

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 povinných podmínek uvedených v tomto protokolu může vést k poškození dílu a může být důvodem k neuznání reklamace, zejména při kontaminaci palivové soustavy, neodborné montáži nebo nedoložení požadovaných úkonů.

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 čistotu, utahovací momenty, pořadí úkonů, 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. Povinné podmínky a jejich doložení

K reklamaci je nutné doložit, že před montáží reklamovaného dílu byly provedeny následující úkony:

Č.	Povinný úkon	Doloženo
1	Vyčištění palivové nádrže nebo výměna za novou.	☐
2	Vyčištění celého palivového vedení.	☐
3	Instalace nového palivového filtru (výhradně v kvalitě OEM).	☐
4	Vyčištění railové lišty včetně všech přípojek nebo výměna za novou.	☐
5	Instalace nového elektrického palivového čerpadla (pokud je součástí palivové soustavy).	☐
6	Kontrola vysokotlakého čerpadla v autorizovaném dieselovém servisu.	☐

Výše uvedené lze doložit opisem konečné faktury.

Upozornění: Doklad musí obsahovat dostatečný rozpis provedených prací a použitých dílů, aby bylo možné ověřit splnění všech šesti podmínek. Nedoložení požadovaných úkonů může znemožnit řádné technické posouzení reklamace.

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

Poznámky ke kódování, kalibraci, adaptacím a naměřeným hodnotám:

Podmínkou převzetí reklamace je úplné vyplnění reklamační protokol. K reklamaci je nutné přiložit zejména doklady potvrzující odbornou montáž a splnění povinných úkonů uvedených v bodu 6.

☐ Doklad o vyčištění nádrže, vedení a railové lišty, případně o jejich výměně.	☐ Fotodokumentace a další servisní protokoly, pokud jsou 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.

Uveďte 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.			
☐ Potvrzuji, že byly provedeny a doloženy všechny úkony uvedené v bodu 6 tohoto protokolu.			
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.