

Příloha č. 7 Záruční podmínky – směrnice pro reklamační řízení

I. Všeobecná ustanovení

Tyto záruční podmínky – směrnice pro reklamační řízení řeší hlavní zásady reklamačního řízení v rámci realizace Objednávek a Nabídek uzavíraných na základě této Dohody.

Ministerstvo pověřuje Uživatele vyřizováním reklamací s Dodavatelem. Práva a povinnosti Dodavatele a Ministerstva vyplývající z Dohody zůstávají těmito pověřeními nedotčena.

II. Zásady reklamačního řízení

1. Uživatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14-ti kalendářních dnů po zjištění vady na výrobku (technice nebo její části), která souvisí s realizací servisních úkonů podle čl. 5.2 Dohody, nebo s náhradními díly dodanými podle čl. 5.3 Dohody, jenž jsou kryty zárukou podle čl. 13 Dohody, sepiše „Oznámení reklamace vadné jakosti“ (dále jen "Oznámení reklamace") a odešle je Dodavateli faxem nebo e-mailem nebo datovou schránkou. Den odeslání Oznámení reklamace Dodavateli je považován za den uplatnění nároku z vady výrobku u Dodavatele a za den zahájení reklamačního řízení. Lhůty pro odstranění vad běží ode dne doručení Oznámení reklamace Dodavateli. V případech, že reklamovaná vada souvisí s realizací servisních úkonů podle čl. 5.2 Dohody, nebo s dodávkami náhradních dílů realizovanými podle čl. 5.3 Dohody, na které bylo uplatněno státní ověřování jakosti, Uživatel zašle kopii Oznámení reklamace také k ZSOJ.

Oznámení reklamace musí obsahovat:

- adresu útvaru (Uživatele) podávajícího oznámení reklamace, přesné místo, kde se reklamovaný výrobek nachází, jméno funkcionáře oprávněného k vyřízení reklamace a údaje spojení na něj (telefon, fax, e-mail),
- odkaz na konkrétní podepsanou nabídku,
- podpis funkcionáře odpovědného za vyřizování reklamace u Uživatele,
- název reklamovaného výrobku,
- výrobní číslo, typové označení reklamovaného výrobku (dle typového štítku), VPZ,
- počet odpracovaných provozních jednotek (km, Mh vozidla, Mh motoru, provozních hodin, počet výstřelů, atd.) ode dne dodání náhradního dílů nebo ode dne ukončení související servisní činnosti,
- datum, kdy bylo zjištěno poškození (vada),
- popis vady, včetně popisu okolností za jakých vada nastala (byla zjištěna).

Vzor "Oznámení reklamace" je součástí této Přílohy č. 7 k této Dohodě.

Po zjištění vady je Uživatel povinen neprodleně přestat výrobek nebo jeho části používat, jinak se vystavuje nebezpečí, že dalším používáním výrobku se jeho stav nebo stav jeho částí změní (zhorší) a bude obtížné anebo nemožné objektivně posoudit reklamovanou vadu nebo okolnosti jejího vzniku.

2. Dodavatel je dále povinen v rámci lhůty pro vyřízení reklamace (65 kalendářních dnů) sdělit Uživateli (formou reklamačního protokolu), zda uznává reklamaci, či nikoliv s tím, že v případě neuznání reklamace bude takové neuznání zdůvodněno a uživatel se neprodleně k navrhovanému řešení reklamace vyjádří formou zápisu do reklamačního protokolu. V případě neuznání reklamace je uživatel povinen neprodleně informovat Ministerstvo o neuznání reklamace ze strany Dodavatele.

3. Uživatel je povinen umožnit Dodavateli posouzení a odstranění reklamované vady. Doba, po kterou nemůže Dodavatel odstranit reklamovanou vadu pro překážky na straně Uživatele, se do lhůty pro odstranění reklamované vady nezapočítává.
4. Datum odstranění reklamované vady se zapisuje do reklamačního protokolu a průvodní dokumentace výrobku. V případech, že reklamovaná vada souvisí s realizací servisních úkonů podle čl. 5.2 Dohody, nebo s dodávkami náhradních dílů realizovanými podle čl. 5.3 Dohody, na které bylo uplatněno státní ověřování jakosti, Dodavatel ukončení reklamačního řízení následně oznámí také k ZSOJ formou zaslání kopie reklamačního protokolu.
5. Žádá-li Ministerstvo odstranění vad reklamovaného výrobku nacházejícího se mimo území České republiky, Strany předem učiní dohodu ve věci souvisejících otázek, tj. např. úhrady přiměřených cestovních nákladů a potvrzení doby nezbytně nutné pro odstranění vady. Pokud záruční/reklamační povinnosti vyžadují relokaci výrobku Dodavatelem, zajistí si Dodavatel v součinnosti s Ministerstvem veškerá nezbytná povolení, licence či transiitní dokumentaci nutné pro takovou relokaci výrobku.
6. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která počíná dnem zahájení reklamačního řízení a končí ukončením reklamačního řízení. Reklamační řízení je skončeno předáním opraveného výrobku Uživateli po odstranění reklamované vady Dodavatelem. Uživatel je povinen výrobek převzít neprodleně po oznámení Dodavatele, že reklamovaná vada byla odstraněna. Datum ukončení reklamačního řízení se zapíše do reklamačního protokolu.
7. Všechny díly, které byly nahrazeny během odstraňování reklamované vady Dodavatelem, jsou majetkem Dodavatele.
8. V případě jakýchkoli sporů mezi smluvními stranami ohledně uplatnění záruk, budou zástupci Dodavatele, a Ministerstva řešit takovýto rozpor v souladu s Dohodou.

