

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

pro vstřikovače a vysokotlaká čerpadla

ČTĚTE POZORNĚ

Vstřikovače a vysokotlaká čerpadla jsou přesné díly určené výhradně k odborné montáži. Nedodržení montážních postupů a podmínek uvedených níže může vést k poškození dílu a může být důvodem k neuznání reklamace, zejména v případech kontaminace palivové soustavy, neodborné montáže nebo nedodržení předepsaných postupů.

1. Údaje o zákazníkovi

Jméno / firma	
Adresa	
Telefon	
E-mail	
Číslo objednávky / faktury	

2. Údaje o reklamovaném dílu

Typ dílu	[] vstřikovač [] vysokotlaké čerpadlo [] jiné	Počet kusů	
Objednací číslo / kód dílu		Výrobce / značka	
Sériové číslo / IMA / ISA		Datum nákupu	
Datum montáže		Stav km při montáži	
Datum zjištění závady		Stav km při závadě	

3. Údaje o vozidle

Značka a model		Rok výroby	
VIN		Kód motoru	
Objem / výkon motoru		Palivo	
Registrační značka		Aktuální stav km	

4. Popis reklamované závady

Popište přesně projev závady, kdy se závada objevila, za jakých podmínek a jaké opravy již byly provedeny:

Zjištěné chybové kódy / hodnoty z diagnostiky / poznámky servisu:**5. Odborná montáž - povinný standard**

Montáž musí provést kvalifikovaný servis s odpovídajícím vybavením a diagnostikou. Je nutné dodržet postupy výrobce vozidla nebo systému, zejména utahovací momenty, pořadí úkonů, čistotu, kódování a následnou diagnostickou kontrolu.

☐ Montáž provedl kvalifikovaný servis.	☐ Po montáži byla provedena kontrola těsnosti.
☐ Byly dodrženy předepsané postupy výrobce.	☐ Po montáži byla provedena funkční kontrola na diagnostice.
☐ Byly dodrženy předepsané utahovací momenty.	☐ Byla doložena faktura / zakázkový list s rozpisem prací.

Servis provádějící montáž

Název servisu	
Adresa servisu	
IČ / DIČ	
Technik / kontaktní osoba	
Telefon / e-mail	

6. Čistota palivové soustavy - klíčová podmínka

Nejčastější příčinou poškození repasovaných i nových dílů je znečištěná palivová soustava, zejména kovový otěr, voda nebo jiné nečistoty. Před montáží musí servis ověřit a zajistit, že systém je čistý a technicky způsobilý.

Důležité: Nestačí pouze vyměnit vstřikovače. Pokud je v systému kovový otěr nebo nečistoty, mohou nový nebo repasovaný díl poškodit okamžitě nebo v krátké době po montáži.

Provedte a označte doložitelné kroky nebo jejich technicky rovnocenný ekvivalent:

☐ Vyčištění nádrže.	☐ Kontrola vzorku paliva za filtrem.
☐ Kontrola přítomnosti kovového otěru v nádrži.	☐ Kontrola podávacího elektrického palivového čerpadla.
☐ Kontrola přítomnosti vody v palivu.	☐ Výměna podávacího čerpadla, pokud bylo vadné / kontaminované.
☐ Vyčištění / proplach celého palivového vedení.	☐ Kontrola vysokotlakého čerpadla v odborném diesel servisu.
☐ Montáž nového palivového filtru OEM kvality.	☐ Dokonalé odvzdušnění palivového systému.
☐ Vyčištění railové lišty včetně přípojek.	☐ Kontrola ostatních souvisejících komponent palivové soustavy.

7. Kódování, kalibrace a diagnostika po montáži

U řady systémů je po montáži nutné provést kódování nebo kalibraci vstřikovačů a kontrolu hodnot na diagnostice. Nedodržení těchto kroků může způsobit špatný chod motoru a může zásadně ovlivnit posouzení reklamace.

☐ Zápis kalibračních kódů vstřikovačů do řídicí jednotky, pokud to systém vyžaduje.	☐ Kontrola tlaků paliva.
☐ Kódování / kalibrace vstřikovačů, např. IMA / ISA dle typu systému.	☐ Kontrola návratů podle typu systému.
☐ Vymazání chybových kódů po montáži.	☐ Základní nastavení / adaptace dle typu systému.
☐ Kontrola živých dat na diagnostice.	☐ Kontrola dávkovací jednotky čerpadla, pokud je součástí systému.
☐ Kontrola korekcí vstřikovačů.	☐ Kontrola snímače tlaku paliva a regulačního ventilu tlaku, pokud se závada týká tlaku.

Poznámky ke kódování, kalibraci, adaptacím a naměřeným hodnotám:

8. Povinné doklady a přílohy k reklamaci

Podmínkou převzetí reklamace je úplně vyplněný reklamační protokol. Pro posouzení reklamace je nutné doložit zejména fakturu nebo zakázkový list s rozpisem prací jako doklad o odborné montáži a dodržení předepsaných postupů, včetně souvisejících úkonů na palivové soustavě.

K reklamaci přiložte:

☐ Kopii faktury / dokladu o nákupu reklamovaného dílu.	☐ Protokol / výpis z diagnostiky.
☐ Úplně vyplněný reklamační protokol.	☐ Doklad o kódování / kalibraci vstřikovačů, pokud je vyžadováno.
☐ Fakturu / zakázkový list servisu s rozpisem montážních prací.	☐ Informace o kontrole vysokotlakého čerpadla.
☐ Doklad o výměně palivového filtru.	☐ Informace o kontrole podávacího čerpadla a dalších komponent.
☐ Popis provedeného čištění / proplachu palivové soustavy.	☐ Fotodokumentaci, pokud je k dispozici.

9. Dodatečné náklady související s reklamací

Vzniknou-li v souvislosti s reklamací dodatečné náklady, musí být příslušný doklad přiložen k reklamačnímu protokolu již v den podání reklamace. Později doložené náklady nelze zpětně uplatňovat.

Uvedte požadované náklady, jejich důvod a seznam přiložených dokladů:

10. Prohlášení zákazníka a servisu

Zákazník a servis potvrzují, že uvedené údaje jsou pravdivé, reklamovaný díl byl namontován odborně a byly dodrženy předepsané montážní a diagnostické postupy. Zákazník bere na vědomí, že nedoložení požadovaných dokladů nebo zjištění kontaminace palivové soustavy, neodborné montáže či nedodržení předepsaných postupů může být důvodem k neuznání reklamace.

☐ Potvrzuji úplnost a pravdivost uvedených údajů.
☐ Beru na vědomí podmínky převzetí a posouzení reklamace.
☐ Beru na vědomí, že díl může být předán k odbornému posouzení mimo provozovnu, včetně posouzení u výrobce / autorizovaného pracoviště.
☐ Souhlasím s tím, že o průběhu a potřebných krocích budu informován.

Datum		Podpis zákazníka	
Datum		Razítko a podpis servisu	

11. Vyjádření k reklamaci - vyplňuje prodejce / servis

Převzetí reklamace, stav dílu při převzetí, zjištěné skutečnosti, předání k odbornému posouzení, výsledek posouzení a rozhodnutí:

Datum převzetí		Převzal	
Výsledek	☐ uznáno ☐ neuznáno ☐ předáno k posouzení	Datum vyřízení	

Poznámka: Tento formulář slouží jako podklad pro převzetí a technické posouzení reklamace. Lhůty vyřízení reklamace se řídí platnými právními předpisy. Pokud bude pro odborné posouzení nutné delší časové období, bude zákazník kontaktován a bude domluven další postup.