

## Reklamačný poriadok firmy Linde Gas k.s.

### Vážení zákazníci,

veľmi si vážime Vašu dôveru, ktorú nám preukazujete tým, že ste si pre svoje potreby zvolili nami dodávané technické, špeciálne alebo medicínálne plyny.

Napriek našej úprimnej starostlivosti o kvalitu našich produktov sa môže stať, že pri veľkom obrate fliaš dôjde k chybe alebo uskutočnená dodávka nezodpovedá vo všetkých smeroch Vaším predstavám a požiadavkám. V týchto prípadoch máte možnosť uplatniť si reklamáciu.

### Postup pri vybavovaní reklamácie:

1. Reklamovanú fľašu (zväzok) reklamujte zásadne v predajnom mieste (PM), kde ste fľašu (zväzok) obdržali, najneskôr do 3 dní po odbere z PM. Ak ste zásobovaní priamym rozvozom, ohlásite vznik reklamácie telefonicky priamo do distribučného centra (DC), ktoré Vás zásobuje.
2. Pri reklamácií na kvalitu plynu nesmie byť spotrebované viac ako 50% množstva náplne.
3. V PM bude s Vami spísaný Reklamačný list (RL), pričom Vy i pracovník PM potvrdíte správnosť a úplnosť vyplneného RL podpisom. Po spísaní RL obdržíte jeho kópiu. V prípade priameho závozu vypíšete RL podľa pokynov príslušného obchodného zástupcu. Za reklamovanú fľašu obdržíte ihneď novú (zväzok).
4. Reklamovaná fľaša (zväzok) je najbližším rozvozom zaslaná do DC a následne do výrobného závodu, kde sa vykoná kontrola oprávnenosti reklamácie podľa príslušných predpisov.
5. Doba vybavenia reklamácie od jej prijatia v PM je 30 dní. Pokiaľ by sa vo výnimočných prípadoch nepodarilo do tejto doby reklamáciu vybaviť, budete o tejto skutočnosti vopred telefonicky informovaní.
6. V prípade uznanej reklamácie je reklamačné konanie pre Vás ukončené, pretože za reklamovanú fľašu ste už obdržali fľašu novú.
7. Ak sa preukáže reklamačným konaním neopodstatnenosť reklamácie, budeme Vám nútení fľašu (zväzok), poskytnutú ako náhradu, dodatočne vyfaktúrovať. V prípade, že za dodávky našich plynov platíte v hotovosti, budeme od Vás dodatočne vyžadovať zaplatenie tejto náhrady.
8. Ak nepožadujete ako náhradu plnú fľašu, alebo vrátenie peňazí, musíte počkať na výsledok reklamačného konania. Ak je reklamácia uznaná, bude Vám čiastka poukázaná na Váš bankový účet do štrnástich dní odo dňa oznámenia o uznaní reklamácie. Ak nie je reklamácia uznaná, náhrada Vám neprislúcha.

V Bratislave, 3.12.2007



Ing. Peter Purdeš  
Riaditeľ Linde Gas k.s.



Ing. Lubomír Herčík  
Manažér SHEQ LG-CZ/LG-SK