III. Důvody neuznání reklamace

Dodavatel neuznává reklamaci vad zejména v těchto případech:

- když byla reklamace uplatněna u Dodavatele po uplynutí příslušné záruky (záruční lhůta, proběh km nebo počtu výstřelů) stanovené v čl. 13 Dohody;
- když reklamovaná vada nesouvisí s realizací konkrétních servisních úkonů nebo s náhradními díly použitými při realizaci konkrétních servisních úkonů podle čl. 5.2 Dohody, nebo s náhradními díly dodanými podle čl. 5.3 Dohody, jenž jsou na základě konkrétní podepsané nabídky podle této Dohody kryty zárukou uvedenou v čl. 13 Dohody;
- když vada vznikla tím, že výrobek byl použit k jinému účelu nebo v jiných podmínkách než je uvedeno v Provozní nebo Průvodní dokumentaci;
- když vada vznikla tím, že Uživatel nesplnil svoji povinnost uvedenou v bodu 1 výše uvedených „Zásad reklamačního řízení“ tj. když Uživatel neprodleně po zjištění vady nepřestal výrobek nebo jeho části používat a došlo tak k rozšíření původně zjištěné vady výrobku nebo jeho částí, případně k poškození dalších výrobků nebo jejich částí;
- když vada vznikla v důsledku poruchy (vady) náhradního dílu poskytnutého Dodavatelem Ministerstvem pro potřeby servisních úkonů prováděných Dodavatelem;
- když obsluhu a opravy výrobku na straně Ministerstva (uživatele) neprováděli vyškolení

pracovníci;

- když porucha vznikla nevhodným použitím, prokazatelným opomenutím, nezkušeností, nedostatečnou či sníženou schopností obsluhy, nebo neodborným zacházením;
- pokud Uživatel provozně přetěžuje výrobek (třeba jen dočasně) nad maximálně dovolené technické hodnoty uvedené v Provozní nebo Průvodní dokumentaci;
- dopravní havárií vozidla nebo vinou třetí osoby;
- při porušení plomb a jiných neoprávněných zásazích do výrobku (komponentů);
- při použití nesprávného náradí či jiných údržbových prostředků v rozporu s Provozní nebo Průvodní dokumentací;
- jestliže příčinou vady bylo neprovedení předepsané technické údržby;
- jestliže některý díl byl vyměněn bez předchozího souhlasu Dodavatele jiným, nikoliv originálním dílem;
- pokud k vadě došlo vinou bojového poškození.

IV. Záruka

Záruční doba na provedenou práci v rámci servisních úkonů podle čl. 5.2 Dohody, na nové náhradní díly použité pro servisní činnosti podle čl. 5.2 Dohody, na nové náhradní díly dodané podle čl. 5.3 Dohody a na opravené nebo repasované díly podle čl. 13.1.3 Dohody počíná běžet dnem podpisu „Zápisu o ukončení servisu“ podle čl. 5.2.4 Dohody, respektive dnem podpisu „Dodacího listu“ podle čl. 5.3.5 Dohody a končí posledním dnem příslušné záruční doby, případně dosažením proběhu kilometrů nebo počtu výstřelů (cokoliv nastane dříve) podle čl. 13 Dohody.

Záruční doba neběží po dobu, po kterou nemůže Ministerstvo (Uživatel) užívat techniku pro její vady přímo související s provedením konkrétní podepsané nabídky, za které odpovídá podle Dohody Dodavatel. Uvedená záruka se nevztahuje na náhradní díly, které byly pro potřeby servisních úkonů prováděných Dodavatelem podle čl. 5.2 této Dohody poskytnuty Ministerstvem.

