



## **Interní servisní smlouva o poprodejním servisu autobusů**

### **Smluvní strany:**

**Iveco Czech Republic, a.s.**

Společnost řádně založená a existující v souladu s právním řádem České republiky

se sídlem: Vysoké Mýto, Dobrovského 74/II., PSČ 566 03,

IČ: 48171131,

DIČ: CZ48171131,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,  
oddíl B, vložka 936,

jejím jménem jedná: **Jan Kimla, Iveco Bus S&M CEE Country Manager**

**(dále pouze „Iveco“)**

**a**

*smluvní partner*

**Dopravní podnik města Pardubic a.s.,**

Subjekt řádně organizovaný a existující podle zákonů ČR se sídlem

v Pardubicích, Teplého 2141, PSČ 532 20 Pardubice,

IČ: 632 170 66

zapsaný v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1241

Zastoupená:

**Ing. Tomášem Pelikánem, místopředsdou představenstva**

*dále jen pouze “SP”*

## ČLÁNEK I

### PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Tato smlouva upravuje podmínky a pravidla pro veškeré činnosti a úkony spojené s poprodejním servisem vozidel dodávaných společností Iveco výhradně a pouze pro potřeby SP. Práva udělená tímto společností Iveco společnosti SP, nelze postoupit žádné další straně bez výslovného souhlasu Iveca.
2. Při výkonu činností na základě této smlouvy, SP jedná svým vlastním jménem a na svoji vlastní odpovědnost.
3. Tato smlouva stanovuje standardní podmínky mezi Ivecem a SP. V případě, že jsou některé podmínky, odstavce, či konkrétní záležitosti v kupní smlouvě na dodávky autobusů stanoveny jinak, mají tyto uzavřené smlouvy přednost před standardními podmínkami servisní smlouvy.

## ČLÁNEK II

### POPRODEJNÍ SERVIS

#### 1. Předmět činnosti

Předmětem činnosti SP je realizace veškerých činností spojených s poprodejním servisem během záruční doby, stejně tak jako po jejím vypršení. S ohledem na fakt, že kvalita pozáručního servisu je jednou z hlavních složek dobrého jména značky Iveco, SP se zavazuje vykonávat poprodejní servis v souladu s touto smlouvou a s podmínkami a pokyny určenými společností Iveco.

#### 2. Podmínky poprodejního servisu

- 2.1. **Poprodejní servis autobusů během záruční doby zahrnuje následující úkony a činnosti:**
  - Realizace veškerých prací spojených se záručními prohlídkami a seřizováním v souladu s dokumentací dodávanou pro jednotlivé modely autobusů Iveco.
  - Odstraňování vad, které se objeví na autobusech během záruční doby opravou nebo výměnou vadných částí, v závislosti na povaze vady.
  - Realizace oprav a úprav v souladu s technickými předpisy a doporučeními společností Iveco.
  - Realizace preventivní údržby s pravidelností a v rozsahu uvedeném v Provozní příručce autobusu.
- 2.2. **Poprodejní servis autobusů zahrnuje po vypršení záruční doby následující služby:**

- Realizace preventivních prohlídek s pravidelností a v rozsahu doporučeném společností Iveco.
- Realizace oprav.
- Zavádění technických předpisů

### 3. Povinnosti SP

1. SP je povinen provádět předem určené prohlídky v rozsahu stanoveném v technické dokumentaci autobusu (Provozní příručka).
2. SP je povinen provádět prohlídky, záruční i pozáruční opravy a činnosti v rozsahu daném poprodejním servisem profesionálním, pečlivým a technicky bezchybným způsobem a zavazuje se dodržovat technické předpisy Iveca.
3. SP je povinen zajistit odpovídající vybavení své servisní dílny objednááním nářadí a nástrojů v přiměřeném čase.
4. SP je povinen vlastnit počítač s operačním systémem Windows.
5. SP musí umožnit zástupcům Iveco v předem dohodnutém termínu návštěvu servisní dílny a kontrolu realizace technických předpisů společností.
6. SP má povinnost informovat Iveco o jakémkoliv poruše/nedostatku, která se objeví na autobusech během jejich provozu, formou technické zprávy (Portál ASIST)
7. SP má povinnost zajistit, že opravy, prohlídky a další činnosti spadající do poprodejního servisu budou prováděny pouze a výhradně zaměstnanci, kteří byli náležitě proškoleni k těmto činnostem společností Iveco. Pokud to bude třeba, SP požádá Iveco o jejich proškolení s náležitým předstihem a Iveco zorganizuje školení na základě vzájemné dohody. Pokud SP provede opravu autobusu prostřednictvím neproškoleného zaměstnance, ponese SP veškerou právní odpovědnost za poruchy a ztráty, které vyvstanou v důsledku tohoto jednání na straně jejich zákazníka.
8. SP musí udržovat zásobu náhradních dílů a objednávat odpovídající množství náhradních dílů pro potřeby poprodejního servisu v náležitém čase.
9. SP má povinnost ke garančním opravám používat pouze a výlučně originální náhradní díly, servisní nářadí, olej předepsané specifikace a pomůcky odpovídající technickým podmínkám, které požaduje Iveco.

