

Reklamačný protokol internetového obchodu Motormax.sk

Vytlačte a zašlite tento vyplnený reklamačný protokol (stačí 1. strana) spolu s reklamovaným tovarom a kópiou faktúry na adresu:

Ladislav Bartoš
Lipová 883/10
053 11 Smižany

Údaje zákazníka:

Meno a priezvisko / firma:
Adresa:
Telefón:
E-mail:

Dodacia adresa (vyplňte len keď je odlišná):

.....
.....
.....

Popis reklamovaného tovaru:

Číslo faktúry:
Názov tovaru:

Údaje o vozidle

Výrobca a model:
VIN číslo:
Objem motora: Výkon: Kód motora:
Rok výroby: EČ vozidla (ŠPZ):
Stav tachometra pri montáži: Dátum montáže:
Stav tachometra pri demontáži: Dátum demontáže:

Podrobný popis závady:

.....
.....
.....
.....

Kto montoval diel: Odborný servis / Svojpomocne *

Ku spracovaniu reklamácie prikladám:

Doklad o odbornej montáži: Áno / Nie *

Výpis z diagnostiky: Áno / Nie *

*Nehodiace sa preškrtnite

Dátum:

Podpis zákazníka:

Údaje a doklady potrebné pre relevantné posúdenie reklamácie

Všetok tovar mimo doplnkov a spotrebného tovaru je určený na odbornú montáž oprávnenou osobou. K reklamácií je kupujúci povinný predložiť doklad o odbornej montáži tovaru (ak sa odborná montáž vyžaduje), s uvedením technologického postupu a zoznamom použitých (vymenených) dielov.

Odbornou montážou sa rozumie dodržanie montážneho postupu výrobcou vozidla, alebo výrobcou tovaru osobou s odbornou kvalifikáciou, 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).

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.

Dokladom o odbornej montáži sa rozumie faktúra a doklad o jej zaplatení s uvedením vykonaných prác a použitého materiálu, vrátane časovej náročnosti opravy z ktorých vyplýva, že bol do vozidla (s uvedením evidenčného čísla vozidla a VIN) namontovaný tovar, ktorý je predmetom reklamácie (identifikácia podľa objednávacieho kódu tovaru). Doklad sa vyžaduje najmä v bodoch 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.7, 1.8, 1.9, 1.11.

1.1 Podvozkové diely (tlmiče, pružiny, brzdové kotúče)

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...)

Test z diagnostického zariadenia.

1.3 Akčné členy a snímače (škrtiace klapky, lambda sondy, váhy vzduchu, EGR ventily, senzory...)

Výpis z diagnostiky vozidla s viditeľným dátumom a VIN číslom.

Ak ide o OE diel, je nutné dodať výpis z diagnostiky aj keď riadiaca jednotka motora (ECU) žiadny chybový kód nezobrazuje, s viditeľným dátumom a VIN číslom.

1.4 Reklamácie súčastí servočerpadiel a riadení

Protokol s načítaním závad, ak ide o elektrické riadenie.

V žiadnom prípade nevypúšťať hydraulickú kvapalinu. Nedemontovať manžety a tyčky riadenia, ak boli súčasťou.

1.5 Motorové diely (vačkové hriadele, zdvihátka, vahadlá, ventily, reťazové rozvody...)

Vzorku oleja MIN 150 ml.

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

V žiadnom prípade nevypúšťať olej z kompresora.

1.9 Turbokompresory

Dôkladný popis správania sa TK na vozidle.

1.10 Svetlá a diely karosérie

Pri reklamácií zatečených, alebo zarosených svetiel zaslať fotky zatečených, zarosených svetiel namontovaných na vozidle, s viditeľným EČV. Ak sú zarosené obe svetlá, tak fotku z väčšej vzdialenosti kde budú viditeľné obe svetla spolu s EČV.

Pri poruche roznetky xenónových žiariviek zaslať aj výpis s kódom chyby v ECU.

Pri nelícovaní dielu zaslať fotky s priloženým dielom na karosérii vozidla. Reklamácia dielu, ktorý bol najprv nalakovaný a až potom lícovaný, nebude akceptovaná.

1.11 Filtre pevných častíc (DPF, FAP) a katalyzátory

Vždy je nutné doložiť výpis z diagnostiky kde bude zrejмый rozdiel diferenčných tlakov, resp. % zanesenia filtra, a posledná vykonaná regenerácia. Pri katalyzátore bude dodaný výpis z emisnej kontroly vozidla.