V. Další ujednání

1. Písemný styk při reklamačním řízení se vede na následující adresu:

* **Dodavatel**

TATRA DEFENCE VEHICLE a.s.
Areál Tatry 1450/1
742 21 Kopřivnice
tel.: +420 731 504 017
e-mail: richard.smeja@tatradv.cz

2. V případech, kdy reklamovaná vada souvisí s realizací servisních úkonů a/nebo s použitím náhradních dílů podle čl. 5.2 Dohody, nebo s dodávkami náhradních dílů realizovanými podle čl. 5.3 Dohody, na které bylo uplatněno státní ověřování jakosti, písemný styk při reklamačním řízení se vede rovněž na následující adresu:

* **Odbor státního ověřování jakosti Morava**

Matiční 2
702 00 Ostrava 2
tel: 601 585 201
e-mail: [REDACTED]

3. Oznámení reklamace a protokol reklamace se zpracovává dle příložených vzorů.

razítka útvaru

Vdne

Čj.:

TATRA DEFENCE VEHICLE a.s.
Kodaňská 521/57
101 00 Praha 10

Výtisk číslo:
Počet listů:
Neutajované přílohy:
Nabídka č.: xx/201060334

na vědomí:

ZSOJ u VOP CZ, s.p. a Subdodavatel (Subdodavatel cestou Dodavatele)

OZNÁMENÍ REKLAMACE VADNÉ JAKOSTI VÝROBKU

1. Uživatel
Reklamovaný výrobek se nachází
Jméno osoby určené k řešení reklamace
telefon/fax/e-mail:
2. Reklamovaný výrobek:
Výrobní číslo: VPZ:.....
Převzat od Dodavatele dne:
(vše podle „Zápisu o ukončení servisu“ nebo podle „Dodacího listu“)
3. Výrobek odpracoval od převzetíkmMh vozidla.....
provozních hodin motoru....., výstřelů 30 mm 7,62 mm a SPIKE-LR.....
4. Datum, kdy bylo poškození zjištěno:
5. Popis vady a za jakých okolností nastala:
(uvést co nejpřesněji vadný díl - vadný komponent, projev vady a za jakých okolností nastala
– při nedostatku místa pokračovat na druhé straně oznámení)
6. Zvláštní oznámení:

.....
odpovědný pracovník
(hodnost, jméno, příjmení-strojem, podpis)

Pořízeny 3 výtisky:
Výtisk č.1 – Dodavatel
Výtisk č.2 – ZSOJ u VOP CZ, s.p.
Výtisk č.3 – Uživatel

razítko útvaru

Vdne

Čj.:

Výtisk číslo:

Počet listů:

Přílohy:

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Na základě oznámení reklamace ze dne, čj.níže podepsané osoby sepsaly protokol o vadné jakosti výrobku

.....
(úplný název výrobku podle „Zápisu o ukončení servisu“ nebo podle „Dodacího listu“)

výrobního čísla

patřící vojenskému útvaru

Bylo zjištěno:

1. Uvedený výrobek byl převzat od Dodavatele dne
(podle „Zápisu o ukončení servisu“ nebo podle „Dodacího listu“)
2. Poškození bylo zjištěno dne:
3. Oznámení bylo zasláno dne:
.....
(komu)
4. Výrobek odpracoval od převzetíkmMh vozidla.....
provozních hodin motoru....., výstřelů 30 mm, 7,62 mm SPIKE-LR.....
5. Poslední technická údržba byla provedena dne:
v rozsahu
6. Popis vady, za jakých okolností nastala a jaká je její příčina:

7. U výrobku je nutné vyměnit nebo opravit tyto skupiny, podskupiny, součástky:

Název	Katalogové číslo nebo RN	Počet kusů

8. Závěr:

Vada byla způsobena: *(nehodící se škrtnout)*

- nedodržením provozních podmínek
 - vinou obsluhy, chybnou údržbou
 - chybným výrobním provedením
 - vadou materiálu
 - jiným způsobem *(vypsát)*
-

Reklamaci na vadu v jakosti Dodavatel: *(nehodící se škrtnout)*

- uznává
- neuznává
- bude rozhodnuto dodatečně

9. Způsob odstranění vady:

- vada bude odstraněna *(název organizace):*.....
 - místo odstranění vady
 - datum vydání výrobku k opravě
 - datum ukončení opravy
 - další informace
-

10. Vyjádření Uživatele k řešení reklamované vady:

zástupce Dodavatele

(hodnost, jméno, příjmení-strojem + podpis)

zástupce reklamujícího útvaru

Pořízeny 3 výtisky:

Výtisk č.1 – Dodavatel

Výtisk č.2 – ZSOJ u VOP CZ, s.p.

Výtisk č.3 – Uživatel