

#### **Príloha č. 4**

##### **Reklamačný poriadok**

ŠKODA ELECTRIC a.s. (ďalej len Š-ELC alebo predávajúci) zaisťuje dobrú kvalitu a prevod dodaných trolejbusů, za predpokladu, že trolejbusy (ďalej i „vozidlo“) jsou provozovány v souladu s účelem, k němuž jsou určeny, a že jsou dodržovány instrukce v předané technické dokumentaci.

Za účelem zaisťování přiměřené spolehlivosti a provozuschopnosti dodaných trolejbusů Š-ELC v rámci dodávky vozidel a záručního a pozáručního servisu poskytuje následující dodávky/služby a vykonává následující aktivity, v rozsahu, který je vždy v souladu s platnými smluvními podmínkami konkrétního projektu:

- Předání technické dokumentace k trolejbusu v tištěné nebo elektronické formě, kterou tvoří dokumenty pro obsluhu (základní technické údaje, popis funkce a návod k obsluze, schémata a kusovníky), dokumenty pro údržbu a opravy (návod), dále katalog náhradních dílů, výkresová dokumentace nutná pro údržbářskou a opravárenskou činnost, případně další dokumentace dodávaná kupujícímu (provozovateli) v rozsahu dle platné kupní smlouvy.
- Dodání sady servisních přípravků a náradí potřebných na zabezpečení servisu, údržby a oprav mechanických, elektrických a elektronických částí všech trolejbusů, včetně diagnostiky;
- Uvedení trolejbusu do provozu u kupujícího (provozovatele), nebo na místě určeném ve smlouvě. Předmětem uvedení trolejbusu do provozu je provedení takových seřizovacích a kontrolních operací, které jsou stanoveny příslušnou technickou dokumentací, legislativními nebo jinými předpisy, nebo jsou obsahem smluvního vztahu s kupujícím. Kupující si zkontroluje předávaný trolejbus a dle potřeby proběhne předváděcí jízda, při které se předvede kupujícímu, že trolejbus je funkční a splňuje všechny požadavky dle kupní smlouvy;
- Zabezpečování přiměřené provozuschopnosti trolejbusu v záruční době a řešení reklamací;
- Organizace a provádění záručních oprav u kupujícího (provozovatele) během záruční doby;
  - o Každá reklamační musí obsahovat následující údaje:
    - o výrobní číslo trolejbusu,
    - o aktuální údaj o najetých kilometrech,
    - o popis poruchy,
    - o datum vzniku poruchy.
  - o Š-ELC se zavazuje v přiměřené době reagovat na reklamacii, určit způsob odstranění reklamační a informovat o tom kupujícího.
  - o Š-ELC odstraní chyby svými silami a na svoje náklady, v souladu s ustanoveními kupní smlouvy na dodávku trolejbusů.

- Kupující (provozovatel) není oprávněn bez souhlasu Š-ELC provádět opravu poruchy ani demontáž chybných dílů.
  - Kupující a Š-ELC se mohou dohodnout, že odstranění poruch provedou zaměstnanci kupujícího (provozovatele). V takovém případě bude dohodnuta cena a termín vykonání oprav.
  - Odstranění poruchy bude zákazníkem a Š-ELC vzájemně písemně potvrzeno.
  - Kupující (provozovatel) je povinen vrátit všechny vymontované vadné díly do Š-ELC v přiměřené lhůtě.
  - V případě, že na odstranění poruchy budou použity díly, které poskytl kupující (provozovatel), je Š-ELC povinen tyto díly vrátit v přiměřené lhůtě.
- Dohled nad zajišťováním záručních oprav prováděných smluvním partnerem u kupujícího (provozovatele);
  - Provádění servisu a oprav v době pozáručního provozu podle požadavků kupujícího (provozovatele) na základě smluvních ujednání;
  - Dohled nad zajišťováním servisu a oprav v době pozáručního provozu prováděných smluvním partnerem u kupujícího (provozovatele);
  - Zajišťování dostupnosti ND pro záruční i pozáruční servis včetně spolupráce při zajišťování jejich oprav;
  - Sledování provozní spolehlivosti;
  - Organizování inspekčních návštěv na základě žádosti kupujícího (provozovatele);
  - Školení a výcvik zaměstnanců údržby kupujícího (provozovatele) nebo smluvních partnerů pro zajišťování záručních i pozáručních oprav nebo preventivní údržby;
  - Proškolení řidičů / instruktorů a vydání osvědčení o proškolení z konstrukce, ovládání a řízení všech typů dodávaných trolejbusů v takovém rozsahu, aby byli dále oprávněni vykonávat proškolení dalších řidičů kupujícího;
  - Udělení interní autorizace na výkon záručního a pozáručního servisu na dodané trolejbusy.

