

INSTRUKCJA DOTYCZĄCA PRZYJMOWANIA/ZGŁASZANIA REKLAMACJI NA PRODUKTY AIR LIQUIDE POLSKA SP. Z O.O. (AL) ORAZ INFORMOWANIA O USZKODZENIACH BUTLI/WIĄZEK, STWIERDZONYCH PODCZAS ICH ODBIORU OD KLIENTÓW AL

1. Odbiór butli/wiązek reklamacyjnych od klienta.

Jeżeli podczas dostawy, klient zgłasza reklamację produktów AL, kierowca ma obowiązek odpowiednio oznaczyć reklamowane butle/wiązki, używając przeznaczonych do tego celu pomarańczowych naklejek oraz sporządzić protokół odbioru reklamacyjnych butli/wiązek. Poprawnie wypełniony protokół powinien zawierać: datę odbioru butli/wiązek, kody servitrax butli, asortyment, szczegółowy opis niezgodności produktu (w przypadku uszkodzenia zaworu, prosimy o dokładny opis wady), nazwę firmy z pieczętką klienta, czytelny podpis klienta.

Kopia protokołu pozostaje u klienta, natomiast oryginał protokołu reklamacyjnego, powinien być przekazany wraz z butlą na napełnialnię AL.

W celu przyspieszenia rejestracji reklamacji (ale nie zakończenia procesu) w systemie AL, skan protokołu powinien być przesłany uprzednio do COK, na adres e-mail: pl-cok@airliquide.com

Wskazane jest aby **kierowca posiadał zawsze** w samochodzie druki reklamacyjne oraz pomarańczowe naklejki. W przypadku braku któregośkolwiek z w/w materiałów reklamacyjnych, prosimy o złożenie zamówienia na w/w materiały u Waszego opiekuna z Działu Słeci Agentów

Należy także uregulować w systemie status odebranych butli, nadając im status puste w magazynie Agenta, z datą ich rzeczywistego odbioru od klienta. Uregulowanie statusu butli z datą inną od rzeczywistej daty odbioru butli, spowoduje błędne naliczenie najmu za dzierżawę butli.

Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od dnia przyjęcia butli na napełnialnię AL. Faktura korygująca dla klienta, może być wystawiona dopiero po ukończeniu procesu reklamacji a także pod warunkiem, że reklamacja zostanie rozpatrzona na korzyść klienta.

2. Reklamacja butli/wiązki z magazynu agenta

W przypadku reklamacji butli/wiązki będącej na Państwa magazynie, po stwierdzeniu niezgodności należy tak jak w przypadku 1. odpowiednio oznaczyć butę, wypełnić protokół reklamacyjny podając wszystkie niezbędne dane. 2. **skan protokołu należy przesłać uprzednio do COK**, na adres e-mail: pl-cok@airliquide.com

W dniu zwrotu produktu na napełnialnię przekazać protokół przewoźnikowi AL, wraz z informacją o zwracanym reklamowanym produkcie.

3. Odbiór butli/wiązek uszkodzonych przez klienta/zgłoszenie incydentu

W przypadku odbioru uszkodzonych butli od klienta, adnotację o uszkodzeniu należy wpisać na dowodzie dostawy/zwrotu butli. Wpis na dokumencie stanowi podstawę do obciążenia klienta ewentualnymi kosztami naprawy butli. W przypadku dostarczenia na napełnialnię uszkodzonych butli/wiązek, bez adnotacji o uszkodzeniach powstałych na stanie klienta, AL ma prawo dochodzić od Agenta, zwrotu kosztów dotyczących usunięcia uszkodzeń butli/wiązek odebranych z depa Agenta