

**Interní Subdealerská Servisní Smlouva**

**o poprodejním servisu autobusů**

Číslo: S2020/19

**Smluvní strany:**

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

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

se sídlem: Vysoké Mýto, Pražské Předměstí, Dobrovského 74, PSČ 566 01,

IČ: 48171131,

DIČ: CZ48171131,

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

vložka 936,

zastoupená:

**Jan Kimla, Iveco Bus S&M CEE Country Manager**

**(dále pouze „IVECO“)**

**a**

**KAR-mobil s.r.o.:**

Se sídlem: Ostrava, Moravská Ostrava, Vítkovická 3257/7, PSČ: 702 00

Zapsaný: KS Ostrava, OR oddíl C, vložka 1469

zastoupená: Ing. Luboš Cekr, jednatel

IČ: 25352776

DIČ: CZ25352776

**dále jen pouze “KAR”**

**a**

*partner / subdealaer:*

**Dopravní společnost Zlín-Otrokovice, s.r.o.:**

Se sídlem: Zlín, Podvesná XVII/3833, PSČ: 760 01

Zapsaný: KS Brno, OR oddíl C, vložka 17357

zastoupená: Ing. Josef Kocháň, výkonný ředitel

IČ: 60730153

DIČ: CZ60730153**.**

**dále jen pouze “DSZO”**

**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 typy autobusů Iveco Urbanway a Iveco Crossway LE (dále též jen „vybraná vozidla“ či jen „autobus“). IVECO uděluje DSZO právo provádět činnosti a úkony spojené s poprodejním servisem vybraných vozidel dle této smlouvy a DSZO toto právo přijímá. Práva provádět činnosti a úkony spojené s poprodejním servisem vybraných vozidel dle této smlouvy, udělená společností IVECO společnosti DSZO touto smlouvou, nelze ze strany DSZO postoupit žádné další straně bez výslovného souhlasu IVECO.
2. Při výkonu činností na základě této smlouvy DSZO jedná svým vlastním jménem a na svoji vlastní odpovědnost.
3. Tato smlouva stanovuje standardní podmínky a pravidla pro veškeré činnosti a úkony spojené s poprodejním servisem vybraných vozidel mezi Iveco, DSZO a KAR. Pokud jsou některé podmínky či pravidla upraveny ve smlouvě na dodávku vybraných vozidel odlišně, mají takto uzavřené smlouvy přednost před standardními podmínkami této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny seznámit DSZO s nestandardními podmínkami vyplývajícími z individuálně uzavřených kupních smluv, které mají přednost před podmínkami stanovenými v této smlouvě, pokud se netýkají přímo DSZO.

**ČLÁNEK II**

**POPRODEJNÍ SERVIS**

1. **Předmět činnosti**

Předmětem činnosti DSZO je provádění všech poprodejních servisních úkonů vybraných vozidel, specifikovaných v čl. I odst. 1 této smlouvy v průběhu záruční doby i po jejím uplynutí, a to v rozsahu a za podmínek specifikovaných v čl. II. odst. 2 této smlouvy a dále v této smlouvě a jejích přílohách. S ohledem na skutečnost, že kvalita pozáručního servisu je jednou z hlavních složek dobrého jména značky IVECO, DSZO se zavazuje vykonávat poprodejní servis v souladu s touto smlouvou a s podmínkami a pokyny určenými společností IVECO. KAR se zavazuje hradit DSZO odměnu za tyto služby v souladu s touto smlouvou.

1. **Podmínky poprodejního servisu**
2. **Poprodejní servis autobusů zahrnuje následující servisní úkony v průběhu záručního období:**

* Technické poradenství pro uživatele při uvádění autobusu do provozu, během provozu autobusu a při provádění údržby autobusu.
* 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 dílů, v závislosti na charakteru závad.
* Provádění oprav a úprav v souladu s technickými předpisy a doporučeními společnosti IVECO.
* Provádění preventivní údržby s pravidelností a v rozsahu uvedeném v návodu k obsluze autobusu.
* Provádění nezáručních oprav

1. **Poprodejní servis autobusů zahrnuje po uplynutí záruční doby následující úkony:**

* Technické poradenství pro uživatele během provozu autobusu a při provádění údržby autobusu.
* Provádění preventivních prohlídek s pravidelností a v rozsahu doporučeném společností IVECO.
* Provádění oprav.
* Provádění technických pokynů.

