

Postup vyhodnotenia oprávnenosti reklamácie svetelných zdrojov: (technická podpora SAD-NARVA Brezno, Bratislava)

- vláknové žiarovky

Vláknové žiarovky sú také, u ktorých zdrojom svetla je tepelne rozpálené kovové vlákno. Pri svietení sa žiarovkám odparuje kovové vlákno a životnosť žiaroviek je tým obmedzená. Vláknom žiarovky prechádza elektrický prúd, ktorý rozpáli vlákno na takú teplotu, aby vydávalo svetlo. Teda životnosť žiarovky priamo závisí od výdrže, ako dlho dokáže byť vlákno rozpálené po moment pokiaľ sa z neho neodparí toľko materiálu, že už vláknom nemôže prechádzať ďalej elektrický prúd. Vláknom je dimenzované na napätie a na prechádzajúci prúd. Pri zmene napätia sa úmerne mení prúd a nedodržaním dimenzovaných parametrov sa výrazne mení životnosť žiarovky. Odparovanie kovu vlákna žiarovky je možné prirovnáť horeniu vosku pri svietení sviečkou. Preto je možné pokladať žiarovku za spotrebný tovar, ktorý má obmedzenú životnosť. Záručná doba je doba počas ktorej je možné uplatniť reklamáciu na vady, ktoré mal predávaný tovar v čase predaja. Reklamáciu nie je možné uplatniť na bežné opotrebenie veci. Teda vyparenie vlákna sa pokladá za bežné opotrebenie tovaru a na takéto opotrebenie nie je možné uplatniť zákonnú záruku na vady tovaru. Bežní zákazníci si zamieňajú zákonnú záruku za vady so zárukou podľa záručného listu. Ku elektronickým výrobkom sa bežne prikladá záručný list, ktorý zaručuje možnosť uplatnenia reklamácie na akúkoľvek vadu v záručnej dobe. Ku žiarovkám sa takéto záručné listy neprikladajú. Zákazníkovi, ktorý chce reklamovať normálne vypálenú žiarovku treba povedať príklad, či si vie predstaviť, že bude reklamovať vypálené zápalky, vyhorenú sviečku, alebo vybité baterky.

Veľmi častou príčinou skrátenej životnosti vláknových žiaroviek je nedodržanie predpísaného napätia. Táto príčina je pri bytových ale aj automobilových žiarovkách. Napríklad Škoda má priamo medzi originálnymi dielmi, ktoré sú dodávané cez autorizované servisy, aj odporový člen, ktorý sa priradzuje pred reflektorovú žiarovku H7. Reflektorová žiarovka H7 je mimoriadne citlivá na zmenu napätia a odporový člen dodávaný do automobilov Škoda eliminuje vplyv nárazových zmien napätia v elektrickej sústave auta.

Životnosť žiaroviek je rôzna. Pohybuje sa od 10 hodín pri vysokošpeciálnych žiarovkách konštruovaných do extrémne náročného prostredia. Žiarovky pre všeobecné použitie dosahujú životnosť od 200 hodín do 1.000 hodín. Vyrábajú sa aj dlhoživotnostné žiarovky dosahujúce životnosť niekoľko tisíc hodín. Reálna životnosť žiarovky je výrazne ovplyvnená skutočnými podmienkami, v ktorých žiarovka svieti. Skutočné podmienky v ktorých žiarovka svieti môžu skrátiť životnosť žiarovky na zlomok predpokladanej životnosti žiarovky, pričom napríklad neprimeraná zmena napätia môže žiarovku „zlikvidovať“ za moment.

Teraz k tomu ako postupovať pri vyhodnocovaní oprávnenosti reklamácie:

1. Vyhodnotí sa skutočnosť, či naozaj ide o žiarovku, ktorú sme zákazníkovi predali. (skúsenosti: - zákazník

doniesol v krabičke Narva žiarovku neznámej značky, ktorú sme určite nikdy nepredávali, - zákazník dal na reklamáciu žiarovky, ktoré nemali ani tvar ani označenie zhodné s typmi, ktoré sme predávali)

2. Pohľadom na žiarovku sa vyhodnotí technický stav žiarovky - vyhodnotí sa stav kovových, sklenených a plastových častí žiarovky so zameraním na spôsob používania, podmienky používania a dobu používania - porovná sa stav s novou zhodnou žiarovkou (skúsenosti: na reklamáciu boli predložené žiarovky, ktorých kovové časti boli zaoxydované, sklenené časti boli poškrabané, nátery na sklenených častiach boli vypálené, plastové časti boli polorozpadnuté, uvedené časti reklamovaných žiaroviek niesli znaky dlhodobého používania a svietenia -zákazník pritom tvrdil, že žiarovka svietila iba 2 hodiny, alebo, že svietila iba chvíľu).
3. Voľným okom, alebo lepšie pod zvážovacím sklom sa vyhodnotí stav vlákna. Na prirodzene vypálenom vlákne pod vplyvom dlhodobého svietenia sú miesta, kde chýba pôvodný materiál. Chýbajúci materiál sa z vlákna odparí pod vplyvom vysokej teploty. Vláknom sa nakoniec prepáli v mieste, kde ostane po odparení najmenej materiálu. Rýchlosť odparovania a následného prepálenia vlákna je tiež závislá od napätia. Pri prekročení menovitého napätia sa vlákno odparí a prepáli podstatne skôr.
4. Ak je pochybnosť pri vyhodnotení vyššie uvedených znakov, prípadne, ak neboli zistené žiadne znaky uvedené vyššie je možné žiarovku postúpiť na vyhodnotenie dodávateľovi.

- žiarivkové trubice

U žiarivkových trubíc až v poslednej dobe sa zaviedli také technologické postupy pri výrobe, ktoré zaručujú veľmi dlhú životnosť žiariviek rámcovo viac ako 10.000 hod.

1. Vyhodnotí sa skutočnosť, či naozaj ide o trubicu, ktorú sme zákazníkovi predali. (skúsenosti: -zákazník kľudne uplatnil reklamáciu na trubicu, ktorú vybral zo svietidla a vložil do ju obalu trubice, ktorú doniesol z obchodu)
2. Pohľadom sa vyhodnotí technický stav trubice. Zameria sa na vyhodnotenie veku trubice. Prehodnotí sa zaoxydovanie kovových častí a zafarbenie sklenených častí. Staršie trubice, ktoré svietili dlhšiu dobu majú kovové časti zaoxydované a konce sklenených častí sfarbené do čiernej. Čierna farba na konci trubíc vzniká nanosením uhlíka, ktorý sa odparil z uhlíkových elektród trubice po dlhodobom svietení. Žiarivka prestane svietiť po odparení uhlíka z elektród.
3. Ak je pochybnosť pri vyhodnotení vyššie uvedených znakov, prípadne, ak neboli zistené žiadne znaky uvedené vyššie je možné postúpiť trubicu na vyhodnotenie dodávateľovi.