

Reklamačný poriadok Messer Tatragas, spol. s r.o.

1. ROZSAH PLATNOSTI

Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „ReP“) je záväzný pre všetky dodávky plynov v ocelových/tlakových fľašiach, nájom ocelových/tlakových fliaš, paliet a zväzkov ocelových/tlakových fliaš (ďalej len „OF“), ako aj pre dodávky ostatného obchodného tovaru, najmä plynov v OF alebo hardwaru (ďalej len „tovar“) („tovar“ a „OF“ ďalej spolu len „predmet plnenia“) spoločnosťou Messer Tatragas, spol. s r.o., so sídlom: Chalupkova 9, 819 44 Bratislava, IČO: 00 685 852, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 278/B (ďalej „MTa“ alebo „dodávateľ“).

2. POJMY, SKRATKY, SYMBOLY

- 2.1 **Reklamácia** – uplatnenie práv odberateľa vyplývajúcich zo zodpovednosti dodávateľa za vady predmetu plnenia.
- 2.2 **Reklamované ocelové/tlakové fľaše** – OF s technickým nedostatkom, ktorý zabraňuje ich obvyklému použitiu odberateľom.
- 2.3 **Reklamovaný tovar** – tovar, pri ktorom je podozrenie na existenciu vady.
- 2.4 **Reklamačný lístok typu „Z“** – evidenčný lístok žltej farby pre reklamácie podľa bodu 3.3 alebo 3.4, uplatnené odberateľom na predajnom centre (skladá sa zo 4 listov A, B, C, D).
- 2.5 **Predajné centrum** – obchodné stredisko resp. prevádzkareň MTA alebo externé predajné miesto, ktoré je zmluvným partnerom MTA.
- 2.6 **OF** – uzatvárateľná kovová tlaková nádoba na plnenie plynov a kvapalín, ktorá sa po naplnení a odpojení premiestni na miesto spotreby.
- 2.7 **Vada** – nedostatok dojednanej kvality či množstva tovaru alebo funkcionality OF.
- 2.8 **Záruka za akosť, záručná doba** – zodpovednosť dodávateľa za to, že tovar bude mať po určenú dobu vlastností stanovené technickými podmienkami resp. dohodou odberateľa a dodávateľa. Záručná doba technických plynov je 3 dni a záručná doba hardwaru je 6 mesiacov, ak nie je inak uvedené v špecifikácii tovaru, záručnom liste alebo dohodnuté medzi odberateľom a dodávateľom.

3. RIEŠENIE REKLAMÁCIE

Povinnosti odberateľa

- 3.1 Odberateľ potvrdzuje správnosť počtu odobratých, resp. prenajímaných, ako aj vrátených OF svojím podpisom na predajnom doklade (dodacom liste).
- 3.2 Odberateľ je povinný pri preberaní predmetu plnenia (t.j. tovaru a OF) tento prezrieť ešte za prítomnosti osoby poverenej zo strany MTA odovzdaním tovaru, inak sa na zjavné vady predmetu plnenia neprihliada. Ak ide o vady predmetu plnenia zjavné pri prevzatí predmetu plnenia (viditeľné poškodenie OF, nekompletnosť tovaru a pod.), spíše pracovník predajného centra výhrady do **Reklamačného lístku typu „V“** s presným popisom poškodenia a odberateľ daný tovar neprevezme.
- 3.3 Ak ide o vady tovaru skryté, ktoré sa prejavia v záručnej dobe, je odberateľ povinný takéto vady reklamovať písomne u dodávateľa najneskôr do 3 dní od ich zistenia, a to určitým a zrozumiteľným spôsobom. Za vady tovaru, ktoré sa prejavia po uplynutí záručnej doby (viď. bod 2.8), dodávateľ nezodpovedá.
- 3.4 Ak ide o vady OF skryté, ktoré nebolo možné zistiť prehliadkou podľa bodu 3.2, a ktoré sa prejavia počas oprávneného užívania OF odberateľom, je odberateľ povinný takéto vady reklamovať písomne u dodávateľa, a to určitým a zrozumiteľným spôsobom a ihneď, t.j. najneskôr nasledujúci pracovný deň po tom, čo takúto vadu OF zistil. Za reklamáciu nemožno v žiadnom prípade považovať poškodenie OF spôsobené neodbornou manipuláciou odberateľa alebo tretej osoby (mechanicky poškodené OF, OF poškodené plameňom, odrazený ventil a pod.).
- 3.5 Reklamovaný tovar musí byť pri vrátení výrazne označený.