#### 4. Povinnost společnosti Iveco

1. Iveco poskytne za úplaty SP příslušnou dokumentaci. Specifické podmínky jsou obsaženy v Příloze 5.
2. Iveco má povinnost předat SP specifikaci doporučeného servisního nářadí a pomůcek pro údržbu.
3. Iveco se zavazuje poslat, pokud je o to požádáno, zaměstnance poprodejněho servisu společnosti Iveco, kteří poskytnou pomoc a návod při opravách a údržbě autobusu (technická podpora - THD).
4. Iveco musí dodat SP náhradní díly v souladu s bodem 5 níže.

#### 5. Náhradní díly

1. K zajištění záručního servisu bude SP používat originální náhradní díly dodané Iveco Czech Republic, a.s.
2. Předmětem dodávek jsou náhradní díly pro všechny provozované modely autobusů, které jsou uvedené v Katalogu náhradních dílů a v systému IVECO PARTS. Tyto náhradní díly budou sloužit výhradně pro potřeby společnosti SP. Specifické podmínky týkající se dodávek náhradních dílů jsou uvedeny v příloze 6 této smlouvy.“

#### 6. Školení

1. Iveco zajistí školení servisních zaměstnanců SP ve svých vlastních školících centrech. Specifické podmínky a pravidla jsou uvedeny v Příloze 3.
2. SP má povinnost účastnit na projektu analýzy technických znalostí s názvem IWA(Iveco Web Academy) na internetovém portálu Iveco.

#### 7. Záruční podmínky

1. Záruční podmínky a podmínky, za kterých je Iveco povinno poskytovat záruku na autobusy, jsou uvedeny v Záručních podmínkách, není-li v jednotlivých kupních smlouvách na daná vozidla uvedeno jinak. Záruční podmínky jsou součástí Přílohy 1 této smlouvy.

#### 8. Zásady řešení reklamací

1. Zásady řešení reklamací jsou podrobně specifikovány a uvedeny v Příloze 2 této smlouvy.

## 9. Záruční opravy

1. Za vykonané záruční opravy vystaví SP na společnost Iveco fakturu na částku, jejíž výše je dána Přílohou 4 této smlouvy a zásady řešení reklamací jsou obsaženy v Příloze 2.
2. Pravidelné předepsané údržby a prohlídky v záruční době nejsou hrazeny Ivecem.

## 10. Výhrada vlastnictví

1. K převodu vlastnického práva (titulu) týkajícího se produktů Iveco dojde až poté, co je dohodnutá kupní cena společností SP plně uhrazena. Odpovědnost za škodu, rizika a ztráty, opotřebení, zničení, nebo újmu na produktech přechází na SP okamžikem předání produktu. Iveco si vyhrazuje vlastnické právo k produktům dodávaným a prodávaným společnosti SP, dokud není celková nákupní cena plně uhrazena. SP přijme veškerá opatření, aby zabránila zabavení, nebo odcizení výrobcova nebo zástupcova vlastnictví až do okamžiku, kdy produkty dodané společností Iveco budou plně uhrazeny. V takovém případě je SP povinen, zaplatit společnosti Iveco náhradu škody ve výši ceny produktu, kterého se porušení dané povinnosti týká.

# ČLÁNEK III

## ODPOVĚDNOST A SANKCE

1. SP nese odpovědnost za veškeré škody, které vzniknou v důsledku prokazatelného porušení povinností vyplývajících ze zákona a této smlouvy společností SP, a to zejména použitím jiných než originálních náhradních dílů, použitím jiných než doporučených pomůcek a náradí, nebo tím, že záruční opravy jsou prováděny zaměstnanci, kteří nebyli řádně proškoleni. Této povinnosti se SP nemůže nijak zprostit.
2. Smluvní strana, která je v prodlení s platbou jakékoli částky, která byla řádně vyfakturována druhou stranou, musí uhradit úroky z prodlení ve výši 0,05 % dlužné částky za den.