1. **Povinnosti DSZO**
2. DSZO je povinna provádět předem určené kontroly vybraných vozidel v rozsahu stanoveném v technické dokumentaci pro příslušný autobus (Návod k použití).
3. DSZO je povinna vykonávat kontrolní prohlídky vybraných vozidel, záruční a pozáruční opravy a činnosti v rozsahu stanoveném pro poprodejní servis odborně, pečlivě a technicky bezchybným způsobem a zavazuje se dodržovat technické pokyny společnosti IVECO.
4. KAR předá DSZO seznam doporučených servisních nástrojů pro speciální údržbu vybraných vozidel. DSZO je povinna zajistit odpovídající vybavení pro svou servisní dílnu v přiměřeném čase.
5. DSZO je povinna zajistit počítač s operačním systémem Windows.
6. DSZO je povinna umožnit zástupcům IVECO v předem dohodnutém dni návštěvu své servisní dílny a kontrolu provádění technických pokynů společnosti IVECO.
7. DSZO bude informovat KAR o vadách/nedostatcích vyskytujících se na autobusech při jejich provozu. IVECO je povinno v přiměřené lhůtě, nejdéle do 7 dní od nahlášení vad/nedostatků DSZO, vyskytujících se na autobusech, zaujmout stanovisko a navrhnout způsob řešení těchto vad/nedostatků, jinak budou vady/nedostatky opraveny obvyklým způsobem.
8. DSZO zajistí, aby opravy, prohlídky a další činnosti v rámci poprodejního servisu vybraných vozidel byly prováděny pouze a výhradně zaměstnanci řádně vyškolenými pro tyto činnosti společnostmi IVECO nebo KAR. V případě potřeby požádá DSZO v dostatečném časovém předstihu IVECO nebo KAR o zajištění školení a společnosti IVECO nebo KAR zajistí organizaci školení na základě vzájemné dohody. Pokud DSZO provede opravu autobusu prostřednictvím neproškoleného zaměstnance, ponese DSZO veškerou právní odpovědnost za všechny vady a ztráty, které vyvstanou v důsledku tohoto jednání na straně zákazníka.
9. DSZO je povinna disponovat dostatečnou zásobou náhradních dílů autobusů a bude včas objednávat odpovídající množství náhradních dílů (čl. II. bod 5 této smlouvy) pro potřeby poprodejního servisu.
10. DSZO je povinna používat pro záruční opravy vybraných vozidel pouze a výhradně originální náhradní díly, servisní nářadí, oleje předepsané specifikace a pomůcky odpovídající technickým podmínkám společnosti IVECO.
11. **Povinnosti KAR**
12. KAR poskytne DSZO za úplatu ve výši dle aktuálního ceníku IVECO pro příslušný kalendářní rok technickou dokumentaci, jejíž specifikace je obsažena v **Příloze č. 5** této smlouvy.
13. KAR se zavazuje předat DSZO specifikaci doporučeného servisního nářadí a pomůcek pro opravy a údržbu vybraných vozidel.
14. KAR se zavazuje poslat, pokud je o to ze strany DSZO požádána, zaměstnance poprodejního servisu společnosti IVECO, kteří poskytnou DSZO pomoc a návod při opravách a údržbě vybraných vozidel (technická podpora - THD).
15. KAR se zavazuje dodat DSZO náhradní díly v souladu s čl. II. bod 5 této smlouvy.
16. **Náhradní díly**
