

## Hibás palack reklamáció kezelése

A Primaenergia Zrt. elkötelezett amellett, hogy kifogástalan minőségű termékeket értékesítsen vásárlói részére. Sajnálatos módon azonban előfordulhatnak eltérések, hibák, termékreklamációk. Annak érdekében, hogy reklamációját a lehető leggyorsabban, az Ön megaláztatására elbírálhassuk, kérjük, tartsa be az útmutatónkban leírtakat.

Biztonságtechnikai okokból a védőkosár nélküli palackoknál a gázpalackok átvételére kizárólag a palacksapka és a záróanya (vakanya) megléte esetén van lehetőségünk. Kérjük, hogy mindannyiunk biztonsága érdekében a szállítás előtt a palacksapkát, valamint a záróanyát minden esetben (még az üres palackokra is) helyezték fel. Ezek nélkül a reklamáció felvétele sajnos nem áll módunkban.

A reklamáció a vásárlás helyén, a vásárlást igazoló számlával (vagy nyugtával) valamint a gázpalack töltését igazoló zárófóliával kezdeményezhető.

A panaszról „Gázpalack reklamációs jegyzőkönyvet” kell kiállítani. Kérjük, ügyeljen rá, hogy a jegyzőkönyvben minden adat hiánytalanul, olvashatóan kerüljön kitöltésre.

Az észrevételével érintett palackot vizsgálatra elszállítjuk a cseretelepről. Ön térítésmentesen egy üres palacktestet kap a leadott palack helyett, de természetesen lehetősége van a töltet ellenértékének megfizetése mellett teli palackot átvenni.

A gázpalack bevizsgálását követően a reklamációs vizsgálat eredményéről írásban tájékoztatjuk Önt. Amennyiben a reklamáció elfogadásra került, a töltet számlával (nyugtával) igazolt ellenértékét postai úton küldjük meg Önnek a „Gázpalack reklamációs jegyzőkönyv” szerinti címre.

Az ügyintézési idő a panasz érkezésétől számítva 30 nap.

A reklamáció elfogadása nem áll módunkban, az alábbi esetekben:

- A „Gázpalack reklamációs jegyzőkönyv” kitöltésére hiányosan vagy ellentmondásosan került sor, illetve az nem került aláírásra.
- A reklamációval érintett palacktesten vagy a szelepen rongálás vagy egyéb külső behatás nyomai vannak.
- A „Gázpalack reklamációs jegyzőkönyv” szerinti hiba, eltérés nem állapítható meg.
- A bevizsgálás során egyéb, társaságunknak nem felróható hiba ok kerül megállapításra.

A reklamáció kezelésére egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény vonatkozó rendelkezései irányadók.