

V Bratislave, dňa 21. 3. 2008

Prosím, predajte tento list osobe, ktorá je vo Vašej spoločnosti zodpovedná za nákup/manipuláciu s technickými plynmi.

Vážený obchodní priateľ,

ako už viete z našej predchádzajúcej korešpondencie, Air Products prechádza procesom implementácie nového informačného systému, ktorého cieľom je zefektívnenie interných procesov a zvýšenie úrovne služieb smerom k Vám, našim zákazníkom. Zmeny, ktoré táto aktivita prináša, sa okrem iného týkajú i reklamačného procesu. Venujte preto, prosím, pozornosť nižšie uvedenému oznamu.

V prípade reklamácie (produkt nespĺňajúci špecifikáciu, prázdny obal, unikajúci či poškodený ventil...) je nutné ihneď nahlásiť túto skutočnosť na Oddelení služieb zákazníkom (bezplatná telefónna linka: 0800 100 700)

Reklamácia bude zaregistrovaná pracovníkmi do systému s určitým referenčným číslom a súčasne bude zadaný pokyn doprave na vyzdvihnutie. Vodič označí preberaný reklamovaný obal špeciálnou nálepkou s vopred priradeným referenčným číslom.

Bez predchádzajúceho telefonického nahlásenia reklamácie nebude mať vodič možnosť obal označiť a prevziať.

Po vyriešení reklamácie na Oddelení kontroly kvality bude, a to v prípade oprávnenej reklamácie, jedinou formou kompenzácie opravná faktúra. Už nebude možné, aby zákazník obdržal ako náhradu bezplatnú dodávku.

Ďakujeme za spoluprácu.

S úctou,



Miloslava Rajtrová
Vedúci oddelenia služieb zákazníkom
Air Products, Slovakia s.r.o.