

1 Údaje a doklady potrebné pre relevantné posúdenie reklamácie

1.1 Podvozkové diely (tlmiče, pružiny, brzdové kotúče)

- pri reklamáciách brzdových kotúčov vierohodné hodnoty nameranej hádzavosti nábojov kolies
- pri reklamáciách viac ako dvoch tlmičov z jedného vozidla diagnostický test podvozkovej sústavy

1.2 Reklamácie súčasti palivového systému

(vstrekovacie čerpadlá, vstrekovače, trysky, palivové čerpadlá...)

- doklad odbornej montáže z ktorého je preukázateľne jasné aké súvisiace diely sa menili s reklamovaným dielom a aké pracovné úkony boli vykonané (vyúčtovanie na koncového zákazníka).
- test z diagnostického zariadenia
- VIN číslo karosérie vozidla
- pri značke TEAMEC zaslať s reklamovaným dielom aj vyplnený doplnkový protokol. Protokol je dostupný na lokácii <http://www.elit.sk/technicke-informacie/reklamacie.html#ReklamacneProtokoly>

1.3 Akčné členy a snímače

(škrtiace klapky, lambda sondy, váhy vzduchu, EGR ventily, senzory...)

- diagnostický postup z riadeného vyhľadávania závad (aj na mechanicky poškodený diel – rozpadnutý, oddelená časť)
- ak ide o OE diel, je nutné dodať výpis z diagnostiky aj keď riadiaca jednotka motora (ECU) žiadny chybový kód nezobrazuje. Na výpise bude zreteľné VIN číslo.

1.4 Reklamácie súčastí servočerpadiel a riadení

- protokol s načítaním závad,
- pri starších typoch čerpadiel a riadení presný popis závady a systém diagnostikovania závady,
- v žiadnom prípade nevypúšťať hydraulickú kvapalinu.
- doklad odbornej montáže z ktorého je preukázateľne jasné aké súvisiace diely sa menili s reklamovaným dielom a aké pracovné úkony boli vykonané (vyúčtovanie na koncového zákazníka).

1.5 Motorové diely

(vačkové hriadele, zdvihátka, vahadlá, ventily, **reťazové rozvody**...)

- doklad odbornej montáže
- vzorku oleja **MIN 150 ML**
- VIN číslo karosérie vozidla
- uvedenie dôvodu výmeny reklamovaného dielu
- možnosť nedodania kompletnej sady na reklamáciu vždy konzultovať s reklamačným oddelením.

1.6 Sortiment BOSCH

- v prípade, že sa jedná o reklamáciu kde od dátumu predaja uplynulo viac než 12 mesiacov je nutné automaticky priložiť kópiu technického preukazu.
- vždy na reklamáciu zasielať KOMPLETNÚ SADU (nie iba vodné čerpadlo).

1.7 DSG spojky (Repset 2CT)

- Nutné dodať blok nameraných hodnôt a protokol o základnom nastavení.
- Pokiaľ základné nastavenie nebolo úspešné tak je treba dodať chybové kódy na ktorých sa zaseklo základné nastavenie.
- OE rovnako vyžaduje zaslanie podrobného popisu - zoznam prevedených úkonov do vzniku reklamácie/neúspešného nastavenia.

1.8 Kompresory klimatizácie

- doklad odbornej montáže z ktorého je preukázateľne jasné aké súvisiace diely sa menili s reklamovaným dielom a aké pracovné úkony boli vykonané (vyúčtovanie na koncového zákazníka)

1.9 Turbokompresory

- doklad odbornej montáže z ktorého je preukázateľne jasné aké súvisiace diely sa menili s reklamovaným dielom a aké pracovné úkony boli vykonané (vyúčtovanie na koncového zákazníka).

1.10 Svetlá

- pri reklámii zatečených, alebo zarosených svetiel zaslať fotky zatečených, zarosených svetiel namontovaných na vozidle, s viditeľným EČV. Ak sú zarosené obe svetla, tak fotku z väčšej vzdialenosti kde budú viditeľné obe svetla spolu s EČV.
- pri poruche roznetky xenónových žiaroviek zaslať aj výpis s kódom chyby v ECU

1.11 Diely na vozidlá LKW

- vždy je nutné do reklamačného protokolu doplniť VIN číslo karosérie vozidla

1.12 Filtre pevných častíc (DPF, FAP) a Katalyzátory

- Vždy je nutné doložiť výpis z diagnostiky kde bude zrejmí rozdiel diferenčných tlakov, resp. % zanesenia filtra, a posledná vykonaná regenerácia.

ODBORNOU MONTÁŽOU SA ROZUMIE DODRŽANIE MONTÁŽNEHO POSTUPU VÝROBCOM VOZIDLA, ALEBO VÝROBCOM TOVARU OSOBOU S ODBORNOU KVALIFIKÁCIU, O ČOM ZÁKAZNÍK MUSÍ VEDIEŤ VYSTAVIŤ DOKLAD. DOKLADOM SA ROZUMIE JEHO FAKTÚRA NA JEHO ZÁKAZNÍKA Z KTOREJ BUDE JASNÉ KTORÉ ÚKONY BOLI VYKONANÉ, A KTORÉ SÚVISIACE DIELY BOLI MENENÉ. (SUMY NA KÓPII FAKTÚRY MÔŽU BYŤ ZAČIERNENÉ – TOTO JE ODPORÚČANE, MY NEPOTREBUJEME VEDIEŤ KOĽKO A ZAČO SI NÁŠ ZÁKAZNÍK ÚČTUJE).

V prípade ak nebolo možné vystaviť doklad o odbornej montáži – vyúčtovanie (faktúru) na koncového zákazníka z dôvodu poruchy dielu pri montáži alebo skúšobnej jazde, je nutné dodať „Zákazkový list“ , z ktorého bude jasné aké pracovné úkony boli vykonané a aké súvisiace diely boli vymenené.

V Senci 18.5.2018