

ПОЛИТИКА ПО ДОСТАВКЕ БАЛЛОННОЙ ПРОДУКЦИИ ОАО «ЛИНДЕ ГАЗ РУС»

1. ЦЕЛЬ

ОАО «Линде Газ Рус» стремится укрепить свое лидерство на рынке промышленных газов РФ. Целью Политики по доставке баллонной продукции, является максимальное удовлетворение требований клиента путем поставки продукции самого высокого качества и оказания высококлассных услуг. Залогом успешной реализации всех пунктов данного документа, является профессионализм, ориентация на потребности клиента, чувство ответственности и лояльность сотрудников ОАО «Линде Газ Рус». В Политике описаны содержание и объем оказываемых услуг в рамках всего процесса снабжения промышленными, пищевыми и медицинскими газами.

2. ОПИСАНИЕ КЛИЕНТОВ

Существует 6 категорий клиентов:

- 2.1. Клиент с арендованной тарой, которому осуществляется доставка силами ОАО «Линде Газ Рус» – относится к классу А1.
- 2.2. Клиент с обменной тарой, которому осуществляется доставка силами ОАО «Линде Газ Рус» – относится к классу А2.
- 2.3. Клиент с арендованной тарой, который самостоятельно забирает продукцию на складе (самовывоз) – относится к классу В1.
- 2.4. Клиент с обменной тарой, который самостоятельно забирает продукцию на складе (самовывоз) – относится к классу В2.
- 2.5. Розничный партнер- агент - относится к классу С1.
- 2.6. Розничный партнер- дено - относится к классу С2.

3. ЗАКАЗ ПРОДУКЦИИ

3.1. Форма заказа

Клиент может сделать заказ одним из способов:

1. По телефонам: (495) 212 04 78, (495) 212 04 79, (495) 212 04 80
2. По факсу: (495) 212 04 81
3. По e-mail: адрес электронной почты указан в договоре

Заказы сделанные в период с 08:00 до 17:00 принимаются непосредственно специалистами отдела обслуживания клиентов. Заказы сделанные в иное время, либо в выходные/праздничные дни, обрабатываются на следующий рабочий день. При наличии утвержденного графика поставок, доставка продукции осуществляется без предварительного заказа, по согласованию с клиентом.

3.2. Контактные лица

При оформлении заказа, контактным лицом для Клиента является специалист отдела обслуживания клиентов ОАО «Линде Газ Рус», в случае необходимости в получении дополнительной информации связанной с доставкой продукции, контактным лицом может выступать Администратор отдела продаж и/или Торговый представитель.

3.3. Срок выполнения заказа

3.3.1. Стандартный заказ на доставку и самовывоз:

заказ, поступивший до 11-00 текущего дня, выполняется через один рабочий день после поступления заказа (без учета времени в пути) и оплачивается согласно условиям договора или прайс-листа;

заказ, поступивший после 11-00 текущего дня, выполняется через два рабочих дня после поступления заказа (без учета времени в пути) и оплачивается согласно условиям договора или прайс-листа.

при доставке по ж/д, заказ выполняется через 14 (четырнадцать) рабочих дней после поступления заказа и оплачивается согласно условиям договора или прайс-листа.

3.3.2. Срочный заказ:

срочный заказ, выполняется на следующий день после заказа (без учета времени в пути) при наличии необходимой продукции на складе и свободного транспорта, и оплачивается согласно условиям договора или прайс-листа.

4. ПОСТАВКА ПРОДУКЦИИ

Существуют следующие виды поставок продукции:

1. Доставка силами ОАО «Линде Газ Рус» с использованием автотранспорта.
2. Доставка силами ОАО «Линде Газ Рус» с использованием ж/д транспорта – ж/д доставка.
3. Доставка силами Клиента – «Самовывоз»

4.1. Классы доставки

	Класс А1	Класс А2	Класс В1	Класс В2	Класс С1	Класс С2
Доставка силами ОАО «Линде Газ Рус»	X	X			X	---
Самовывоз	X	X	X	X	---	---
Условия поставок						
Доставка с 08:00 до 17:00 в рабочие дни*	X	X			X	X
Загрузка для самовывоза с 13:00 до 17:00*			X	X		
Отгрузка в паллетах	X	X	X	X	X	X
Услуги без дополнительной оплаты						
Доставка в выходные и праздничные дни**	X	X	---	---	---	---
Доставка с 22:00 до 08:00 в рабочие дни**	X	---	---	---	X	---

*-до 22:00 для производственной площадки в г.Балашиха, Московской области

** - для производственной площадки в г.Балашиха, Московской области

Платные услуги	Класс А1	Класс А2	Класс В1	Класс В2	Класс С1	Класс С2
Срочная доставка	X	X	---	---	X	X
Использование манипулятора при Разгрузке***	X	X	---	---	X	X
Отгрузка в контейнерах	X	X	X	X	X	X

*** - для производственных площадок в г.Балашиха, Московской области и г.Санкт-Петербург

X - наличие

--- отсутствие

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Сотрудники Службы баллонных операций производственного подразделения ОАО «Линде Газ Рус» обязаны провести осмотр оборотной тары, поступившей от клиентов, и выдать заключение о возможности ее дальнейшей эксплуатации согласно Договора.

6. ОБРАБОТКА ПРЕТЕНЗИЙ КЛИЕНТОВ

Если договором не предусмотрено иное, клиент имеет право выставить претензию в адрес ОАО «Линде Газ Рус»:

- По поводу **количества продукции** в момент ее получения от Поставщика;
- По поводу **качества продукции** или качества наполнения в течение 3-х месяцев от даты поставки,
- По поводу **сроков доставки** в течении 3-х дней с даты поставки или с даты, когда поставка должна была состояться.

Претензия посылается на имя лица подписавшего договор с копией региональному менеджеру по продажам. Срок рассмотрения претензий – 5 - 10 рабочих дней.

Срок рассмотрения претензий по качеству – 5 - 10 рабочих дней с момента получения проб для анализа.

Претензии по поводу любых других видов услуг могут быть направлены в любое время сотрудникам Отдела Обслуживания Клиентов.

7. КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

Продукция ОАО «Линде Газ Рус» соответствует всем требованиям ГОСТа и ТУ. Все поставки продукции сопровождаются Сертификатом/ Паспортом качества.

По требованию клиента перед погрузкой может осуществляться проверка баллонов по давлению и весу, которая производится на территории ОАО «Линде Газ Рус».

В случае необходимости (по требованию клиента) ОАО «Линде Газ Рус» может провести расширенный анализ продукции. Стоимость данной услуги определяется Прайс-листом.

За и от имени ОАО Линде Газ Рус