

Return Merchandise Authorization & Support Conditions

English

- Before sending any product, the form must be filled in and the Quality Department must authorise the sending of the product by opening a procedure.
- CTS will charge the client for a “nonstandard handling” fee of 50€ if:
 - One or more cylinders are returned to CTS without prior issuing an RMA procedure
 - The returned cylinders are shipped without any kind of document (delivery note with serial numbers or RMA form copy) that allows CTS to connect the cylinders to an existing RMA
- In case of non-compliances found within the warranty period, these costs will not be charged to the consumer
- In case of non-compliance found after the warranty expired, these costs will be deducted from the re-working expenses (should the customer accept it).
- The issuing cost of the procedure will be charged in case of non-compliances that do not affect the correct and normal use of the cylinder.
- The warranty period and the terms within which any defect must be notified to CTS are those described in the General Conditions of Sale.
- The shipment of the alleged defective products will be at the customer’s expense and risk, unless otherwise agreed between CTS and the customer.
- CTS will provide an initial evaluation within 15 working days from the receipt of the material.
- Any analysis and evaluation provided by CTS regarding the cause of the problem is unquestionable.
- In case of non-compliance for which CTS is liable, duly notified during the warranty period, CTS will rework or replace the product(s) with no charge for the customer.
- In case of non-compliance for which CTS is liable, notified after the end of warranty period, or in case of defects notified after the terms specified in the General Conditions of Sale, CTS reserves the right to make an offer to the customer regarding the costs of the rework or replacement of the product(s).
- In case of non-compliance for which CTS is not liable, or in the absence of non-compliance, CTS will charge all analysis costs to the customer. CTS reserves the right to make an offer to the customer for the rework or replacement of the product(s).
- The analysis foresees the following tests: internal visual inspection, external visual inspection, hydrostatic test and 300 bar leak test. The cost is 40€, including the report of the tests performed.
- If, 6 weeks after authorization of the return of the material, the goods do not reach their destination and no news is received on the status of the shipment, the case shall be deemed completed.
- If, after 10 weeks from the communication of the evaluation and/or the commercial offer, no reply is received, the case will be deemed closed and the goods will be properly disposed of.

Italiano

- Prima dell'invio di qualsiasi prodotto, è necessario compilare il modulo e l'Ufficio Qualità deve autorizzarne l'invio, aprendo una procedura.
- CTS addebiterà al cliente una commissione "gestione non standard" di 50€ se:
 - Una o più bombole vengono rese a CTS senza prima aver emesso una procedura RMA
 - Le bombole rese vengono spedite senza alcun tipo di documento (bolla di consegna con numeri di serie o copia del modulo RMA) che consenta a CTS di collegarle ad un RMA esistente
- Nel caso di non conformità riscontrate durante il periodo di garanzia, tali costi non saranno addebitati al cliente
- Nel caso di non conformità riscontrate successivamente al periodo di garanzia, tali costi saranno scalati dal costo di rilavorazione (ove accettato dal cliente)
- I costi di apertura della procedura saranno invece applicati nel caso di non conformità che non inficiano il corretto e normale utilizzo della bombola
- Il periodo di garanzia e i termini entro i quali i difetti devono essere segnalati a CTS sono quelli descritti nelle Condizioni Generali di Vendita
- La spedizione dei prodotti ritenuti difettosi avverrà a spese e rischio del cliente, salvo diverso accordo con CTS
- CTS fornirà una prima valutazione entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del materiale
- Le analisi e valutazioni di CTS sulla causa del problema sono insindacabili
- Nel caso di non conformità imputabile a CTS e denunciata nel periodo di garanzia, CTS si farà carico della rilavorazione o sostituzione
- Nel caso di non conformità imputabile a CTS riscontrata dopo il termine del periodo di garanzia, o in caso di difetto segnalato dopo i termini prescritti nelle Condizioni Generali di Vendita, CTS si riserva il diritto di proporre un'offerta al cliente per i costi di rilavorazione o sostituzione
- Nel caso di non conformità non imputabile a CTS o in assenza di non conformità, CTS addebiterà i costi di analisi al cliente. CTS si riserva il diritto di proporre un'offerta al cliente per i costi di rilavorazione o sostituzione.
- L'analisi prevede: ispezione visiva interna, ispezione visiva esterna, prova idraulica e test di tenuta a 300 bar. Il costo è di 40€, compreso il report dei test eseguiti.
- Se, dopo 6 settimane dall'autorizzazione al rientro del materiale, la merce non perviene a destinazione e non si ricevono notizie sullo stato della spedizione, la pratica verrà ritenuta conclusa.
- Se, dopo 10 settimane dalla comunicazione della valutazione e/o dell'offerta commerciale, non pervengono risposte, la pratica risulterà conclusa e la merce verrà correttamente smaltita.

