

REKLAMACE AUTOBATERIE

otázky a odpovědi

Vážení zákazníci, dovolujeme si Vás prostřednictvím tohoto dokumentu seznámit s otázkami a odpověďmi, se kterými se v naší obchodní praxi při reklamaci nejčastěji setkáváme. Účelem tohoto dokumentu je předběžně Vás seznámit s možnostmi a okolnostmi, které mohou vzniknout v průběhu procesu reklamace autobaterie. Následující řádky Vám mohou napovědět, jakým směrem se bude Váš případ ubírat, rozhodně však nikdy žádný výsledek reklamace nepředjímáme a každému případu věnujeme řádnou individuální pozornost. Rovněž Vás ubezpečujeme, že nikdy v průběhu reklamace ani po ukončení servisního řízení nebude z naší strany vznesen jakýkoliv finanční požadavek na krytí tzv. neoprávněné reklamace. Takový požadavek by byl v přímém rozporu se zákonem!

Proč ihned při reklamaci nedostanu novou autobaterii?

Protože vrácení peněz nebo výměna autobaterie za nový kus je možná pouze tehdy, je-li autobaterie skutečně vadná a příčinou této vady byla špatná kvalita výrobku, tuto skutečnost je třeba potvrdit nebo vyvrátit. Prodejce má ze zákona právo posoudit, zdali je reklamované zboží skutečně vadné či pouze spotřebované, opotřebované nebo poškozené, např. nesprávným používáním. Rovněž se může ukázat, že reklamovaný výrobek je zcela bez vady, plně funkční a příčinou potíží uživatele je zcela jiná okolnost. Autobaterie je z tohoto hlediska velmi komplikovaný produkt. Nejedná se totiž o přístroj, který má po celou dobu užívání stále stejné funkční a užitné vlastnosti. Jde o spotřební materiál, který má omezenou životnost a jeho užitné vlastnosti se mění v závislosti na způsobu používání. Autobaterie je produkt, který lze neúmyslně poškodit nebo úplně vyřadit z činnosti již během několika dnů používání. Příklady uvádíme v jednom z následujících odstavců.

Jak dlouho bude trvat posouzení stavu mé autobaterie?

V závislosti na stavu autobaterie několik dní až týdnů. Každou autobaterii nejprve otestujeme na základní funkčnost. Simulujeme, zdali je schopná nastartovat motor. Podle výsledku testu pak volíme takové testovací metody, abychom buď potvrdili výrobní vadu autobaterie, nebo objevili jinou příčinu nefunkčnosti, snažili se jí odstranit a vrátit akumulátoru pokud možno co nejvíce užitných vlastností. Žádný rychlý okamžitý a zároveň spolehlivý test neexistuje. Drtivá většina reklamovaných autobaterií je již nějakým způsobem poznamenána předchozím používáním. Proto, abychom přesně zjistili skutečný stav a kondici autobaterie, a zároveň akumulátor ještě více nepoškodili, musíme testovat metodou nabíjení a vybití, kterou aplikujeme s maximální ohleduplností. Tento proces nelze urychlit, jeden cyklus nabíjení a vybití trvá obvykle 2 – 3 dny. Nejčastěji bývají autobaterie zasaženy vratnou sulfatací, což není výrobní vada, ale poškození způsobené nesprávným používáním, a v takových případech se musí proces cyklického nabíjení a vybití několikrát opakovat, což zvyšuje časovou náročnost celého servisního řízení.

Co je to dvouletá záruční doba, na co se vztahuje a na co nikoliv?

Tzv. záruka neboli záruční doba, která je zákonem stanovená na dobu 24 měsíců od data pořízení zboží, je ochranná lhůta pro spotřebitele, po kterou je prodejce odpovědný za kvalitu zboží. Vyskytne-li se u zboží vada v průběhu této záruční doby, má zákazník právo na její bezplatné odstranění; pokud to povaha závady či zboží neumožňuje, pak na výměnu za nový kus nebo na vrácení peněz. Není však správné myslet si, že záruka platí na cokoliv, co se s autobaterií stane po dobu dvou let, a že prodejce má povinnost autobaterii vyměnit za všech okolností. Tak to není.