17. K poskytování záručního servisu musí DSZO používat originální náhradní díly dodané prostřednictvím obchodní sítě IVECO nebo přímo společností KAR.
18. 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 DSZO. Specifické podmínky týkající se dodávek náhradních dílů jsou uvedeny v **Příloze č. 6** této smlouvy.
19. DSZO bude fakturovat společnosti KAR ceny použitých náhradních dílů pro poprodejní servis v souladu s přílohou č. 2 k této smlouvě.
20. **Školení**
21. IVECO nebo KAR jsou povinni zajistit školení pro pracovníky DSZO ve vlastních školicích střediscích. Konkrétní podmínky a pravidla školení jsou stanoveny v **Příloze č. 3** této smlouvy.
22. DSZO je povinna účastnit se projektu hodnocení technických znalostní s názvem IWA (**Iveco Web Academy** – Webová akademie Iveco), který je k dispozici na webovém portálu IVECO.
23. **Záruční podmínky**
24. Záruční podmínky a termíny poprodejního servisu jsou upraveny v **příloze č.1** této smlouvy. Pokud jsou některé záruční podmínky či termíny upraveny ve smlouvě na dodávku vybraných vozidel odlišně, mají takto uzavřené smlouvy přednost před záručními podmínkami této smlouvy.
25. **Zásady řešení reklamací**
26. Zásady řešení reklamací jsou podrobně specifikovány a uvedeny v **Příloze č. 2** této smlouvy.
27. **Odměna za poprodejní servis**
28. Za vykonané úkony a činnosti poprodejního servisu dle této smlouvy se zavazuje KAR zaplatit DSZO odměnu ve výši a za podmínek stanovených v **Příloze č. 4** této smlouvy. Odměna bude účtována v souladu se zásadami řešení reklamací, které jsou obsaženy v **Příloze č. 2 této smlouvy**.
29. Odměna za vykonané úkony a činnosti poprodejního servisu dle této smlouvy bude hrazena ze strany společnosti KAR společnosti DSZO s výjimkou servisních úkonů - pravidelných prohlídek vybraných vozidel ve prospěch DSZO, prováděných na základě rámcové kupní smlouvy ze dne 12.6.2020, č. DSZO DS40202050300, (č. KAR 2001R) na dodávky autobusů IVECO, uzavřené mezi KAR jako prodávajícím a DSZO jako kupující a v souladu s dokumentací IVECO na dodané vybrané vozy. Provádění těchto servisních úkonů jde k tíži DSZO.
30. **Výhrada vlastnictví**
31. K převodu vlastnického práva (titulu) týkajícího se produktů společnosti KAR dojde až poté, co je dohodnutá kupní cena společností DSZO plně uhrazena. Odpovědnost za škodu, rizika a ztráty, amortizaci, zničení nebo poškození výrobků přechází na DSZO v okamžiku předání zboží. KAR si vyhrazuje vlastnické právo ke zboží, dodanému a prodanému DSZO, až do úplného splacení celkové kupní ceny. DSZO přijme veškerá opatření a kroky, aby se zabránila zabavení, nebo odcizení majetku výrobce nebo jeho zástupce do úplného zaplacení výrobků dodaných společností KAR. V případě porušení této povinnosti je DSZO povinna zaplatit KAR náhradu ve výši ceny výrobku, který je předmětem porušení této povinnosti.