## ČLÁNEK IV

### ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Informace jakékoli povahy, které se týkají této smlouvy, společnosti Iveco, nebo produktů Ivecem dodávaných, které nejsou obecně známé, jsou považovány za obchodní tajemství. SP přijme veškerá nezbytná opatření, aby předešla jejich šíření jak po dobu uvedenou v této smlouvě, tak i po dobu dvou let od jejího vypršení. SP poskytne svým zaměstnancům pouze takové informace, které jsou nezbytné pro řádnou realizaci poprodejního servisu.
2. Na základě této smlouvy SP nemá oprávnění podnikat jakékoli právní úkony jménem, nebo na účet společnosti Iveco. Ve vztahu k zákazníkům nebo dalším osobám nemá SP právo vystupovat tak, aby tito mohli nabýt dojmu, že společnost SP jedná jménem nebo na účet společnosti Iveco.
3. Souhlas se zněním této smlouvy stvrzují smluvní strany připojením podpisů svých oprávněných zástupců odpovědných za výkon, plnění a kontrolu této smlouvy. Smlouva nabývá platnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Změny a doplnění k této smlouvě mohou být provedeny pouze formou písemných dodatků k této smlouvě, které musejí být podepsány zástupci obou smluvních stran.  
Pokud v této smlouvě není dohodnuto jinak, řídí se tato smlouva ustanoveními Obchodního zákoníku a dalšími platnými právními předpisy.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou s platností od **01.01.2019 do 31.12.2019**
5. Tato smlouva může být ukončena kteroukoli ze smluvních stran výpovědí s výpovědní lhůtou tři měsíce. Tato lhůta počíná běžet prvního dne v měsíci následujícím po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé straně.
6. Tato smlouva může být vypovězena v souladu s platnou právní úpravou, nebo s touto smlouvou. V případě nepodstatných porušení této smlouvy oznámí dotčená strana tento fakt druhé straně. Pokud tato nezjedná nápravu do 14 dnů od doby, kdy je na své pochybení písemně upozorněna, dotčená strana má právo od této smlouvy odstoupit. V případě podstatného porušení této smlouvy je dotčená strana oprávněna odstoupit od této smlouvy bez předchozích jednání. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy, pokud je na majetek druhé strany vyhlášen konkurz, pokud je konkurzní řízení zamítnuto pro nedostatek majetku, pokud je povoleno narovnání v důsledku likvidace druhé smluvní strany, pokud je nařízen prodej jejího podniku, nebo pokud smluvní strana prodá svůj podnik, nebo jeho část související s touto smlouvou. Odstoupení od smlouvy musí být druhé straně oznámeno písemně s uvedením důvodů odstoupení.

7. Obě smluvní strany se zavazují vynaložit veškeré úsilí k dosažení přátelského řešení sporů vyvstávajících při realizaci této smlouvy. Pokud by přátelského řešení nebylo dosaženo, smluvní strany souhlasí s tím, že spor bude řešen věcně a místně příslušným soudem, do jehož jurisdikce patří hlavní sídlo společnosti Iveco.
8. Seznam příloh:
- |            |   |
|------------|---|
| Příloha 1: | Záruční podmínky                                      |
| Příloha 2: | Zásady řešení reklamací                               |
| Příloha 3: | Školení   |
| Příloha 4: | Hodinové sazby za práce spojené se záručními opravami |
| Příloha 5: | Dokumentace   |
| Příloha 6: | Podmínky pro dodávky náhradních dílů                  |
9. Platnost příloh je omezena na období uvedené v hlavičce jednotlivých příloh. Jednotlivé přílohy jsou platné, pokud není dohodnuto jinak v rámcové kupní smlouvě na dodávky autobusů uzavřené mezi společnostmi Iveco a SP.

Ve Vysokém Mýtě, dne 14.7. 2019

  
Oprávněný zástupce Iveco Bus



  
Oprávněný zástupce SP

Dopravní podnik města  
Pardubic a.s.  
Teplého 2141, 532 20 Pardubice  
DIČ: CZ63217068  
2/1

## Příloha 1

### Záruční podmínky pro rok 2019

#### **Záruční doba a záruční podmínky**

Záruční doba a záruční podmínky se plně řídí příslušnými ustanoveními rámcové kupní smlouvy na dodávky autobusů, která byla uzavřena mezi společností Iveco a SP.

Záruční podmínky a postupy finanční kompenzace v rámci záruky jsou uvedeny v Reklamačním manuálu prodejce (Warranty Manuál) nebo v kupní smlouvě.

Vyměření finanční kompenzace provádí Iveco, nebo poradenská firma, která má uzavřenou platnou smlouvu se společností Iveco.

