

Uvjeti garancije:

Koflex d.o.o. jamči kvalitetu i besprijekoran rad svih proizvoda iz svojeg asortimana, radilo se o cijevima, priključcima, ili gotovim proizvodima (cijevi s montiranim priključcima). Svi proizvodi su isporučeni u ispravnom stanju, te su pregledani i ispitani prije samog slanja mušteriji. Ali nedostaci nastali u izvornoj proizvodnji komponenata (tvornica cijevi, priključaka, spojki i ventila), koji uzrokuju ubrzano trošenje ili prijevremeni kvar, uvijek su mogući tako da uvažavamo jamstvo, i ukoliko se uspostavi da je proizvod neispravan, vršimo zamjenu istog. Garancijski rok na proizvod se ne može točno odrediti, jer uvelike ovisi o radnim uvjetima, mjestu primjene i vremenu maksimalnog opterećenja. Jamstvo se odnosi na ispravnost proizvoda za zadanu namjenu, ili ako je proizvedena po uzorku, identična svojstva i dimenzije.

Prijava jamstva (hidrauličke cijevi s montiranim priključcima)

Prilikom prijave jamstva potrebno je dostaviti proizvod u prostorije Koflex d.o.o. radionice, te detaljno opisati o kojem se kvaru radi. Opis kvara mora i sadržavati i potvrdu o kupnji proizvoda (račun), te uvjete prilikom korištenja proizvoda, a najvažniji su:

- **NAMJENA** – najvažnija informacija je za koju namjenu je proizvod korišten. Svaka cijev je proizvedena za točno određenu primjenu, i ukoliko se ona krivo koristi, može doći do prijevremenog kvara. U hidrauličkom sustavu se koriste nekoliko vrsta cijevi i priključaka, ovisno dali se radi o polaznom, povratnom, upravljačkom vodu, ili prijenos snage na vanjski alat.
- **ULJE** – potrebno je dostaviti informacije proizvođača, vrsti ulja, sastavu i njegovoj gradaciji, viskozitetu i faktoru viskoziteta, vrijeme proizvodnje (poželjno je dostaviti sliku specifikacije ulja elektroničkom poštom)
- **TLAK** – važno je poznavati pritisak kojem je cijev bila izložena. Tlak stroja ili sustava se može provjeriti na najbližem sigurnosnom (prekotlačnom) ventilu, tlak hidrauličke pumpe ne znači maksimalni tlak sustava
- **DIMENZIJA** – važno je znati koja je dimenzija idealna za određenu namjenu, bilo duljinski ili promjerom. Neprimjerena dimenzija može uzrokovati premalene radijuse savijanja, kavitaciju ili ljuštenje unutarnjeg sloja cijevi zbog prevelikih brzina kretanja ulja.
- **TEMPERATURA** – temperatura utječe na kvalitetu i svojstva materijala cijevi, stoga je potrebno znati koja je temperatura ulja u sustavu
- **RADNI PROSTOR** – važno je dostaviti sliku (e-mail) montiranog proizvoda na stroju ili sustavu, kako bi se ustanovilo da nisu zanemareni radijusi savijanja cijevi i pravilna montaža, kao i uvjeti u neposrednoj blizini cijevi. Ukoliko je proizvod montiran na redukcijski priključak (ili nippel), poželjno je da se i njega dostavi zajedno s cijevi.

Uvažavanje jamstva

Koflex d.o.o. ozbiljno shvaća reklamaciju svojih proizvoda, te pristupa brzom pronalasku rješenja. Ukoliko je utvrđeno da roba posjeduje nedostatke nastale prije početka upotrebe, Koflex d.o.o. se obvezuje zamijeniti ili popraviti proizvod, ovisno o mogućnosti. U hitnim slučajevima, po zaprimanju reklamacije, možemo odmah proizvesti zamjensku cijev, koju ne fakturiramo, već nakon rješenja jamstva izdajemo račun, ili Vas oslobađamo plaćanja. Sve zamijenjene komponente postaju vlasništvo firme Koflex d.o.o.

Reklamacija proizvoda se **ne uvažuje** ako je proizvod:

- **POPRAVLJAN** neovlašteno, ili izvan pogona firme Koflex d.o.o.
- **NEPRIMJERENO KORIŠTEN** za namjenu koja nije definirana u specifikaciji proizvoda
- **NEMARNIM POSTUPANJEM** oštećen u vidu rukovanja, skladištenja ili transporta
- **MEHANIČKI OŠTEĆEN** prilikom korištenja

PRAVILA KOD REKLAMACIJA

-Ako klijent traži da se na našu cijev montiraju njegovi priključci, eventualna reklamacija se **ne priznaje** i to mu treba odmah naglasiti!

-Klijent koji ima reklamaciju treba donijeti **sa sobom i račun**.

Ako ga nema, moramo potražiti naš primjerak računa i dostavnice i utvrditi dali je reklamacija opravdana.

Maksimalan rok za reklamaciju je 12 mjeseci ali samo u slučaju ako na cijevi nisu vidljiva neka vanjska mehanička oštećenja

REKLAMACIJE SE NE UVAŽAVA AKO NE MOŽEMO NA OSNOVU DOKUMENATA SA SIGURNOŠĆU UTVRDITI DA JE CIJEV NAPRAVLJENA KOD NAS! Jer klijent može donijeti cijev koju mu je radio netko drugi iako je cijev Manuli (npr. Vijčane pumpe)

-Ako smo reklamaciju uvažili, tada ne pišemo nikakav račun, već samo dostavnicu koju klijent potpisuje da je primio. Nakon toga radimo interni izlaz za potrošeni materijal a u napomeni se **OBAVEZNO** vežemo za broj računa i dostavnicu na koju se odnosi reklamacija

-Ako reklamirana cijev upućuje na grešku proizvođača (npr. Manuli, Sel) treba je vratiti nama da možemo mi reklamirati njima, a ako je greška u izradi cijevi, troškove snosi majstor

UVJETI JAMSTVA

Ko-flex d.o.o. jamči kvalitetu i besprijekoran rad proizvoda iz svog programa: kako proizvoda za koje jamči njihov proizvođač, tako i proizvoda koje je **Ko-flex** d.o.o. proizveo i/ili montirao.

