

ZASADY OGÓLNE:

1. Klient dokonujący zakupu gazu w butli w punkcie sprzedaży przed dokonaniem odbioru towaru ma możliwość sprawdzenia stanu technicznego butli w obecności sprzedającego.
2. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji Klient powinien złożyć reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, co do jakości zakupionej butli.
3. Warunkiem koniecznym przyjęcia reklamacji jest dostarczenie do Punktu Sprzedaży reklamowanej butli gazowej wraz z dowodem zakupu. W przypadku ich braku sprzedający może odmówić przyjęcia reklamacji.
4. Do każdej zgłaszanej butli, pracownik przyjmujący zgłoszenie, wypełnia indywidualną kartę reklamacji (IKR) prowadzoną w formie plastikowej plomby z komentarzem o powodzie reklamacji wpisanym słownie lub przy pomocy symboli wad:
 - a. J – Jakość opakowania
 - b. O – Jakość gazu
 - c. N – nieszczelność butli lub zaworu
 - d. M – uszkodzenia mechaniczne (butle, zawory)
 - e. U – uszczelka (brak lub zużycie)
 - f. I – inne (np. brak legalizacji, inne – wpisać jakie)
5. Kierowca przejmujący reklamacyjną butlę, zobowiązany jest do zarejestrowania jej na posiadanym tablecie. wymagane informacje dotyczą: rodzaju butli, numeru żółtej plastikowej plomby, powodu reklamacji.
6. Nienaruszona plomba na króćcu zaworu jest warunkiem niezbędnym do przyjęcia butli posiadającej wady określone poniżej:
 - Wygląd butli (estetyka, odkształcenia, korozja),
 - Brak ważnej legalizacji,
 - Nieprawidłowa ilość gazu w butli.
7. W przypadku kwestionowania jakości gazu lub wad butli możliwych do wykrycia dopiero po usunięciu plomby i zaślepki (uszkodzona uszczelka zaworu, jakość gazu, uszkodzenia mechaniczne zaworu), warunkiem przyjęcia do reklamacji jest waga netto gazu w butli odpowiadająca 90% wartości początkowej (np. 9,9 kg dla butli stalowej 11 kg; 9 kg dla butli 10 kg 7,2 kg dla butli 8 kg)
8. W przypadku reklamowania butli z tytułu nieszczelności (zawór, korpus, z wyłączeniem nieszczelności na uszczelce) reklamowana butla zostaje przyjęta niezależnie od ilości gazu w butli.

TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

1. Pracownik obsługujący Punkt Sprzedaży Butli dokonuje weryfikacji zgłoszonej reklamacji i w przypadku zasadności (spełnienia warunków określonych w punkcie 6 i 7 Zasady ogólne) reklamacji towar wadliwy zostaje wymieniony na nowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów dla Klienta.
2. W przypadku nieszczelności butli/zaworu towar wadliwy zostaje wymieniony na nowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów dla Klienta niezależnie od spełnienia kryteriów określonych w punktach 6 i 7 Zasad ogólnych.
3. Na indywidualne życzenie Klienta złożone przy pomocy infolinii lub mailowo, odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w formie uzgodnionej z Klientem (np. pisemnej) najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych od złożenia reklamacji.