1. Technický servis autobusů dodávaných Ivecem zahrnuje během záruční doby následující služby:
  - Technické poradenství pro uživatele při uvádění autobusu do provozu, při provozu autobusu a při provádění údržby.
  - Provádění veškerých prací spojených se záručními prohlídkami a seřizením uvedených v dokumentaci dodané Ivecem.
  - Odstraňování závad, které se na produktu objeví během záruční doby opravou, nebo výměnou vadných součástí – v závislosti na povaze závady.
  - Provádění oprav a úprav v souladu s technickými předpisy a doporučeními společnosti Iveco.
  - Realizace preventivní údržby v termínech a v rozsahu uvedeném v provozní příručce autobusu.
  - Realizace nezáručních oprav.
  
2. Po uplynutí záruční doby bude technický servis zahrnovat následující služby:
  - Realizace preventivních prohlídek s pravidelností a v rozsahu doporučeném společností Iveco.
  - Technické poradenství pro uživatele a servisní centra týkající se užívání, údržby a oprav autobusů
  - Realizace oprav.
  - Zavádění technických předpisů

Při uvádění autobusu do provozu, je SP povinen postupovat podle „Pokynů pro provoz a údržbu a pokynů Iveco“.

Při zajišťování předepsaných prohlídek, je musí SP provádět v rozsahu uvedeném v technické dokumentaci Iveco a zaznamenat je do servisní knížky vozidla.

Při provádění záruční opravy je SP povinen postupovat profesionálně, pečlivě, technicky bezchybně a dodržovat technické předpisy Iveco.



Při opravě autobusů musí SP vzít v úvahu zprávy o technických změnách vydané společností Iveco. Poskytovatel oprav také musí obeznámit příslušná servisní centra s těmito změnami. SP musí umožnit společnosti Iveco návštěvu servisní dílny a kontrolu provádění technické údržby anebo oprav.

SP má povinnost poskytnout Ivecu informace o vadách, které na autobusech v provozu objevil přes operační systém „SSO – ASIST“.

Záruční servis produktů Iveco mohou provádět pouze zaměstnanci poskytovatele oprav, kteří byli pro tyto specifické činnosti vyškoleni Ivecem nebo výrobcem dodané příslušné servisní sady. Tito zaměstnanci musejí disponovat certifikátem, který potvrzuje, že školení dokončili, a dokumentem potvrzujícím jejich účast na školení. Dále mohou poprodejní servis provádět jiní zaměstnanci pod odborným dohledem proškoleného pracovníka.

Poskytovatel oprav musí požádat Iveco nebo výrobce servisní sady o proškolení svých zaměstnanců v předstihu. Veškerá školení požádaná Ivecem pro jednotlivá vozidla a sestavy jsou uvedena v katalogu školení. Pokud Poskytovatel oprav provede opravu autobusu prostřednictvím neškoleného zaměstnance, ponese Poskytovatel oprav odpovědnost za veškeré škody a ztráty, které zákazník stejně jako případně Iveco utrpí v důsledku takového jednání, a to především škody na dobrém jménu.

Poskytovatel oprav se žádným způsobem nemůže této odpovědnosti zprostit.

## Příloha 2

### Zásady řešení reklamací pro rok 2019

1. S ohledem na rychlý a kvalitní poprodejní servis (a právní odpovědnosti), musí společnost SP rozhodnout – v souladu se záručními podmínkami (**Příloha 1**) – zda souhlasí s realizací záruční opravy.
2. V případě větších oprav (kde odhadovaná cena překračuje 24 000,-Kč bez DPH) je SP povinen v předstihu oznámit potřebu této opravy společnosti Iveco a provést tuto opravu na základě písemného záznamu přes systém „SSO – ASIST“.
3. V případě, že SP takovouto záruční událost neohlásí, Iveco nenesе žádnou odpovědnost v souvislosti s touto reklamací ani s žádnými následnými reklamacemi vyplývajícími z té samé události.
4. Nároky vůči Ivecu, které vyplývají ze záruky, musí SP vznést formou příslušného zápisu do databáze reklamací pro el. přenos dat. Tento zápis musí být zadán v „**SAP Warranty**“ systému, a to nejpozději do patnácti dnů po skončení záruční opravy, jinak bude nárok společnosti SP neúčinný a neplatný.
5. SP vrátí reklamované vadné součástky Ivecu (pokud jsou vyžadovány) ve stejném termínu, který je uveden v bodě 4 výše. Součástky musejí být opatřeny vyplněnými štítky, musejí být kompletní a čisté. Pokud vadné součástky nebudou vráceny, Iveco má právo zamítnout reklamaci a záruční nárok společnosti SP zaniká.
6. Každé rozhodnutí o částečném nebo úplném zamítnutí nároku vyplývajícího ze záruční opravy bude Ivecem oznámeno ve formě příslušného zápisu v databázi reklamací – „**SAP Warranty**“ systém.
7. Dokončením reklamačního řízení není Iveco zproštěno možnosti vymoci náhradu možné škody objevené dodatečně po dokončení reklamace na základě ustanovení bodu 6 (porušení smluvních podmínek, odborná analýza...).
8. Proces a řízení reklamací se řídí dle poslední verze a dodatků záručního manuálu ( **Warranty manual** )

