

1 Všeobecná ustanovení

- 1.1 Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při provádění záručních a pozáručních oprav a je nedílnou součástí Obchodních podmínek BATTEX, spol. s r.o.
- 1.2 Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty) zakoupené ve společnosti BATTEX, spol. s r.o. a za předpokladu, že je reklamace 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. Tyto listiny předkládejte v prosté kopii.
- 1.4 Uzavřením kupní smlouvy kupující vyjadřuje souhlas s Obchodními podmínkami BATTEX, spol. s r.o. a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen. Uzavřením kupní smlouvy se rozumí i objednávky uskutečněné pomocí prostředku komunikace na dálku (e-shop).
- 1.5 Reklamační řád v této podobě je platný pro všechny obchodní případy uzavřené v době platnosti tohoto 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., popřípadě předložením dokladů, které se k danému produktu nevztahují,
 - 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); pokud zásilka jeví známky poškození, nepřebírejte ji,
 - 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.
- 2.6 Náklady spojené s přepravou od kupujícího k prodávajícímu nese kupující, pokud se před uplatněním záruky nedohodnou jinak.

3 Délka záruky

- 3.1 Prodávající, ve smyslu platných zákonů, poskytuje kupujícímu spotřebiteli na produkty záruku 24 měsíců, kupujícímu podnikateli záruku 12 měsíců, není-li pro konkrétní případy stanovena záruka jiná (např. TP, smluvní podmínky, kupní smlouva apod.)
- 3.2 Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení produktů způsobené jejich používáním.
- 3.3 Záruka na životnost produktů se řídí příslušnou platnou normou nebo TP pro daný produkt. Nelze tedy zákonnou záruku uplatňovat např. na žárovky.
- 3.4 Pokud zákazník není schopen u akumulátorů prokázat počet nabíjecích a vybíjecích cyklů akumulátorových baterií, řídí se záruky podle Tabulky č.1 – Předpokládané opotřebení akumulátorů.
- 3.5 Plnění záruční doby začíná dnem vystavení faktury, dodacího listu nebo záručního listu a prodlužuje se o dobu, po kterou byl produkt v záruční opravě.
- 3.6 V případě výměny produktu za nový, se případně další reklamace uplatňují na základě původního dodacího listu, faktury či záručního listu a podle těchto dokumentů se počítá i záruka, a to vždy s ohledem na bod 3.5.
- 3.7 Na dárky ke zboží nelze uplatňovat záruku.

4 Ceník oprav

- 4.1 Veškeré právem uplatněné záruční opravy jsou zdarma.
- 4.2 V případě neoprávněné reklamace jsou kupujícímu 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 + příslušné DPH.

5 Způsob provedení reklamace

- 5.1 Vyřízení reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedené kupujícím. Kupující je povinen popsat závadu co nejdůležitěji. Pro rychlejší vyřízení reklamace doporučujeme přiložit vyplněný reklamační list.
- 5.2 Firma BATTEX, spol. s r.o. bude kupujícímu 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,
 - 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) a
 - 5.3.2.2 typ nabíječe nebo způsob nabíjení-
- 5.4 U reklamaci nabíječů 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 opravného dokladu 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, popř. vyrobí nový produkt v co nejkratší době.
- 5.8 Kupující je povinen předat produkt firmě BATTEX, spol. s r.o. kompletní včetně příslušenství.
- 5.9 Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat produkty čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
- 5.10 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.
- 5.11 Veškeré informace o průběhu reklamačního řízení Vám sdělí na základě čísla reklamačního protokolu pracovníci obchodního oddělení na adrese battex@battex.cz.
- 5.12 Reklamované produkty zaslané kupujícím na náklady firmy BATTEX, spol. s r.o. (dobírka) nebude přijato.
- 5.13 Zjistí-li firma BATTEX, spol. s r.o. , že příčinou problémů není reklamovaný produkt, ale související zařízení, bude kupujícímu účtována práce spojená s nápravou tohoto stavu.
- 5.14 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 úplat) za produkt v opravě náhradu.
- 5.15 Spotřebiteli musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace a současně splnění bodu 5.8., pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ. Po uplynutí této lhůty se spotřebiteli přiznávají stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Lhůta 30 dnů není závazná vůči podnikateli.

6 Účinnost

- 6.1 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. června 2017 a platí do vydání nového Reklamačního řádu.

Tabulka č.1: Předpokládané opotřebení akumulátorů:

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 v platném znění

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

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