Jednoduše řečeno, existují vady, za které je odpovědný výrobce, potažmo prodejce, a v případě, že se taková vada objeví, má zákazník plné právo požadovat výměnu nebo peníze zpět, protože až na vzácné výjimky nelze autobaterie opravovat. Ale na druhé straně samozřejmě existují také další vady, které používáním výrobku zapříčinil sám zákazník, a na takové případy se záruka nevztahuje. Jak již bylo napsáno, autobaterie je svou povahou výrobek, který se používáním spotřebovává. Mění se jeho užitné vlastnosti. V závislosti na intenzitě a způsobu používání je životnost výrobku časově omezená. Navíc, je-li autobaterie používána nesprávně již od samého začátku, není neobvyklé ji trvale poškodit již během několika dní. Rozhodně neplatí, že životnost akumulátoru nějak souvisí se záruční dobou. Absolutně ne. Autobaterii lze spotřebovat nebo poškodit, ať již úmyslně či neúmyslně, za mnohem kratší dobu než jsou dva roky.

Jaké jsou nejčastější omyly při reklamování autobaterie?

Nejčastěji uváděná příčina reklamace autobaterie je „nестartuje auto“. Jestliže k této události dojde, zákazník obvykle demontuje autobaterii jako vadnou a jde reklamovat. Tím se dopouští prvního omylu. Pravdou je, že autobaterie skutečně bývá nejčastější příčinou neschopnosti automobilu nastartovat motor, ale pojďme nyní krok za krokem probrat celou problematiku a nazvat věci pravými jmény. Důvody, proč nelze nastartovat motor, mohou být dva. Autobaterie na straně jedné a ostatní části automobilu (motor, palivo, startér, atp.) na straně druhé. Pokud nejste schopný automechanik, raději se vždy poraďte s odborníkem, než vyloučíte problém na automobilu a jako viníka určíte akumulátor. Nicméně pokud jste ostatní příčiny vyloučili a zbývá autobaterie, zkuste se zamyslet, co poruše předcházelo. Porucha autobaterie vlivem špatné kvality výroby je totiž velmi vzácná událost. Vyjádřeno v číslech, pouze jedna autobaterie ze 300 je skutečně vadná, ostatní obvykle pouze

vybité, oslabené, poškozené, zasulfatované či jinak zdecimované. Doporučujeme přesto výrobek doručit k nám na přezkoušení a vyloučení výrobní vady (běžná reklamacie). V případě, že není výrobní vada potvrzena, je velmi důležité se zamyslet nad důvodem, proč autobaterie vypověděla službu a snažit se takovým okolnostem a nepříjemnostem v budoucnosti předcházet.

Zde je seznam negativních vlivů, které nejčastěji zkracují životnost autobaterií:

- **nedostatečné dobíjení** - auto je používáno pro jízdy na krátké vzdálenosti, motor běží pouze po omezenou dobu a nestačí autobaterii dostatečně dobít, na aktivních hmotách se trvale usazuje síran olovnatý (tzv. sulfát) a dochází k pomalému a nevratnému poškození
- **nadměrné vybíjení** - autobaterie je vybíjena různými přístroji v době, kdy neběží motor, a to používáním různých interních, ale i externích spotřebičů v automobilu (světla, lampičky, notebook, rádio, TV, a další), autobaterie se pak nestačí jízdou dobít, vzniká nevratná sulfatace a rovněž vyšší míra opotřebení vlivem hlubšího vybíjení (rozsah opotřebení závisí na intenzitě vybíjení)
- **dlouhé odstávky** - automobil bývá často nebo na dlouhou dobu odstaven mimo provoz, autobaterie trpí samovybíjením nebo dokonce vybíjením dalšími aktivními spotřebiči (alarm, hodiny, diody, centrální jednotka, atd.); není-li autobaterie pravidelně dobíjena, vzniká nevratná sulfatace, trvalé poškození aktivních hmot
- **časté startování** - automobil je používán pro průmyslový provoz (pro podnikání), časté startování, krátké jízdy (taxi, kurýr, sanitka, přepravní služba), autobaterie se rychleji opotřebovává, aktivní hmoty se dříve drolí vlivem koroze elektrod; není-li po každém startu autobaterie jízdou dostatečně dobít, tvoří se sulfát a může ještě před koncem životnosti dojít k poruše článku
- **porucha dobíjení** - automobil má poruchu dobíjení, alternátor a jeho součásti jsou buď částečně, nebo zcela nefunkční; autobaterie je dobíjena nedostatečně nebo vůbec, v nejhorším případě dokonce přebíjena; nedostatečné dobíjení způsobuje pomalé zanášení aktivních hmot sulfátem, později může dojít ke zkratu článku, přebíjení může do několika dnů způsobit masivní odpaření vody z elektrolytu, to způsobí rychlé a nevratné poškození elektrod, v menší míře poškození urychlí korozi elektrod a může nastat zkrat
- **hluboké vybití** - došlo k technickému problému na autě, např. skrytý zkrat elektroinstalace, nebo se může jednat pouze o opomenutí vypnutí některého ze spotřebičů automobilu, nejčastěji přední světlomety, může dojít až k tzv. nulovému hlubokému vybití, napětí autobaterie klesne až na 0 voltů, dochází k masivnímu poškození vnitřních konstrukčních prvků, elektrody jsou mechanicky zroucené a roztažené, veškerá síra z kyseliny je usazena v aktivních hmotách elektrod – částečně nevratná sulfatace, autobaterii nelze dobít běžnou nabíječkou, dochází k rozvrstvení elektrolytu, nastartování pomocí kabelů pomůže jen dočasně a zdánlivě; pokud nedojde k odbornému oživení akumulátoru, nastává pomalá ztráta kapacity a nevratná sulfatace později způsobuje zkrat článku
- **vysoké teploty** - autobaterie nejvíce trpí provozem za vysokých teplot (nad 40°C a více), rozšířený mýtus říká, že autobaterii škodí mráz, to však není pravda, nízké teploty pouze snižují výkon baterie, ale nepoškozuji ji, naopak vysoké teploty ano - dochází k urychlení všech elektrochemických reakcí, korozi elektrod a později emisi aktivních hmot do elektrolytu, ztráta kapacity, vznik usazenin a olovené houby, poškození obvykle končí zkratem článku, takové poškození se projeví nejčastěji v zimě, kdy je akumulátor výrazně oslabený nízkými teplotami
- **cyklické vybíjení** - pokud není autobaterie používána ke startování motoru, ale k jiným účelům, např. napájení elektromotoru rybářského člunu nebo jiných aplikací, dochází k masivnímu opotřebení - mechanickému namáhání vnitřních konstrukčních prvků – elektrod a aktivních hmot, dále dochází ke korozi, usazeninám a nakonec k úplné ztrátě kapacity, nezřídka i ke zkratu článku
- **mechanické poškození** - bývá způsobeno provozem v náročném prostředí, např. nákladní doprava (stavba), nadměrné vibrace nebo extrémní otřesy poškozuji vnitřní konstrukci autobaterie, např. nevhodné umístění baterie na šasi vozidla, dochází k uvolnění aktivních hmot, tvorbě kalů a usazenin, často končí zkratem článku
- **nadměrná zátěž** - např. v průmyslovém provozu, kamionová přeprava nebo autobusová doprava, dálkové trasy – akumulátor je neustále v provozu a pod napětím, dochází k uvolňování aktivních hmot a ke korozi mřížek, může dojít ke zkratu nebo předčasně ztrátě kapacity, dále pak nadměrná zátěž v podobě opakovaného hlubokého vybíjení (čerpání energie z autobaterií při vypnutém motoru), např. při předepsaných přestávkách řidičů kamionové přepravy nebo přestávek autobusů, aktivní spotřebiče při vypnutém motoru – klimatizace, chladnička, počítače, rádio, televizor, osvětlení, dochází k cyklickému namáhání elektrod, zkracuje se životnost a kapacita baterie, dochází k rychlejší korozi mřížek, usazeninám a kalu, později může způsobit zkrat

Tyto nejčastější vlivy a mnoho dalších mohou způsobit vážné poškození autobaterie nebo její úplné zničení. Dojde-li k takové události, naše laboratoř akumulátor se souhlasem zákazníka demontuje (dochází k násilnému a nevratnému otevření schránky akumulátoru, u nefunkčního akumulátoru již však nedojde ke ztrátě žádných užitečných vlastností). Odborník analýzou konstrukčních prvků prověří skutečnou příčinu poškození a nefunkčnosti baterie. V případě, že se potvrdí poškození výše uvedenými vlivy, nelze bohužel reklamaci uznat. V opačném případě si zákazník může vybrat mezi vrácením pořizovací ceny zboží nebo výměnou za nový, bezvadný kus.