## Ceny a fakturace

1. Nároky SP vyplývající ze záruky spočívají ve finanční kompenzaci za pracovní čas nutný k výměně (opravě) vadné součástky a v úhradě ceny použitého ND.
2. Za vykonané záruční práce v souladu s časovými normami Iveco(SRT) bude SP fakturovat smlouvenou hodinovou sazbu určenou v Příloze 4. Prohlídky, seřizování předurčené údržbou apod. nemohou být zahrnuty mezi záruční práce.
3. Ceny náhradních dílů určených pro záruční opravy bude SP fakturovat ve výši určené následujícím vzorcem: tarif Iveco – sleva za skladovou objednávku (konečná cena skladové objednávky) + 5 %. Výše této ceny nezahrnuje spotřební zboží, které muselo být použito v souvislosti s odstraněním reklamované vady (oleje, mazadla, těsnění a spojovací materiál). Tyto položky mohou být uhrazeny za jejich nákupní pořizovací cenu.
4. Odsouhlasené záruční náklady SP fakturuje do 15 dnů od data vyjádření Iveco. Splatnost faktury je 45 dní od data jejího vystavení.

## Příloha 3

### Školení – platnost pro rok 2019

Iveco se zavazuje připravit školení zaměstnanců SP ve svém vlastním školícím centru a/nebo ve školícím centru SP, a to za úplatu. Poskytovaná školení se dělí do dvou skupin, a to školení svolaná z popudu společnosti Iveco – zejména o nových produktech Iveco, a školení vyžádaná společnostmi SP – zejména o produktech započaté sériové výroby.

Pokud je školení svolané z popudu společnosti Iveco, jeho podmínky, rozsah, popis a program musejí být zveřejněny na webové stránce [www.iveco-webacademy.com](http://www.iveco-webacademy.com) alespoň s šestiměsíčním předstihem.

SP je povinen se účastnit se na školeních svolaných společnostmi Iveco, na které se předem přihlásil.

Školení si SP vybírá sám, a to z katalogu školení, který je zveřejněný na webové stránce [www.iveco-webacademy.com](http://www.iveco-webacademy.com) a který je průběžně aktualizován, a to včetně rozsahu, popisu a programu. Termín požadovaného školení je vyplněn až v okamžiku, kdy je dosaženo požadovaného počtu účastníků, tj. dvou třetin celkové kapacity ohlášené pro jednotlivá školení.

Poplatky za školení vycházejí z platného ceníku, který je připojen k jednotlivým kurzům na [www.iveco-webacademy.com](http://www.iveco-webacademy.com).

Iveco si vyhrazuje právo svolat technické školení, které už v katalogu je uvedeno, a změnit termín jakéhokoli kurzu, který už byl oznámen společnosti SP.

Veškerá dokumentace týkající se technického školení je vytvořena na [www.iveco-webacademy.com](http://www.iveco-webacademy.com) a společnost SP sem bude vkládat veškeré požadavky týkající se svolaného i požadovaného školení a bude pravidelně sledovat veškeré aktualizace a změny.

## Příloha 4

### Hodinové sazby za práce spojené se záručními opravami platné pro rok 2019

1. Za práce vykonané ve spojitosti se záručními opravami bude SP fakturovat Ivecu – v souladu s nejnovějšími časovými standardy (SRT) vydanými Ivecem:

— běžné/drobné, asistenční opravy (všechny opravy v této kategorii musejí být prováděny proškoleným personálem)

SP je povinen provést garanční opravu.

SP má povinnost nahlásit předepsaným způsobem Ivecu všechny autobusy, které byly vyřazeny z provozu kvůli neschopnosti určit závadu, nebo kvůli nedostatku náhradních dílů. Toto se netýká dlouhodobých oprav (např. nehod).

SP se zavazuje použít portál „SSO – ASIST“ k vyřízení jakéhokoli požadavku na technickou podporu (Technical Help Desk - THD) nebo k určení součástí, popř. k vyřízení požadavku časné schválení záruky.

Poskytovatel oprav je povinen ohlásit do Iveco systému ASIST „VOR-log“ jakékoliv odstavení autobusu na více než 24 hodin vzhledem k různým důvodům vybrané ze systému menu (chybějící náhradní díly, technická podpora atd.)

Poskytovatel oprav je povinen použít systém „SAP“ k nahlášení a vyplnění protokolu o záruční reklamaci. Záruční nároky budou proplaceny pouze na základě tohoto protokolu.