**ČLÁNEK III**

**ODPOVĚDNOST A SANKCE**

1. DSZO je odpovědná za všechny škody vzniklé jako důsledek prokazatelného porušení povinností podle zákona a této dohody ze strany DSZO, zejména v důsledku použití jiných než originálních náhradních dílů, použití jiných než doporučených nástrojů a zařízení, nebo provádění záručních oprav jinými než řádně vyškolenými zaměstnanci. DSZO nemůže být v žádném případě zbavena této povinnosti.
2. Smluvní strana, která je v prodlení s platbou jakékoli částky řádně vyfakturované druhou stranou na základě této smlouvy, musí zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% dlužné částky za den.
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude na základě této smlouvy fakturováno, budou faktury budou vystavovány vždy s 30ti denní splatností ode dne jejich vystavení. Faktury musí být doručeny druhé smluvní straně vždy nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne jejich vystavení. Smluvní strany se dohodly, že faktury budou posílány pouze elektronicky.

**ČLÁNEK IV**

**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Informace jakékoli povahy, týkající se této smlouvy, společnosti KAR a společnosti IVECO, nebo produktů společnosti KAR a společností IVECO dodávaných, které nejsou všeobecně známy, je nutno považovat za obchodní tajemství. Smluvní strany přijmou veškerá nezbytná opatření a kroky, aby se zabránilo jejich odhalení a šíření během období stanoveného v této smlouvě a ve lhůtě dvou let po jejím ukončení. DSZO poskytne svým zaměstnancům pouze takové informace, které jsou nezbytné pro řádnou realizaci poprodejního servisu.
2. Na základě této smlouvy nejsou smluvní strany oprávněny činit jakékoliv právní úkony jménem nebo na účet jiné smluvní strany. Ve vztahu k zákazníkům nebo dalším osobám nemá DSZO právo vystupovat tak, aby tito mohli nabýt dojmu, že společnost DSZO jedná jménem nebo na účet společnosti KAR nebo společnosti IVECO.
3. Smluvní strany potvrdí svůj souhlas se zněním této smlouvy tím, že připojí k této smlouvě své podpisy. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu všemi smluvními stranami, účinnosti nabývá až dnem zveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Změny a doplnění této smlouvy mohou mít pouze formu písemných podepsaných dodatků. Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se tato smlouva „Novým občanským zákoníkem“ a dále platnými právními předpisy.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do uplynutí záruční lhůty na poslední vozidlo dodané dle kupní smlouvy ze dne 26. 11. 2020, číslo 46/2020, uzavřené mezi společnostmi Iveco Czech Republic, a.s. a KAR group, a.s. na dodávku autobusů do Dopravní společnosti Zlín – Otrokovice, s.r.o.
5. Tato smlouva může být ukončena dohodou všech smluvních stran nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet doručením výpovědi poslední ze smluvních stran, kterých se týká.
6. Tato smlouva může být ukončena též odstoupením od smlouvy v souladu s platnými právními předpisy nebo ustanovením této smlouvy. V případě nepodstatného porušení této smlouvy postižená smluvní strana oznámí tuto skutečnost všem smluvním stranám. V případě, že porušující strana nezjedná nápravu do 14 dnů poté, co byla písemně o této skutečnosti informována, je dotčená strana oprávněna odstoupit od této smlouvy. V případě podstatného porušení této smlouvy je dotčená strana oprávněna od smlouvy odstoupit bez předchozích jednání. Každá ze smluvních stran je rovněž oprávněna odstoupit od této smlouvy v případě, pokud je na majetek smluvní strany vyhlášen konkurz, pokud je konkurzní řízení zamítnuto pro nedostatek majetku, 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 doručeno všem smluvním stranám písemně s popisem důvodů pro takové odstoupení.
7. Všechny smluvní strany slibují aplikovat smírné řešení sporů, které by mohly vzniknout v souvislosti s prováděním této smlouvy. Pokud by se nepodařilo dosáhnout smírného řešení, smluvní strany se dohodly dle ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, že v takovém případě budou spory řešit u soudu, který je místně příslušný dle sídla společnosti Iveco Czech Republic, a.s.
8. Seznam příloh:

Příloha 1: Záruční podmínky

Příloha 2: Zásady řešení reklamací

Příloha 3: Školení

Příloha 4: Odměna za poprodejní servis

Příloha 5: Dokumentace

Příloha 6: Obecné podmínky pro dodávky náhradních dílů

1. Platnost příloh je omezena na období uvedené v hlavičce jednotlivých příloh. Platnost příloh se však automaticky prodlužuje na další kalendářní rok, pokud před uplynutím předchozího kalendářního roku není ze strany KAR oznámeno DSZO něco jiného. KAR je povinen upozornit DSZO na zvýšení sazby hodinové odměny ze strany IVECO bez zbytečného odkladu.
2. Smluvní strany se dohodly, že vždy po uplynutí příslušného kalendářního roku, nejpozději 31. ledna následujícího kalendářního roku, písemným dodatkem k této smlouvě sjednají novou výši ceny za servisní činnost, a to s přihlédnutím zejména k míře inflace, mzdovým nákladům, režijním nákladům atd.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu mezi textem této smlouvy včetně jejích příloh a textem kupní smlouvy ze dne 12.6.2020, č. DSZO DS40202050300, (č. KAR 2001R) na dodávky autobusů IVECO, uzavřené mezi KAR jako prodávajícím a DSZO jako kupující, má přednost text uvedené kupní smlouvy ze dne 12.6.2020.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu mezi textem této smlouvy a textem přílohy má přednost text přílohy.
5. IVECO i KAR berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, neboť DSZO je povinným subjektem ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. n) cit. zákona. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašle k uveřejnění do registru smluv DSZO. IVECO a KAR jsou povinny upozornit DSZO písemně na ta ustanovení smlouvy, na která se vztahují výjimky z povinnosti uveřejnění dle zákona o registru smluv a dále na ta ustanovení smlouvy, která spadají do oblasti obchodního tajemství ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

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

Ve Vysokém Mýtě, dne …………. 2020

-----------------------------------

Jan Kimla, Iveco Bus S&M CEE Country Manager

**KAR-mobil s.r.o.**

V Ostravě, dne …………. 2020

-----------------------------------

Luboš Cekr, jednatel, KAR-mobil s.r.o.

