



Zasady rozpatrywania reklamacji w Linde Gaz Polska

Zasady rozpatrywania reklamacji produktów butlowych

1. Kupujący zgłasza reklamację Sprzedającemu (Linde Gaz Polska Sp. z o.o.) lub jego przedstawicielowi (punkt sprzedaży) niezwłocznie po otrzymaniu produktu, jednak nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty dostawy produktu.
2. Zgłaszający reklamację zobowiązany jest posiadać dokument zakupu lub dostawy produktu, a oznakowanie produktu (numery kodowe), rodzaj produktu i opakowania muszą być zgodne z danymi zawartymi w tym dokumencie. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji naczynia ciśnieniowego z helem jest dostarczenie folii termokurczliwej z reklamowanego naczynia.
3. Kupujący zobowiązany jest dostarczyć reklamowany produkt do punktu sprzedaży, w którym dokonał zakupu na koszt własny.
4. Jeżeli stan techniczny towaru nie pozwala na transport i magazynowanie, stwarzając zagrożenie dla bezpieczeństwa osób lub mienia, sposób przeprowadzenia reklamacji powinien zostać uzgodniony z przedstawicielem Sprzedającego.
5. Sprzedający zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji produktów wytworzonych przez Linde Gaz Polska Sp. z o.o., zgłoszonych w prawidłowy sposób, w terminie do 45 dni od daty ich zgłoszenia. W niektórych przypadkach termin reklamacji może być dłuższy ze względów: techniczno-organizacyjnych, np. w przypadku konieczności transportu do innych miejsc.
6. Z uwagi na rodzaj i specyfikę niektórych produktów, zgłoszenie reklamacji ilościowych związanych z wagą możliwe jest jedynie dla produktów posiadających nienaruszoną plombę foliową na zaworze. Pozostałe reklamacje jakościowe produktów wytworzonych przez Linde Gaz Polska sp. z o.o. nie będą przyjmowane w przypadku, gdy Kupujący zużył więcej niż 30% podanej ilości wypełnienia produktu.
7. Dla produktów, które:
 - ulegają szybkiemu zepsuciu lub następuje szybka utrata ich właściwości (np. suchy lód);
 - zostały wykonane na zamówienie Kupującego;
 - zostały spersonalizowane;złożenie reklamacji ilościowej jest niemożliwe po odbiorze produktu, a reklamacja jakościowa jest możliwa do 36 godzin od odbioru produktu przez Kupującego.
8. Roszczenie reklamacyjne wygasa w przypadkach:
 - niezgłoszenia oczywistych wad niezwłocznie po otrzymaniu produktu;
 - uszkodzenia produktu w przypadku transportu własnego;
 - niewłaściwej obsługi lub zaniedbania przy obsłudze produktu;
 - niezłożenia reklamacji w terminie.
9. W przypadku uznania reklamacji Sprzedający może wymienić produkt na nowy lub wystawić fakturę korygującą. Rozpatrzenie reklamacji w wyżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się dalszych rekompensat.
10. Z uwagi na właściwości reklamowanego produktu, do przeprowadzenia badań lub testów w celu weryfikacji istnienia wad i zasadności reklamacji konieczne jest częściowe lub całkowite jego zużycie.
11. W przypadku niewykrycia wady i uznania reklamacji za niezasadną, Sprzedający ma prawo obciążyć Kupującego kosztami postępowania reklamacyjnego.
12. Zgłoszenie reklamacyjne nie zwalnia Kupującego z obowiązku terminowego uregulowania należności za dostarczone towary.
13. W przypadku złożenia reklamacji produktów niewytworzonych przez Linde Gaz Polska Sp. z o.o. w prawidłowy sposób, Sprzedający

zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 90 dni od daty ich zgłoszenia.

14. Zwrot produktów nowych i nienaruszonych, jeżeli nie stanowią reklamacji ilościowych i jakościowych, nie jest możliwy.
15. Kupujący ma prawo odwołania się do Sprzedającego od decyzji kończącej proces reklamacyjny w terminie 7 dni od dnia otrzymania decyzji.
16. Sprzedający rozpatrzy odwołanie Kupującego w ciągu 21 dni od daty otrzymania odwołania i poinformuje Kupującego o decyzji na piśmie.
17. W sprawach dotyczących odpowiedzialności Sprzedającego za wady sprzedanych towarów, stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego z uwzględnieniem postanowień wynikających z zawartej przez strony umowy oraz niniejszych zasad.
18. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych zasad.

Zasady rozpatrywania reklamacji produktów cieczowych

1. Kupujący zgłasza reklamację Sprzedającemu (Linde Gaz Polska Sp. z o.o.) lub jego przedstawicielowi niezwłocznie po otrzymaniu produktu, jednak nie później niż w terminie 14 dni roboczych dostawy produktu
2. Sprzedający zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji produktów dostarczonych przez Linde Gaz Polska Sp. z o.o., zgłoszonych w prawidłowy sposób w terminie do 45 dni od daty ich zgłoszenia. W niektórych przypadkach termin reklamacji może być dłuższy ze względów techniczno-organizacyjnych, np. w przypadku konieczności wykonywania dodatkowych badań.
3. Roszczenie reklamacyjne wygasa w przypadkach:
 - niezgłoszenia oczywistych wad niezwłocznie po otrzymaniu produktu;
 - niewłaściwej obsługi lub zaniedbania przy obsłudze produktu;
 - niezłożenia reklamacji w terminie.
4. W przypadku uznania reklamacji Sprzedający może wymienić produkt na nowy lub wystawić fakturę korygującą. Rozpatrzenie reklamacji w wyżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się dalszych rekompensat.
5. W przypadku niewykrycia wady i uznania reklamacji za niezasadną, Sprzedający ma prawo obciążyć Kupującego kosztami postępowania reklamacyjnego.
6. Zgłoszenie reklamacyjne nie zwalnia Kupującego z obowiązku terminowego uregulowania należności za dostarczone towary.
7. W przypadku złożenia reklamacji w prawidłowy sposób, opisany powyżej, produktów niewytworzonych przez Linde Gaz Polska Sp. z o.o., Sprzedający zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie do 90 dni roboczych od daty ich zgłoszenia.
8. Kupujący ma prawo odwołania się do Sprzedającego od decyzji kończącej proces reklamacyjny w terminie 7 dni od dnia otrzymania decyzji.
9. Sprzedający rozpatrzy odwołanie Kupującego w ciągu 21 dni od daty otrzymania odwołania i poinformuje Kupującego o decyzji na piśmie.
10. W sprawach dotyczących odpowiedzialności Sprzedającego za wady sprzedanych towarów, stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego z uwzględnieniem postanowień wynikających z zawartej przez strony umowy oraz niniejszych zasad.
11. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych zasad.