- 3.6 Pri reklamácií kvality dodávaných plynov v OF je odberateľ povinný ponechať minimálne 50% obsahu plynu v OF za účelom vykonania analýzy kvality. V prípade, že odberateľ neponechá v OF potrebný zostatok plynu, považuje sa reklamácia za neoprávnenú.
- 3.7 V prípade telefonického nahlásenia reklamácie odberateľom je nevyhnutné bezodkladné dopravenie reklamovaného predmetu plnenia na predajné centrum a doplnenie reklamácie písomne v súlade s bodom 3.3 resp. 3.4.

Reklamačný lístok typu „Z“ – vypisovanie

- 3.8 Pri reklamácií podľa bodu 3.3 alebo 3.4 pracovník predajného centra podľa predtlaču vypisuje všetky polia **reklamačného lístku typu „Z“**, ktorý sa skladá zo 4 kópií (A, B, C, D). Tovar musí byť jednoznačne identifikovaný svojím kódom a popisom; OF musí byť jednoznačne identifikovaná číslom OF; odberateľ musí byť jednoznačne identifikovaný odberateľským číslom, odtlačkom pečiatky odberateľa, menom pracovníka odberateľa a čitateľným podpisom. **Kópiu „A“ obdrží odberateľ**

Informovanie odberateľa o riešení reklamácie

- 3.9 Odberateľ je o výsledku reklamačného konania oboznámený písomnou formou v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- 3.10 V prípade reklamácie, ktorej predmetom je kvalita plynu zašle dodávateľ **na písomné vyžiadanie odberateľa** „Záznam o analýze reklamovaného produktu“ odberateľovi.
- 3.11 V prípade **oprávnenej reklamácie** predmetu plnenia podľa vyjadrenia plniarne alebo výrobcu, bude odberateľovi vystavený dobropis na oprávnené reklamovaný tovar resp. na tovar v reklamovanej OF, ktorý nemohol odberateľ zúžitkovať v dôsledku preukázanej a uznannej vady OF.
- 3.12 V prípade **neoprávnenej reklamácie** predmetu plnenia podľa vyjadrenia plniarne alebo výrobcu, odberateľ do 5 dní od obdržania písomného rozhodnutia o neoprávnenosti reklamácie rozhodne a oznámi dodávateľovi, či tovar zúžitkuje, ak je to fyzicky možné (nemožné to bude napr. v prípade fyzického poškodenia OF, za ktoré dodávateľ nezodpovedá – viď. bod 3.4), v opačnom prípade sa v prípade plynu v OF bude príslušná OF považovať za vrátenú ako prázdna OF so zvyškovým tlakom. Ak je to fyzicky možné a odberateľ sa rozhodne tovar zúžitkovať, je mu zaslaný na príslušné predajné centrum.

4. SPOLOČNÉ USTANOVENIA

- 4.1 Reklamácia predmetu plnenia neoprávňuje odberateľa k neuhradeniu alebo omeškaniu s úhradou príslušnej faktúry vystavenej zo strany MTA.
- 4.2 Náklady a škodu MTA z nesprávneho, neoprávneného alebo oneskoreného uplatnenia práv odberateľa z väd predmetu plnenia, ako aj prepravu do zmluvného servisu, znáša v celom rozsahu odberateľ.
- 4.3 Odberateľ berie na vedomie, že vady predmetu plnenia je možné reklamovať len na základe dokladov preukazujúcich dodanie predmetu plnenia odberateľovi (napr. kúpna zmluva, najamná zmluva, potvrdenka o prevzatí), a to osobne na predajnom centre alebo písomne na adrese **Messer Tatragas, spol. s r.o., Chalupkova 9, 819 44 Bratislava**.
- 4.4 V prípade neuplatnenia nárokov odberateľa z väd predmetu plnenia zrozumiteľným a určitým spôsobom a v lehotách uvedených vyššie, najneskôr však v záručnej dobe, tieto práva zanikajú.
- 4.5 Tento Reklamačný poriadok je platný od 15.7.2012.