- Vor dem Versand eines Produkts muss das Formular ausgefüllt werden und die Qualitätsabteilung muss den Versand des Produkts durch Eröffnung eines Verfahrens genehmigen.
- CTS berechnet dem Kunden eine Gebühr von 50 € für eine "nicht standardmäßige Bearbeitung", wenn:
 - Eine oder mehrere Flaschen an CTS zurückgeschickt werden, ohne dass zuvor ein RMA-Verfahren eingeleitet wurde
 - Zurückgegebene Zylinder ohne jegliche Dokumente (Lieferschein mit Seriennummern oder Kopie des RMA-Formulars) versandt werden, die es CTS ermöglichen würden, sie mit einer bestehenden RMA zu verknüpfen.
- Im Falle von Mängeln, die während der Garantiezeit festgestellt werden, werden diese Kosten dem Kunden nicht in Rechnung gestellt
- Im Falle von Mängeln, die nach Ablauf der Garantiezeit festgestellt werden, werden diese Kosten von denen für die Nachbesserung abgezogen (sofern vom Kunden akzeptiert)
- Die Kosten für die Einleitung des Verfahrens werden stattdessen bei Verstößen erhoben, die die ordnungsgemäße und normale Verwendung des Zylinders nicht beeinträchtigen
- Die Garantiezeit und die Fristen, innerhalb derer Mängel an CTS gemeldet werden müssen, sind in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen beschrieben
- Der Versand mangelhafter Produkte erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden, sofern nicht anders mit CTS vereinbart
- CTS wird innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Erhalt des Materials eine erste Einschätzung abgeben
- Die Analysen und Einschätzungen von CTS zur Ursache des Problems sind unbestreitbar
- Im Falle eines Fehlers, der CTS zuzuschreiben ist und innerhalb der Garantiezeit gemeldet wird, übernimmt CTS die Kosten für Nachbesserung oder Ersatz
- Im Falle einer von CTS zu vertretenden Vertragswidrigkeit, die nach Ablauf der Garantiezeit festgestellt wird, oder im Falle eines Mangels, der nach den in den Allgemeinen Verkaufsbedingungen vorgeschriebenen Fristen gemeldet wird, behält sich CTS das Recht vor, dem Kunden ein Angebot für Nachbesserungs- oder Ersatzkosten zu unterbreiten
- Im Falle einer nicht von CTS zu vertretenden Nichtkonformität oder bei fehlender Nichtkonformität wird CTS dem Kunden die Kosten der Analyse in Rechnung stellen
- Die Analyse umfasst: innere Sichtprüfung, äußere Sichtprüfung, hydraulische Prüfung und Dichtheitsprüfung bei 300 bar. Die Kosten betragen 40 € und beinhalten den Bericht über die durchgeführten Tests.
- Wenn die Ware 6 Wochen nach der Genehmigung der Materialrückgabe nicht am Zielort angelangt und keine Benachrichtigung über den Lieferstatus eingegangen ist, gilt der Vorgang als abgeschlossen
- Wenn 10 Wochen nach der Übermittlung der Bewertung und/oder des kommerziellen Angebots keine Antwort eingeht, gilt der Vorgang als abgeschlossen und die Ware wird ordnungsgemäß entsorgt

Español

- Antes de enviar cualquier producto, debe cumplimentarse el formulario y el Departamento de Calidad debe autorizar su envío, abriendo un procedimiento
- CTS cobrará al cliente una tarifa por "manipulación no estándar" de 50 € si:
 - Se devuelven a CTS uno o más cilindros sin emitir previamente un procedimiento de RMA
 - Los cilindros devueltos se envían sin ningún tipo de documento (nota de entrega con números de serie o copia de formulario RMA) que permita a CTS vincular los cilindros a un RMA existente
- En caso de no conformidades identificadas dentro del período de garantía, estos costes no se cargarán al consumidor
- En caso de no conformidades encontrada después del vencimiento de la garantía, estos costes se deducirán de los gastos de reprocesamiento (en caso de aceptación por el cliente)
- El coste de envío del procedimiento se cobrará en caso de no conformidades que no afecten al correcto y normal uso del cilindro
- El periodo de garantía y los plazos dentro de los cuales se debe notificar cualquier defecto a CTS son los descritos en las Condiciones Generales de Venta
- El envío de los supuestos productos defectuosos correrá por cuenta y riesgo del cliente, salvo acuerdo en otro sentido entre CTS y el cliente.
- CTS proporcionará una evaluación inicial dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción del material
- Cualquier análisis y evaluación proporcionada por CTS sobre la causa del problema es definitiva
- En caso de no conformidad de la que CTS sea responsable, debidamente notificada durante el período de garantía, CTS reelaborará o reemplazará los productos sin cargo para el cliente
- En caso de incumplimiento por el cual CTS sea responsable, notificado una vez transcurrido el final del período de garantía, o en caso de defectos notificados después de los plazos especificados en las Condiciones Generales de Venta, CTS se reserva el derecho de hacer una oferta al cliente con respecto a los costes del reprocesamiento o reemplazo de los productos
- En caso de incumplimiento por el que CTS no sea responsable, o en ausencia de incumplimiento, CTS cargará todos los costes de análisis al cliente
- El análisis comprende las siguientes pruebas: inspección visual interna, inspección visual externa, prueba hidrostática y prueba de fugas a 300 bar; el coste es de 40 € e incluye el informe de las pruebas realizadas
- Si, transcurridas 6 semanas desde la autorización de devolución del material, la mercancía no llega a su destino y no se recibe información sobre el estado del envío, el procedimiento se considerará concluido.
- Si, transcurridas 10 semanas desde la comunicación de la valoración u oferta comercial no se recibe respuesta, el procedimiento se dará por concluido y la mercancía se eliminará de forma correcta.

