

Zasady rozpatrywania reklamacji gazów w zbiornikach ciśnieniowych, opakowań oraz suchego lodu.

1. Klient po otrzymaniu dostawy zobowiązany jest do sprawdzenia jej zgodność ze złożonym zamówieniem pod względem rodzaju, ilości i/lub jakości gazu. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości zgłasza ją w portalu klienta, na stronie internetowej lub za pomocą rejestrowanej infolinii niezwłocznie **po dostawie** lecz **nie później niż do 7 dni od dostawy**.
2. Warunkiem przyjęcia i zarejestrowania reklamacji jest podanie **poprawnych danych dotyczących zgłoszenia**.
W przypadku formularza dostępnego w portalu klienta lub na stronie Messer Polska w zakładce „kontakt” lub „usługi i serwis” są to pola oznaczone „*“.
3. Po wypełnieniu formularza klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia z nadanym nr reklamacji, który służy do identyfikacji zgłoszenia w trakcie całego procesu rozpatrywania. Powołując się na ten numer klient zleca odbiór reklamowanego opakowania lub dostarcza je do punktu sprzedaży.
4. Czas rozpatrzenia reklamacji jest liczony od momentu zwrotu opakowania do MP.
5. W przypadku, gdy klient nie zwróci przedmiotu reklamacji w poprawny sposób w ciągu 30 dni, reklamację uznaje się za niezłożoną i po tym okresie zgłoszenie reklamacyjne zostanie przeniesione do archiwum bez rozpatrzenia reklamacji.
6. Messer Polska (MP) zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację wytwarzanych przez siebie produktów **w terminie do 30 dni roboczych** od daty przyjęcia wadliwego produktu. W uzasadnionych przypadkach (np. przy braku możliwości zbadania zgłoszonej wady w MP i konieczności przewozu reklamowanego opakowania do miejsca, właściwego dla przeprowadzenia oceny danego produktu) termin ten może ulec wydłużeniu do niezbędnego minimum.
7. W przypadku uznania reklamacji MP może wg własnego uznania wymienić wadliwy produkt na nowy wolny od wad lub dokonać korekty faktury zakupowej.
8. W przypadku nieuznania reklamacji jakościowej klient ma prawo w ciągu 3 dni od otrzymania powiadomienia o nieuznaniu reklamacji, zamówić reklamowany wcześniej produkt. Transport takiego opakowania odbywa się na koszt klienta. Opakowania zawierające poniżej 30% napętnienia nie podlegają zwrotowi.
9. W sprawach nie ujętych w powyższych zasadach oraz w umowie sprzedaży zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.