## Příloha 5

### Dokumentace pro rok 2019

Na základě této smlouvy musí mít společnost SP používat technickou dokumentaci předanou s vozidly, se zaměřením na ustanovení záručního servisu společnosti Iveco.

1. Iveco má povinnost dodat – na základě požadavků a objednávek společnosti SP následující úplnou a existující současnou technickou dokumentaci se zaměřením na ustanovení poprodejního servisu společnosti Iveco.

Současná úplná dokumentace obsahuje:

- Katalog náhradních dílů – POWER
- Příručky pro provoz a údržbu
- Dílenskou příručku
- Časové standardy/SRT (Standard Repair Times – Předepsaný čas oprav)
- Přístup na portál „Servisní informace eTIM“
- Přístup na portál „Iveco Web Academy“
- Záruční příručku
- a/nebo jinou současnou dokumentaci Iveco.

V jaké formě Iveco předá tyto informace SP je na volbě firmy Iveco. Dokumentace může být publikována na elektronickém, nebo magnetickém nosiči a/nebo v tzv. „hard“ verzi (v papírové podobě), popřípadě na webovém portálu IWD / eTIM(Iveco Web Documentation). Kompletní dokumentace bude zpoplatněna předem, dle platného ceníku Iveco dvakrát ročně.

## Příloha 6

### Podmínky pro dodávky náhradních dílů platné pro rok 2019

#### **1. CENÍK – FAKTURACE**

Fakturace bude vycházet z ceníku "A6" bez DPH v případě potvrzení objednávky se slevami uvedenými v Matici slev.

Ceník „A6“ je k dispozici na webových stránkách Iveco:

<https://pscnhindcee.capsa.cz/>

Zákazník bere na vědomí, že společnost Iveco může tento ceník měnit kdykoliv v průběhu roku. Zákazník bude o změně ceníku informován v přiměřené lhůtě předem.

Podepsáním tohoto dokumentu zákazník souhlasí s tím, že jako uživatel bude přihlášen k účtu "Single Sign On" (SSO).

#### **2. NORMÁLNÍ SLEVY & URGENCE**

Obvyklá sleva se uplatňuje na ceny bez DPH uvedené v ceníku "A6" podle naléhavosti objednávky od kódu slevy definovaného v Matici slev.

Čistá cena po jejím provedení je uvedena na faktuře vystavené a zasláné společností Iveco. Ceny zahrnují balné a dopravu.

##### **2.1. Stock objednávky**

Skladovými objednávkami smluvní strany rozumí objednávky náhradních dílů za účelem doplnění skladových zásob zákazníka. Všechny objednávky musí být odeslány prostřednictvím přenosu souborů CSPS.

##### **2.2. Urgence: Urgentní objednávky / VOR**

Urgentní objednávky jsou navrženy tak, aby kryly nepředvídatelné potřeby zákazníka, a tím se zabránilo odstavení vozidla nebo se zkrátila doba odstavení vozidla. Všechny objednávky musí být odeslány prostřednictvím služby CSPS.

## **2.3. Noční box**

Noční box musí splňovat tyto základní podmínky:

- Rozměry nočního boxu musí odpovídat objemu objednaného zboží
- Bezbariérový způsob manipulace s paletovým vysokozdvihným vozíčkem
- Musí být umožněn volný příjezd vozů sloužících k distribuci náhradních dílů do nočního boxu
- Vstupní dveře u zákazníka musí mít minimální rozměr (šířku x výška) 2 x 2 metry
- Noční box musí být uzamykatelný. Klíče pro jeho odemknutí řidičem musí být kdykoliv k dispozici. V případě uzamčení nočního boxu elektronickým zámekem, musí být k dispozici řidiči elektronický kód pro jeho otevření.

## **3. VOZOVÝ PARK**

Za účelem poskytnutí veškerých produktových, technických znalostí a zkušeností společnosti Iveco, týkajících se vozového parku zákazníka, je součástí tohoto dokumentu seznam vozidel provozovaných zákazníkem.

Zakoupením dílů od společnosti Iveco se přispívá k dosažení co nejnižších nákladů provozu vozidel. Všechny díly zakoupené od společnosti Iveco splňují definici originální náhradní díl.

## **4. REMAN DÍLY**

Specifikace Reman dílů je vždy dostupná v katalogu POWER. Použití Reman dílů šetří provozovateli náklady na provoz vozu. Na vybrané díly (motory, převodovky) je poskytována dvouletá záruka. Proces Reman dílů zahrnuje i vracení / fakturaci CORE jednotek (vymontovaný díl z vozové jednotky).

