

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při provádění záručních a pozáručních oprav.
- 1.2. Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty), zakoupené ve společnosti BATTEX, spol. s r.o. a jehož reklamace je v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 1.3. Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o zaplacení produktu, tj. faktury nebo dodacího listu, které slouží současně jako záruční doklad, popřípadě dalších listin, předávaných spolu s produktem, jako je záruční list, list akumulátoru, list kompletnosti, průvodní dokumentace apod.
- 1.4. To, že byl zákazník seznámen s reklamačním řádem a záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu nebo faktury nebo Obchodních podmínek BATTEX, spol. s r.o.
- 1.5. Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy uzavřené v době platnosti toho reklamačního řádu, pokud nejsou smluvně ujednány jiné záruční podmínky.

2. Nárok na uplatnění záruky

- 2.1. Kupující má právo uplatnit záruku jen na produkt, který vykazuje vady produktu, vztahuje se na něj záruka a bylo zakoupeno u prodávajícího.
- 2.2. Kupující je povinen zajistit kontrolu produktů co nejdříve po jejich převzetí. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl produkt již v době jeho převzetí.
- 2.3. Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:
 - 2.3.1. ztrátou dokladů dle bodu 1.3.
 - 2.3.2. vypršela-li u reklamovaného produktu dnem převzetí do opravy záruční doba nebo životnost
 - 2.3.3. porušením ochranných či záručních pečeti a nálepek, pokud na produktech jsou
 - 2.3.4. mechanickým poškozením produktů
 - 2.3.5. elektrickým poškozením (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) způsobeným vnějším zkratem či jiným nevhodným zacházením s produktem
 - 2.3.6. poškozením produktů při přepravě (tyto škody je nutné řešit přímo s dopravcem)
 - 2.3.7. používáním produktů v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy účelu použití
 - 2.3.8. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o produkty
 - 2.3.9. produkty byly poškozeny nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci a normách nebo všeobecnými zásadami
 - 2.3.10. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů
 - 2.3.11. zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN
 - 2.3.12. produkt byl poškozen živly (vyšší mocí)
- 2.4. Kupující nemá právo uplatnit záruku na vady, o kterých byl prodávajícím v době uzavírání smlouvy upozorněn nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět.
- 2.5. Prodávající, ve smyslu platných zákonů, si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné produkty za jiné, obdobné se srovnatelnými technickými parametry.

3. Délka záruky

- 3.1. Prodávající, ve smyslu platných zákonů, poskytuje na produkty záruku 24 měsíců, není-li pro konkrétní případy stanovena záruka jiná (např. TP, smluvní podmínky apod.)
- 3.2. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení produktů způsobené jejich používáním. Viz záruka na životnost bod 3.3.
- 3.3. Záruka na životnost produktů se řídí příslušnou platnou normou nebo TP.
- 3.4. Pokud zákazník není schopen prokázat počet nabíjecích a vybíjecích cyklů akumulátorových baterií, řídí se záruky podle následující tabulky předpokládaného opotřebení:

Typ akumulátoru		Minimální kapacita v [%] ke jmenovité kapacitě				
		nový akumulátor	po 6 měsících	po 12 měsících	po 18 měsících	po 24 měsících
NiCd a NiMH ²⁾	L a LT ¹⁾	> 95 %	> 90 %	> 70 %	> 40 %	> 20 %
	M a MT ¹⁾	> 95 %	> 90 %	> 70 %	> 45 %	> 30 %
	H a HT ¹⁾	> 95 %	> 90 %	> 70 %	> 50 %	> 40 %
	X a XT ¹⁾	> 95 %	> 85 %	> 60 %	> 30 %	> 15 %
Li-aku ²⁾	válcové	> 95 %	> 90 %	> 70 %	> 40 %	> 20 %
	Prizmatické	> 95 %	> 85 %	> 65 %	> 30 %	> 15 %
VRLA ³⁾	Standardní	> 95 %	> 60 %	> 10 %	> 5 %	0 %
	Cyklické	> 95 %	> 70 %	> 40 %	> 20 %	> 10 %
	Výkonové	> 95 %	> 60 %	> 30 %	> 15 %	> 5 %
	Dlouhodobé	> 95 %	> 80 %	> 70 %	> 60 %	> 50 %

¹⁾-rozdělení akumulátorů dle normy ČSN EN 61951-1 pro NiCd a ČSN EN 61951-2 pro NiMH

²⁾- kapacita C₅ (5-ti hodinové vybíjení)

³⁾- kapacita C₂₀ (20-ti hodinové vybíjení)