Français

- Avant tout envoi de produit, le formulaire doit être rempli et le service qualité doit autoriser l'envoi du produit en ouvrant une procédure.
 - CTS facturera au client une commission "gestion non standard" de 50€ si :
 - Une ou plusieurs bouteilles sont remises à CTS sans avoir d'abord émis une procédure RMA
 - Les bouteilles retournées sont expédiées sans aucun type de document (bon de livraison avec numéros de série ou copie du formulaire RMA) permettant à CTS de les relier à un RMA existant
 - En cas de non-conformité constatée pendant la période de garantie, ces coûts ne seront pas facturés au client
 - En cas de non-conformité constatée après la période de garantie, ces coûts seront majorés du coût de réusinage (si accepté par le client)
 - Les coûts d'ouverture de la procédure seront appliqués en cas de non-conformité qui n'affectent pas l'utilisation correcte et normale de la bouteille
 - La période de garantie et les délais dans lesquels les défauts doivent être signalés à CTS sont ceux décrits dans les Conditions Générales de Vente
 - L'expédition des produits considérés comme défectueux se fera aux frais et risques du client, sauf accord contraire avec CTS
 - CTS fournira une première évaluation dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du matériel
 - Les analyses et évaluations de CTS sur la cause du problème sont incontestables
 - En cas de non-conformité imputable à CTS et dénoncée pendant la période de garantie, CTS prendra en charge le réusinage ou le remplacement
 - En cas de non-conformité imputable à CTS constatée après la fin de la période de garantie, ou en cas de défaut signalé après les délais prescrits dans les Conditions Générales de Vente, CTS se réserve le droit de proposer une offre au client pour les coûts de réusinage ou de remplacement
 - En cas de non-conformité non imputable à CTS ou en l'absence de non-conformité, CTS facturera les coûts d'analyse au client
 - L'analyse comprend : inspection visuelle interne, inspection visuelle externe, essai hydraulique et test d'étanchéité à 300 bars. Le coût est de 40€, y compris le rapport des tests effectués. CTS se réserve le droit de proposer une offre au client pour les coûts de réusinage ou de remplacement.
 - Si, 6 semaines après l'autorisation de retour du matériel, les marchandises ne parviennent pas à destination et qu'aucune information n'est reçue sur l'état de l'expédition, le dossier sera réputé clos.
 - Si, 10 semaines après la communication de l'évaluation et/ou de l'offre commerciale, aucune réponse n'est reçue, le dossier sera conclu et les marchandises seront écoulées en bonne et due forme
-