## **5. NEXPRO DÍLY**

Specifikace NEXPRO dílů je vždy dostupná v katalogu POWER. Použití NEXPRO dílů šetří provozovateli náklady na provoz vozu. Na díly je poskytnutá jednoroční záruky.



## 6. POSTUP PŘI REKLAMACI A VRACENÍ NÁHRADNÍCH DÍLŮ

Všechny reklamace musí být zákazníkem zadány do systému CSPA a podléhají analýze a schválení společností CNH Industrial.

### 6.1. Časový interval pro předložení reklamace

Bez ohledu na typ objednávky má zákazník na reklamaci 30 dní od obdržení faktury za díl s výjimkou reklamačního důvodu označeného kódem 42 (vadný díl) a dále kódem 90 „Core returns“, u kterých má zákazník lhůtu 12-ti měsíců na uplatnění reklamace.

CNH Industrial má jeden měsíc od data uplatnění reklamace pro přijetí a uzavření reklamace, nebo vrácení požadavku zpět dealerovi.

### 6.2. Vrácení

Všechny žádosti o vrácení podléhají analýze a schválení společností CNH Industrial na základě doby předložení reklamace a potřeb společnosti.

Po přijetí žádosti o vrácení/ reklamace zákazník zmluví vrácení u přepravce schváleného společností CNH Industrial, přičemž musí striktně dodržovat předepsaný postup (barevný zpáteční lístek, dokumentace, žádné kapaliny atd.) V případě nedodržení tohoto postupu může být reklamace zamítnuta. Dealer musí odeslat zboží do 15 dnů do CNH Industrial skladu (Vysoké Mýto). U zboží, které bude doručeno déle než 30 dní po přijetí související reklamace, je výhradně na rozhodnutí CNH Industrial, zda toto zboží bude zlikvidováno nebo vráceno dealerovi. V takových případech nebude vystaven žádný dobropis.

### 6.3. Důvody pro reklamaci a vrácení

Tabulka s kódy důvodů pro reklamaci a vrácení zboží popisem je uvedena dále v textu této přílohy.

### 6.4. Chyby přičitatelné společnosti Iveco:

- ✓ špatný záznam objednávky (zaznamenáno přes DPS);
- ✓ obdrženy díl je vadný;
- ✓ chyba v katalogu/ technické informaci, na základě, které je zadán chybný požadavek;
- ✓ doručené množství převyšuje množství, které bylo objednáno, nebo ohlášeno jako odeslané nebo fakturované;
- ✓ doručené množství je nižší než množství, které bylo ohlášeno a/ nebo doručeno a/ nebo fakturováno;
- ✓ uplatnění a/ nebo přecenění chybné ceny a/ nebo slevy.

V takových případech je velmi důležité k reklamaci & vrácení připojit úplné a jasné vysvětlení a obrázek.

Pokud je reklamáce přijata, Iveco vystaví dobropis na čistou fakturovanou cenu. Neexistuje žádná minimální hodnota reklamáce & vrácení pro chyby přičitatelné společnosti.

### **6.5. Poškození způsobené přepravní společností (žádná doručení Ex-works)**

- ✓ Doručení poškozeného balíku;
- ✓ Ztracený balík;
- ✓ Pozdní doručení;
- ✓ Doručení poškozeného dílu.

Pokud jsou dodávky poškozené nebo neúplné, přepravní doklady musí být řádně vyplněny a podepsány zákazníkem & řidičem. Jakmile to bude možné, předejte tuto soupisku vašemu DPS agentovi spolu s číslem kreditní žádosti nebo žádosti o navrácení.

Není-li to možné z důvodu nočního doručení zboží, je nutné informovat přepravce nejpozději do 24 hodin od doručení. V případě, že výše zmíněné úkony nebudou provedeny, CNH Industrial má právo reklamaci odmítnout.

### **6.6. Chyby způsobené chybou v objednávce dealera:**

- ✓ Chybný záznam objednávky/ chybné číslo dílu;
- ✓ Objednávka chybného množství

Po přijetí dílů v cílovém skladu CNH Industrial (Vysoké Mýto) bude vystaven dobropis na čistou fakturovanou částku. Zároveň bude vystavena faktura odpovídající 15 % z fakturované částky k pokrytí nákladů na vyřízení, které chybnou objednávkou společnosti vznikly.

Díly, pro které bylo společností schváleno vrácení, musí:

- ✓ být zakoupeny přímo od společnosti;
- ✓ být v originálním balení společnosti;
- ✓ být správně rozeznány podle čísla dílu, množství, jména zákazníka a kódu.

Proces a žádost o reklamaci a vrácení se nevztahuje na:

- ✓ Díly zahrnuté v programech přímé dopravy;
- ✓ Díly vymontované z nového stroje nebo použité;
- ✓ Díly vyrobené speciálně na žádost zákazníka;
- ✓ Díly identifikované jako nevratné (viz indikátor na ceníku).

