo dodaného plynu deklaroványm hodnotám, má Zákazník právo uplatniť reklamáciu. Pri reklamacii kvality plynu nesmie byť spotrebovaných viac ako 50% uvedeného množstva náplne, a to z dôvodu potreby riadneho vykonania kontrolných analýz. Chybné Distribučné prostriedky alebo Distribučné prostriedky s chybným Plynom nesmú byť ďalej používané a po viditeľnom označení musia byť vrátené predajnému miestu Linde. Pokiaľ je údaj o množstve Plynu v Distribučnom prostriedku uvádzaný v „m³“, tak sa vzťahuje na stav plynu pri 15°C a tlaku 0,1 MPa.

Reklamovaný tovar reklamuje Zákazník predovšetkým na Predajnom mieste Linde, kde bol zakúpený. Ak je Zákazník zásobovaný priamym závozom zabezpečeným Linde, ohlásí Zákazník vznik reklamácie na predajnom mieste Linde, kde bola dodávka tovaru objednaná. Pri uplatnení reklamácie je Zákazník povinný Linde doložiť originál dokladu o nadobudnutí reklamovaného tovaru.
4. **Nárok na uplatnenie reklamácie zaniká:**
 - Nenahlásením zjavných väd pri prevzatí tovaru
 - Poškodením tovaru v prípade vlastnej prepravy
 - Neodbornou manipuláciou, obsluhou alebo zanedbaním náležitej starostlivosti o Distribučné prostriedky alebo Technické zariadenia
 - Uplynutím záručnej doby
5. **Za vadu sa nepovažuje a Zákazník nemá práva z vadného plnenia v prípade:**
 - a) mechanického poškodenia tovaru alebo Distribučného prostriedku zo strany Zákazníka (napr. strhnutý závit ventilu tlakovej fľaše, a pod.),
 - b) chyba bola spôsobená neodborným zaobchádzaním, chybnou obsluhou, nadmerným zaťažovaním, zanedbaním náležitej starostlivosti o Produkt, alebo nevhodným uskladnením či ošetrovaním,
 - c) používanie Produktu na iný účel ako na ten, na ktorý je určený,
 - d) Produkt bol používaný v podmienkach, ktoré nezodpovedali parametrom alebo požiadavkám uvedeným v dokumentácii k Produktu alebo požiadavkám právnych predpisov,
 - e) straty množstva Plynu v Distribučných prostriedkoch alebo Zásobovacích zariadeniach spôsobené odparom do 1 % dodaného množstva za deň,
 - f) Produkt či Distribučný prostriedok s Plynom bol poškodený pôsobením vyššej moci.
6. **Vlastnosti Plynu, a spôsob nakladania s ním a nebezpečenstvo, ktoré vyplývajú z jeho nesprávneho použitia, sú uvedené v bezpečnostnom liste, ktorý Zákazník obdrží pri jeho prevzatí a ktorý je taktiež publikovaný na webe <https://www.linde-gas.sk>.**
7. **Pokiaľ Linde na základe požiadavky Zákazníka naplnil Plyn do Distribučného prostriedku Zákazníka, potom nie je zodpovedný za vadu v kvalite či množstve Plynu, spôsobenú chybným technickým stavom či vnútornou nečistotou Distribučného prostriedku.**



8. *Reklamácia dodávky suchého ľadu (oxid uhličitý v pevnom skupenstve)*
Záruka mechanických vlastností trvá počas 36 hodín od prevzatia tovaru Zákazníkom. Záruka hmotnosti platí v momente prevzatia tovaru Zákazníkom. Po týchto lehotách nemôže byť reklamácia uznaná.
9. S ohľadom na charakter Plynov bude v prípade ich reklamácie Predávajúci prednostne postupovať tak, že poskytne Kupujúcemu Distribučný prostriedok s novým Plynom ihneď od uplatnenia reklamácie, a teda ešte pred vybavením reklamácie. V prípade zamietnutia reklamácie bude Predávajúci oprávnený vyúčtovať Kupujúcemu cenu Plynou.
10. *Reklamácia medicínálnych plynov*
Zákazník môže reklamovať medicínálne Plynou iba na Predajných miestach Linde, ktoré sú uvedené v povolení na veľkodistribúciu humánnych liekov.
S ohľadom na charakter medicínálnych Plynov bude v prípade ich reklamácie poskytnutý Zákazníkovi Distribučný prostriedok s novým medicínálnym Plynom ihneď od uplatnenia reklamácie, a teda ešte pred vybavením reklamácie. V prípade zamietnutia reklamácie bude Linde oprávnená vyúčtovať Zákazníkovi cenu tejto náplne.
Pri podozrení na nežiaduci účinok medicínálneho Plynou oznámi Zákazník túto skutočnosť Linde na e-mail Vigilance.sk@linde.com pre ochranu seba aj ostatných užívateľov. Rovnakým spôsobom nahlasuje Zákazník aj osobitné situácie a nežiaduce udalosti pri používaní Zdravotníckej pomôcky, poskytnutej Linde.
11. *Vybavenie reklamácie*
Reklamácia tovaru bude vybavená do 30 dní od prijatia reklamácie, pokiaľ sa obidve strany nedohodli na dlhšej lehote.
12. *Záverečné ustanovenie*
Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01.01.2023. Zmeny reklamačného poriadku sú vyhradené.
Pojmy uvádzané veľkým písmenom, ktoré nie sú vysvetlené v tomto rade, majú význam uvedený vo Všeobecných obchodných podmienkach Linde pre predaj Plynov a nájom Distribučných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii v Predajných miestach Linde a na webových stránkach <https://www.linde-gas.sk/sk/footer/legalnotice.html>

Marek Pecák, MBA
konateľ spoločnosti