

Dámy a pánové, je to pro nás velké potěšení, seznámit vás s MAXem! :)



(Beep Beep je v řeči robotů "Ahoj, rád vás poznávám!")

MAX je automatický systém Daikin, který reklamace zpracovává téměř okamžitě, hlídá chyby v údajích a ve většině případů rovnou objedná potřebné náhradní díly.

Kde reklamaci zadat

- **Pouze přes online formulář Formstack:**
https://daikin.formstack.com/forms/service_warranty_CZ
(jiný způsob uplatnění reklamace není možný)

Co je nutné vyplnit (a kde údaje najdete)

1. Základní informace k reklamaci

- **1:1 E-mail pro potvrzení reklamace**
→ vlastní e-mailová adresa (slouží k zaslání potvrzení o podání reklamace)
- **1:2 Vaše specifické referenční číslo**
→ Vaše interní označení reklamace
- **1:3 Typ reklamace**
→ zvolte odpovídající typ dle situace (WTY = záruční reklamace; ESV = svolávací akce)
- **1:4 Poškození při rozbalení jednotky**
→ označte, pokud bylo poškození zjištěno při rozbalení ve vlastním skladu nebo na místě instalace, reklamace z dopravy

2. Kontaktní údaje

- **2:1 Daikin Central Europe – přímý zákazník**
→ název vaší společnosti

- **2:2 Zákaznické číslo**
→ Daikin zákaznické číslo (uvedeno na dokumentech od Daikin, např. dodací list, faktura nebo potvrzení objednávky)
- **2:3 Zodpovědná osoba**
→ křestní jméno a příjmení osoby odpovědné za reklamací
- **2:4 Dealer / instalační firma**
→ pokud se liší od přímého zákazníka
- **2:5 Servisní technik / společnost**
→ firma nebo osoba, která reklamací technicky řeší
- **2:6 Telefon**
→ kontakt pro případ dotazů a upřesnění

3. Adresa dodání dílů

- **3:0 Jednorázová dodací adresa**
→ jednorázová adresa pro dodání dílů (*vyplňuje se pouze pokud se liší od adresy společnosti podávající reklamací*)

4. Produkt

- potřebné údaje naleznete na výrobním štítku zařízení, viz obrázek na konci manuálu
- **4:1 Model jednotky**
 - **4:2 Výrobní číslo**

5. Data

- **5:1 Datum instalace**
→ z protokolu o uvedení do provozu (DD / MM / RR)
- **5:2 Datum výskytu závady**
→ den, kdy byla závada zjištěna

Reklamací musí být uplatněna do 10 dnů od zjištění závady. Proto zde uveďte datum maximálně 10 dnů. Pokud je datum výskytu závady starší než 10 dnů, uveďte tuto skutečnost do poznámky v části 6:7.

6. Instalace / detaily závady

- **6:1 Frekvence** → vyberte z rozbalovacího menu
- **6:2 Umístění jednotky** → vyberte z rozbalovacího menu
- **6:3 Délka potrubí** → vyberte z rozbalovacího menu

- **6:4 Převýšení** → vyberte z rozbalovacího menu
- **6:5 Instalace** → vyberte z rozbalovacího menu
- **6:6 Příčina** → vyberte z rozbalovacího menu
- **6:7 Detaily poruchy včetně chybového kódu a verze software**
 - detailní technický popis závady
 - poruchový kód, naměřené hodnoty, provedené testy
 - postup diagnostiky a závěr
- **6:8 Přílohy**
 - fotografie, servisní protokol, další dokumenty; max. velikost jednoho souboru: **10 MB**
- **6:9 Nahrání dalších souborů**
 - ano / ne
- **6:10 Napojené vnitřní jednotky**
 - vyplňuje se pouze při reklamaci kompresoru


7. Požadované díly

Pro každý díl:

- **Objednáací číslo dílu** → objednáací čísla jsou dostupná v E-parts – Spare Parts Bank (SPB) nebo e-Care, případně je možné o kód zažádat na **service@daikin.cz**
- **Popis dílu**
- **Množství / počet**

Vzor výrobního štítku jednotky s vyznačeným modelem a výrobním číslem:

DAIKIN INDUSTRIES CZECH REPUBLIC s.r.o.
U Nove Hospody 1/1155, 301 00 Plzen Skvrnany, Czech Republic

ERGA06DAV3		
MFG. NO. : J000202	PS HIGH: 4,6 MPa	~50 Hz 220-240 V 24 A
MFG. DATE : 2017.12	PS LOW: 3,07 MPa	MAX. 25 A
 : 58,5 kg		
MADE IN CZECH REP.	IPX4	R32 1,5 kg
	GWP: 675	tCO ₂ eq: 1,01