Reklamacie může být podána, pouze pokud je díl nefunkční před jeho namontováním do dopravního prostředku. Pokud se závada objeví po jeho montáži (tj. po použití dílu), jakékoli související reklamacie spadají pod běžnou záruku.

Kód	Typ odchylky	Vrácení PN	Řešení Dobropis Vrubopis	Dnů pro podání reklamacie	Dnů pro vrácení zásob	Povinná informace
40	Zaslán chybný díl (s vrácením dílu)	ANO	Dobropis	30	15	
41	Zaslán poškozený díl	ANO	Dobropis	30	15	zašlete foto do reklamačního oddělení e-mail <a href="mailto:claims.dealer.vyso@chnind.com">claims.dealer.vyso@chnind.com</a>
42	Zaslán defektní díl	ANO	Dobropis	365	180	zašlete foto a popis do reklamačního oddělení e-mail <a href="mailto:claims.dealer.vyso@cnhind.com">claims.dealer.vyso@cnhind.com</a>
43	Dodané množství < Fakturované množství	NE	Dobropis	30	0	
44	Dodané množství < Fakturované množství (bez vrácení dílu)	NE	Vrubopis	30	0	
46	DPS chyba v objednávce (s vrácením dílu)	ANO	Dobropis	30	15	připojené potvrzení s vrácením od DPS na email <a href="mailto:ND.IVECO-CR@cnhind.com">ND.IVECO-CR@cnhind.com</a>
49	Zákaznická chyba v objednávce	ANO	Dobropis/VRUBOPIS	30	15	15 % náklady na vrácení, vrácení dílů až do 15 dnů potvrzením
50	Chyba v katalogu	ANO	Dobropis	30	15	připojené potvrzení od PPTD oddělení o chybě zaslané do oddělení DPS na e-mail <a href="mailto:ND.IVECO-CR@cnhind.com">ND.IVECO-CR@cnhind.com</a>
64	Chybná informace od technické podpory dílů (Parts Technical Support)	ANO	Dobropis	30	15	připojené potvrzení od PPTD oddělení o chybě zaslané DPS oddělení na e-mail <a href="mailto:ND.IVECO-CR@cnhind.com">ND.IVECO-CR@cnhind.com</a>
64	Chybná informace od technické podpory dílů (Parts Technical Support)	ANO	Dobropis	30	15	připojené potvrzení od PPTD oddělení o chybě zaslané DPS oddělení na e-mail <a href="mailto:ND.IVECO-CR@cnhind.com">ND.IVECO-CR@cnhind.com</a>
67	Chybná informace od terénního	ANO	Dobropis	30	15	připojené potvrzení od PPTD oddělení o chybě zaslat DPS

	technického personálu (Technical Field Staff)					oddělení na e-mail ND.IVECO-CR@cnhind.com
68	Sada nekompletní/v e špatném složení (s vrácením dílů)	ANO	Dobropis	30	15	zašlete foto do reklamačního oddělení e-mail claims.dealer.vyso@chnind.com
71	Poškození způsobené nevhodným balením	ANO	Dobropis	30	15	zašlete foto do reklamačního oddělení e-mail claims.dealer.vyso@chnind.com
77	Zaslán chybný díl kvůli špatnému označení (s vrácením dílu)	ANO	Dobropis	30	15	zašlete foto do reklamačního oddělení e-mail claims.dealer.vyso@chnind.com
83	Zaslán špatný balík (s vrácením)	ANO	Dobropis	30	15	zašlete informaci do oddělení logistiky na e-mail logistic.cz@cnhind.com
84	Zaslán poškozený balík (vrácení)	ANO	Dobropis	30	15	zašlete informaci do oddělení logistiky na e-mail logistic.cz@cnhind.com claims.dealer.vyso@chnind.com
86	Ztracený balík	NE	Dobropis	30	15	I zašlete informaci do oddělení logistiky na e-mail logistic.cz@cnhind.com
92	Dodané množství > Fakturované množství (s vrácením dílů)	ANO	-	30	15	
94	Zaslán chybný díl (bez vrácení dílu)	NE	Vrubopis	30	0	
95	Nevyhovující díl	ANO	Dobropis	30	15	zašlete popis a foto do reklamačního oddělení na e-mail claims.dealer.vyso@cnhind.com

## 7. Platební podmínky

Platby musí být pravidelné a včas. Pozastavení plateb zákazníkem není povoleno. Platební podmínky jsou 45 dní od dne vystavení faktury. Platba probíhá v CZK.

## **8. Vozový park servisního partnera**