**Podmínky záruky:**

Vozidlo je navrženo pouze pro přepravu osob a příručních zavazadel na pozemních komunikacích.

Kupující / provozovatel bude provádět periodickou údržbu v souladu s návody k provozu a údržbě a bude o tom vést řádnou evidenci.

Četnost a objem preventivní údržby vyplývá z návodů k údržbě a obsluze. Náklady na preventivní údržbu nese kupující / provozovatel.

Jakékoliv konstrukční změny na trolejbusu je oprávněn provádět pouze Š-ELC nebo jím pověřená osoba / organizace.

Š-ELC se zavazuje po dobu záruky odstranit veškeré poruchy na vozidlech, která jsou předmětem záruky.

Metoda opravy a odstranění závad bude určena Š-ELC. Odstranění závad zahrnuje opravy nebo výměny vadných dílů.

Detailní garanční podmínky mohou být upraveny servisní smlouvou.

### **Záruka nezahrnuje:**

- Inspekční a údržbové úkony vyplývající z provozu, jako např. nastavení geometrie, vyvážení kol, seřízení řemenů, výměny žárovek, mazacích náplní apod.
- Preventivní údržbu a opravy v intervalech vyplývajících z návodů k obsluze a údržbě
- rychle opotřebitelné materiály a komponenty, jako vložky filtrů, řemeny, třecí podložky, brzdové obložení, oleje, mazadla, provozní kapaliny
- Díly, které v průběhu provozu podléhají běžnému opotřebení, jako:
  - o Žárovky, fluorescentní lampy, LED svítidla, pojistky
  - o Brzdové disky, které podléhají běžnému opotřebení
  - o Ramínka stěračů
  - o Pneumatiky, které podléhají běžnému opotřebení
  - o Tlumiče
  - o Baterie
  - o Uhlíky sběračů
  - o Skla – v případě mechanického poškození
- Běžné opotřebení a zastarání nátěrů, čalounění, podlahové krytiny, chromovaných dílů, gumových a plastových elementů
- Poškození vzniklá z důvodu nesprávné obsluhy, neodborného zacházení, zanedbání předepsané preventivní údržby a použití nesprávných náplní, olejů, maziv a dalších spotřebních materiálů
- Poškození vzniklá v důsledku nehod, vandalizmu, živelných pohrom, úmyslného poškození, působení atmosférických a externích jevů jako asfalt, kameny, posypová sůl, chemické látky apod.

### **Záruka na vozidlo nebo jednotlivé díly a komponenty zanikne pokud:**

- Na vozidle není prováděna řádná údržba v souladu s manuály pro obsluhu a údržbu, a pokud jednotlivé údržbové úkony nebudou řádně zaznamenány v provozních dokumentech vozidla

- Na vozidle jsou prováděny neautorizované zásahy a úpravy
- Vozidlo je provozováno v rozporu s jeho určením
- Na vozidle jsou prováděny modifikace bez písemného souhlasu Š-ELC
- Na vozidle jsou používány neautorizované díly. Toto ustanovení neplatí pro oleje, maziva a provozní náplně, které plní kvalitativní parametry určené prodávajícím vozidel
- Na vozidle jsou prováděny opravy navzdory námitkám prodávajícího
- Byly poškozeny pečete

**Kupující / provozovatel je povinen:**

Při převzetí nového vozidla:

- Zkontrolovat zda je vozidlo ve shodě s dokumentací
- Zkontrolovat zda na vozidle nejsou mechanická poškození

Při převzetí po provedení garanční opravy:

- Zkontrolovat zda je proveden řádný zápis v provozních dokumentech vozidla
- Zkontrolovat, zda pečete jsou nedotčené, a pokud ano, požadovat instalaci nových

Provozovat vozidlo vždy v souladu s instrukcemi uvedenými v technické dokumentaci

Respektovat termíny / intervaly pro kontroly a periodickou preventivní údržbu a zajistit řádné provádění těchto úkonů a jejich evidenci v provozních dokumentech vozidla.

Provádět řádně opravy poškozeného laku a antikoročních nátěrů a vrstev.

Š-ELC si vyhrazuje právo průběžně měnit a modernizovat své výrobky, přičemž není povinen tyto změny implementovat na výrobcích již uvedených do provozu.

V Luboticiach, dňa .....

V Plzni, dňa .....

Za kupujícího:

Za prodávajícího:

\_\_\_\_\_  
Ing. Martin Jaš  
predseda predstavenstva

\_\_\_\_\_  
Ing. Karel Majer  
predseda predstavenstva  
ŠKODA ELECTRIC a. s.

\_\_\_\_\_  
Ing. Matúš Murajda  
člen predstavenstva

\_\_\_\_\_  
JUDr. Veronika Rybářová  
člen predstavenstva  
ŠKODA ELECTRIC a. s.