- Voordat een product wordt verzonden, moet het formulier worden ingevuld en moet de afdeling Kwaliteit het verzenden van het product autoriseren door een procedure te openen.
- CTS brengt de klant een “niet-standaard afhandeling”-tarief van 50€ in rekening indien:
 - Eén of meer cilinders naar CTS worden geretourneerd zonder eerst een RMA-procedure te hebben gestart
 - Geretourneerde cilinders worden verzonden zonder enige vorm van document (leveringsbon met serienummers of kopie van het RMA-formulier) waardoor CTS ze kan koppelen aan een bestaande RMA
- In geval van non-conformiteiten die tijdens de garantieperiode worden geconstateerd, worden deze kosten niet aan de klant in rekening gebracht
- In geval van non-conformiteiten die na de garantieperiode worden vastgesteld, worden deze kosten in mindering gebracht op de herbewerkingskosten (indien aanvaard door de klant)
- De openingskosten van de procedure zullen echter in rekening worden gebracht in geval van non-conformiteiten die geen invloed hebben op het correcte en normale gebruik van de cilinder
- De garantieperiode en termijnen waarbinnen gebreken aan CTS moeten worden gemeld, zijn zoals beschreven in de Algemene Verkoopvoorwaarden
- Verzending van producten die defect blijken te zijn is voor rekening en risico van de klant, tenzij anders overeengekomen met CTS
- CTS geeft een eerste beoordeling binnen 15 werkdagen na ontvangst van het materiaal
- De analyse en beoordeling door CTS van de oorzaak van het probleem is definitief
- In geval van non-conformiteit die toe te schrijven is aan CTS en binnen de garantieperiode wordt gemeld, zal CTS het product herbewerken of vervangen
- In het geval van een aan CTS toe te schrijven en na afloop van de garantieperiode gemelde non-conformiteit, of in het geval van een na de in de Algemene Verkoopvoorwaarden voorgeschreven termijnen gemeld gebrek, behoudt CTS zich het recht voor de Klant een offerte te doen voor de kosten van herbewerking of vervanging
- In geval van non-conformiteit die niet toe te schrijven is aan CTS of bij afwezigheid van non-conformiteit zal CTS de kosten van de analyse aan de klant in rekening brengen. CTS behoudt zich het recht voor de klant een offerte te presenteren voor de kosten van herbewerking of vervanging
- De analyse omvat: interne visuele inspectie, externe visuele inspectie, hydraulische test en lekttest bij 300 bar. De kosten bedragen 40€, inclusief het rapport van de uitgevoerde tests
- Als de goederen na zes weken na de toestemming om het materiaal terug te sturen, de bestemming nog niet hebben bereikt en er geen informatie wordt ontvangen over de verzendstatus, wordt de procedure beschouwd als afgesloten
- Als er na 10 weken na de mededeling betreffende de evaluatie en/of de commerciële aanbieding geen reactie is ontvangen, zal de procedure worden beschouwd als afgesloten en zullen de goederen op correcte wijze worden verwijderd.

- Innan någon produkt skickas måste formuläret fyllas i och kvalitetsavdelningen måste godkänna att produkten skickas genom att öppna ett förfarande.
- CTS kommer att debitera kunden en avgift på 50 € för "icke-standardiserad hantering" om:
 - En eller flera flaskor returneras till CTS utan att först utfärda en RMA-procedur.
 - De returnerade flaskorna skickas utan någon typ av dokument (följesedel med serienummer eller kopia av RMA-blankett) som gör det möjligt för CTS att koppla dem till ett befintligt RMA.
- Om avvikelser upptäcks under garantiperioden kommer sådana kostnader inte att debiteras kunden
- Vid avvikelser som upptäcks efter garantiperioden kommer dessa kostnader att dras av från kostnaden för omarbetning (om kunden godkänner detta)
- Vid avvikelser som inte påverkar flaskans korrekta och normala användning kommer dessa kostnader däremot att debiteras
- Garantiperioden och de villkor inom vilka defekter måste rapporteras till CTS är de som beskrivs i de allmänna försäljningsvillkoren
- Leverans av produkter som befinns vara defekta sker på kundens bekostnad och risk om inte annat överenskommit med CTS
- CTS kommer att göra en första bedömning inom 15 arbetsdagar efter mottagandet av materialet
- CTS analys och bedömning av orsaken till problemet är slutgiltig
- Vid avvikelser som kan tillskrivas CTS och som rapporteras inom garantiperioden ska det åligga CTS att omarbeta eller byta ut
- I händelse av bristande överensstämmelse som kan tillskrivas CTS och som rapporteras efter garantiperiodens slut, eller i händelse av ett fel som rapporteras efter de tidsfrister som anges i de allmänna försäljningsvillkoren, förbehåller sig CTS rätten att ge kunden ett erbjudande om kostnader för omarbetning eller utbyte
- I händelse av bristande överensstämmelse som inte kan tillskrivas CTS eller i avsaknad av bristande överensstämmelse kommer CTS att debitera kunden kostnaden för analysen. CTS förbehåller sig rätten att ge kunden ett erbjudande om kostnader för omarbetning eller utbyte.
- Analysen omfattar: inre visuell inspektion, yttre visuell inspektion, hydrauliskt test och läckagetest vid 300 bar. Kostnaden är 40€ och inkluderar rapporten över de utförda testerna.
- Om varorna inte når sin bestämmelseort 6 veckor efter det att materialets återsändande godkänts och inget svar erhålls angående transportens status, ska ärendet anses vara avslutat
- Om inget svar inkommer 10 veckor efter det att utvärderingen och/eller det kommersiella erbjudandet har meddelats, ska ärendet anses vara avslutat och varorna ska skaffas bort på ett korrekt sätt.