



Bebesi Hőkezelő Üzem
8000 Székesfehérvár, Vágújhelyi u. 13.
Teleph.: Székesfehérvár, Takarodó u. 9.
Tel./Fax.: 22-507-390 / 22-507-391
bebesi@berhokezeles.hu

Garanciális segédlet

Általában a garanciális ügyek pontos kivizsgálásánál a T. Vevőt és a T. Vállalkozót is terhelik különböző adatok szolgáltatása, tények bizonyítása. Alábbiakban a kivizsgáláshoz szükséges információkat és adatokat, eljárásokat és kérdések tisztázását soroljuk fel. Feltételezzük, hogy az eltérést a Vevő az észlelést követően azonnal jelezte és a kérdéses darabot visszaszállította, vagy bemutatta a Vállalkozónak.

1. Visszakerül a reklamált termék a szolgáltatóhoz.

Szolgáltató kérdése, valóban a szolgáltatónál kezelt darabról van-e szó?

Kérdés eldöntéshez szükséges a szolgáltatás megrendelésekor átadott információkat tartalmazó dokumentumok megléte. (megrendelés, szállítólevél, rajzok, **egyedi jelölések**) Talán az **egyedi jelölés** a legfontosabb, mivel forgácsoló és hőkezelő vállalkozás sok van, azonos jellel (kis valószínűséggel) nem jelölnek meg alkatrészeket. **rendsám.**

2. Vállalkozónak rendelkeznie kell a vállalt tevékenységet igazoló adatokkal.

Vevő kérdése, milyen mért értékekkel és tulajdonságokkal kapta meg a darabot?

Hőkezelő vállalkozásunk mind a bejövő (átadott) és kimenő, mért értékeket számítógépes rendszerében rögzíti. Hőkezelésről kért bizonylat hiányában is rendelkezik a mérés eredményével. Üzemünkben a technológiákat zárt video-rendszer rögzíti, amely kb. 2 hetes visszakövetést enged. Gyakorlatban ez az idő elégséges az észlelt eltérések kivizsgálására. Egyes kemencéink alkalmasak, hogy a lefolytatott technológiák görbét évekre visszamenőleg vizsgáljuk. **motor**

3. Anyagvizsgálat

A Vállalkozás minden esetben megvizsgálja az alapanyag minőségét és összeveti a Vevő információjával. Jelentős eltérés esetén további vizsgálatot nem végez, hibás adat miatt a Vevő garanciális jogait elveszíti. **üzemanyag**

4. Szilárdsági ellenőrzés

A Vállalkozó a Vevő jelenlétében ellenőrző méréseket végez. Eltérés esetén a Vállalkozónak (amennyiben lehetséges szakmailag), azonnal meg kell kezdenie a javítást. **LE**

5. Egyéb elvárt előírás, aminek a munkadarab hőkezelés után nem tesz eleget

Ide tartoznak a vetemedéssel, esztétikai megjelenéssel, csorbulásokkal vagy egyéb sérülésekkel bíró, de a darabszámmal összefüggő reklamációk. Ezekkel kapcsolatosan a legjobb, ha mindkét fél kellően megvizsgálja az átadott munkadarabokat és azonnal jelez eltérés vagy észlelés esetén. **karosszéria**

6. Döntés

Fentiek ismeretében eldönthető, hogy a reklamációban foglaltaknak és károknak milyen teherviselője a Vevő, ill. a Vállalkozó. **biztosító**

Ha Ön szeretné, hogy reklamációja sikeres legyen, olvassa el javaslatainkat:

- *alapanyaghoz mindig kérjen vásárláskor hiteles bizonylatot összetevőiről*
- ***hőkezelőjével ismertesse:**(legjobb, ha írásban adja át)
alapanyag, hőkezelés előtti állapot v. hőkezelési technológiák, egyedi jelzés, technológia, elvárt eredmények, ráhagyások, egyéb elvárások, darabszámok, stb.*
- *kérjen mérést a hőkezelt munkadarabok átvételénél*

Székesfehérvár, 2015.február 03.