Jamstvo podrazumijeva da su:

- proizvođači sve svoje proizvode pregledali, a okretno priključke i nipele, te brzorastavljive priključke, ventile i montirane proizvode i ispitali
- **Ko-flex** d.o.o. sve svoje proizvode pregledao, a priključke montirao na fleksibilne cijevi striktno slijedeći sva uputstva proizvođača. Na poseban zahtjev može fleksibilne cijevi sa montiranim priključcima i tlačno ispitati, te o tome izdati tvorničke ateste.

Jedinstveni jamstveni rok za sve proizvode ne postoji. On uvelike ovisi o:

- pravilnom izboru proizvoda za određenu namjenu (vrlo često jeftinije rješenje koje odgovara po nekoliko osnovnih kriterija nije to i dugoročno)
- dimenziji proizvoda – npr. kod fleksibilnih cijevi može zbog prevelikih brzina strujanja medija (preko 8 m/s) doći do kavitacije ili ljuštenja unutarnjeg sloja cijevi - to mogu izazvati kako premali promjer fleksibilne cijevi, tako i raznorazni adapteri na krajevima cijevi
- načinu montaže proizvoda na mjestu primjene, pri čemu veliku važnost ima kako ispravnost priključnih elemenata na koje se proizvodi spajaju, tako kod fleksibilnih cijevi i polumjeri savijanja odnosno „staza“ kojom su one položene ili se njome gibaju
- vrsti, kemijskoj agresivnosti, tlaku, temperaturi, brzini i viskozitetu fluida ili abrazivnosti granulata koji kroz njega prolaze
- kod fleksibilnih cijevi da li se radi o tlačnom, povratnom, usisnom ili upravljačkom vodu
- temperaturi i vremenskim uvjetima okoliša
- ukupnom trajanju, vremenu maksimalnog opterećenja i učestalosti rada (neusporedivo je duži rok trajanja proizvoda koji radi neprekidno 1 h dnevno u odnosu na proizvod koji radi diskontinuirano svaki sat kroz svih 24 h dnevno)

Radi navedenog jamstveni rok može varirati od svega nekoliko mjeseci za proizvode koji rade pod izrazito teškim radnim uvjetima (npr. fleksibilne visokotlačne cijevi na instalacijama dampera ili cijevi za usis izrazito abrazivnih granulata) do maksimalno 12 mjeseci od datuma isporuke za proizvode pravilno odabrane, montirane i korištene.

Ako se kupac ipak požali na oštećenje i/ili neispravan rad proizvoda, **Ko-flex** d.o.o. će odmah nastojati izvršiti njegovu zamjenu kako kupac ne bi imao zastoje u radu.

Ukoliko se uz oštećeni proizvod dostavi i pravilno i detaljno ispunjeni Jamstveni list novi se proizvod neće fakturirati, već će se isporučiti uz otpremnicu, a opravdanost reklamacije će biti ispitana naknadno. Pritom će proizvode vlastite proizvodnje sam ispitati, a proizvode drugih proizvođača će poslati na ispitivanje u tvornice gdje su proizvedeni. O rezultatima tih ispitivanja kupci će biti odmah obavješteni, te proizvodi za koje je ustanovljena opravdanost reklamacije neće biti naknadno fakturirani.

Neće se vršiti ispitivanje proizvoda i razmatrati opravdanost reklamacija za proizvode:

- uz koje nije dostavljen Jamstveni list ili kod kojeg su podaci u Jamstvenom listu nepotpuni ili očigledno netočni
- neovlašteno popravljane izvan pogona **Ko-flex**-a d.o.o.
- korištene za namjenu koja nije definirana u specifikaciji proizvoda
- oštećene nemarnim transportom, skladištenjem i/ili rukovanjem

JAMSTVENI LIST

Naručitelj	Naziv		Odgovorna osoba	Tel	E-mail (Fax)
Reklamirani proizvod	Račun br./datum	Stavka u računu	Naziv proizvoda		Količina
Medij	Vrsta *		Radni tlak [bar]	Temperatura [°C]	Viskozitet ili granulat
Učestalost rada	Kontinuirani ili diskontinuirani rad		Broj sati na dan	Medij se prepumpava / stalno u proizvodu	
Radni prostor	Otvoreni / zatvoreni	Agresivna atmosfera	Temp. okoliša [°C]	Skladištenje proizvoda	
Opis reklamacije **					

* Točan naziv medija (kod kemikalija kemijski sastav i razrijeđenje, kod hidrauličnog ulja točan naziv i sastav ili fotografija pakovanja)

** Uz opis reklamacije obaveza je priložiti fotografije montiranog proizvoda, a kod fleksibilnih cijevi sa priključcima i uvećanu fotografiju nipel (prirubnica) na koje se montiraju

Potpisom ovog lista podnositelj reklamacije jamči istinitost unesenih podataka i dostavljenih priloga. Ukoliko se ustanovi njihova neistinitost, opravdanost reklamacije se više ni ne ispituje i jamstvo poništava.

 (Potpis i pečat zaprimatelja reklamacije)

 Datum

 (Potpis i pečat podnositelja reklamacije)