- 3.5. Plnění záruční doby začíná dnem vystavení faktury a prodlužuje se o dobu, po kterou byl produkt v záruční opravě.
- 3.6. V případě výměny produktu za nový se případné další reklamace uplatňují na základě původního dodacího listu.
- 4. Ceník oprav**
- 4.1. Veškeré právem uplatněné záruční opravy jsou zdarma.
- 4.2. V případě neoprávněné reklamace jsou zákazníkovi účtovány veškeré náklady spojené s testováním a opravou produktu a jeho dopravou k zákazníkovi.
- 4.3. U mimozáručních oprav je účtována hodinová sazba ve výši 200,- Kč za každou započatou půlhodinu + cena vyměněných dílů + DPH.
- 5. Způsob provedení reklamace**
- 5.1. Vyřízení reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedené zákazníkem. Zákazník je povinen popsat závadu, co nejdříve.
- 5.2. Firma BATTEX, spol. s r.o. bude zákazníkovi účtovat práci v případě, že popis závady bude nedostatečný nebo zavádějící. Testovány budou jen funkce uvedené v popisu závady!
- 5.3. U akumulátorů nebo akumulátorových sestav je třeba uvést, zda se jedná o závadu:
- 5.3.1. mechanickou, nebo
- 5.3.2. elektrickou (nízké napětí, neodpovídající kapacita, nelze nabíjet, přehřívání akumulátoru při nabíjení apod.), kde je třeba ještě uvést:
- 5.3.2.1. způsob používání (nabíjecí a vybíjecí proudy, popř. typ zařízení, v kterém akumulátor pracuje)
- 5.3.2.2. typ nabíječe nebo způsob nabíjení
- 5.4. U reklamaci nabíječe je třeba uvést, typ akumulátoru, u kterého nabíječ vykazuje nefunkčnost
- 5.5. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, bude reklamace řešena následujícím způsobem:
- 5.5.1. firma BATTEX, spol. s r.o. vadu odstraní, a to bez zbytečného odkladu, nebo
- 5.5.2. firma BATTEX, spol. s r.o. vadný produkt vymění za produkt bez vady (závisí to jen na rozhodnutí prodávajícího a kupující se nemůže takového vyřízení své reklamace právem domáhat).
- 5.6. Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby mohla být věc řádně užívána jako věc bez vady, prodávající vyřeší reklamaci:
- 5.6.1. výměnou produktu za produkt jiný, funkční, stejných nebo lepších technických parametrů, nebo
- 5.6.2. v případě, že nemůže prodávající provést výměnu produktu za jiný, uzavře reklamaci vystavením dobropisu na vadnou věc.
- 5.7. V případě produktu vadného ihned po dodání, je-li reklamace uplatněna do 5 dnů od dodání produktu, vyřídí prodávající reklamaci okamžitou výměnou produktu za produkt nový.
- 5.8. Zákazník je povinen předat produkt firmě BATTEX, spol. s r.o. kompletní včetně příslušenství.
- 5.9. Reklamace se vyřizují výhradně ve firmě BATTEX, spol. s r.o., popřípadě v autorizovaných sběrnách nebo u autorizovaných dealerů, nikoliv u zákazníka. Výjimku tvoří speciální obchodní případy a produkty, u kterých je smluvně zajišťován servis přímo u zákazníka.
- 5.10. Veškeré informace o průběhu reklamačního řízení Vám sdělí na základě čísla reklamačního protokolu pracovník obchodního oddělení.
- 5.11. Reklamované produkty zaslané zákazníkem na náklady firmy BATTEX, spol. s r.o. (dobírka) nebude přijato.
- 5.12. Zjistí-li firma BATTEX, spol. s r.o. , že příčinou problémů není reklamovaný produkt, ale související zařízení, bude zákazníkovi účtována práce spojená s nápravou tohoto stavu.
- 5.13. Okamžitá výměna produktu je podmíněna jeho fyzickým stavem na skladě. Ve výjimečných případech, pokud to kapacity firmy BATTEX, spol. s r.o. dovolí, lze po dobu opravy zapůjčit (proti finanční záloze a za úplatu) za produkt v opravě náhradu.
- 6. Účinnost**
- 6.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. března 2007 a platí do vydání nového reklamačního řádu.

Vypracoval:
Luděk Stehlík
výkonný ředitel, v.r.
20.2.2007

Přezkoumal:
Ing. Jiří Marek, Csc.
Manažer jakosti, v.r.
20.2.2007

Schváleno Radou jakosti