**Dopravní společnost Zlín-Otrokovice, s.r.o.**

Ve Zlíně, dne …………. 2020

----------------------------------

Josef Kocháň, výkonný ředitel DSZO, s.r.o.

**Příloha 1**

**Záruční podmínky pro rok 2021**

**Záruční doba a záruční podmínky**

Záruční doba a záruční podmínky se plně řídí ustanoveními příslušné kupní smlouvy na dodávky vybraných vozidel.

Záruční podmínky a postupy finanční kompenzace za poprodejní servis jsou uvedeny v Reklamačním manuálu Iveco (Iveco Warranty Manual) nebo v příslušné kupní smlouvě na dodávku vybraných vozidel a jsou řešeny prostřednictvím KAR.

Posuzování úhrady opravy vybraného vozidla v rámci záruky provádí IVECO nebo poradenská společnost, která má platnou smlouvu se společností IVECO.

1. **Poprodejní servis autobusů zahrnuje následující servisní úkony v průběhu záručního období:**

* Technické poradenství pro uživatele při uvádění autobusu do provozu, během provozu autobusu a při provádění údržby autobusu
* 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 dílů, v závislosti na charakteru závad.
* Provádění oprav a úprav v souladu s technickými předpisy a doporučeními společnosti IVECO.
* Provádění preventivní údržby s pravidelností a v rozsahu uvedeném v návodu k obsluze autobusu.
* Provádění nezáručních oprav

1. **Poprodejní servis autobusů zahrnuje po uplynutí záruční doby následující úkony:**

* Technické poradenství pro uživatele během provozu autobusu a při provádění údržby autobusu
* Provádění preventivních prohlídek s pravidelností a v rozsahu doporučeném společností IVECO.
* Provádění oprav.
* Provádění technických pokynů.

Při uvedení autobusů do provozu je DSZO povinna dodržovat „Pokyny pro provoz a údržbu a pokyny společnosti IVECO".

Při zajišťování prohlídek vybraných vozidel dle IVECO je DSZO povinna tyto prohlídky provádět v rozsahu stanoveném v technické dokumentaci společnosti IVECO a zaznamenávat je v servisní knížce.

Při provádění záruční opravy je DSZO povinna postupovat profesionálně, pečlivě, technicky bezchybně a postupovat podle technických pokynů společnosti IVECO.

Při provádění oprav autobusů je DSZO povinna brát v úvahu zprávy o technických změnách, vydávaných společností IVECO. KAR musí rovněž informovat o těchto změnách DSZO.

DSZO umožní společnosti IVECO nebo oprávněné osobě návštěvu servisní dílny a kontrolu provádění technické údržby a/nebo opravy.

DSZO má povinnost poskytnout společnosti IVECO prostřednictvím společnosti KAR informace o vadách a nedostatcích, které na autobusech v provozu zjistil.

Poprodejní servis pro výrobky společnosti IVECO mohou provádět pouze zaměstnanci DSZO, školení pro konkrétní činnosti společností IVECO nebo výrobcem příslušných sestav. Tito zaměstnanci musí mít osvědčení o absolvování školení a doklad potvrzující jejich účast na školení. Dále mohou poprodejní servis provádět jiní zaměstnanci pod odborným dohledem proškoleného zaměstnance.

DSZO požádá předem společnost IVECO, KAR nebo výrobce sestav o školení svých zaměstnanců. Všechna školení poskytovaná společností IVECO na jednotlivá vozidla a sestavy jsou uvedena v katalogu školení. Pokud DSZO provádí opravy autobusu prostřednictvím neškoleného zaměstnance, odpovídá za jakékoliv škody a ztráty, které zákazník a/nebo IVECO utrpí v důsledku takového jednání, zejména co se týká škod na jeho dobrém jméně.

DSZO nemůže být této povinnosti v žádném případě zproštěna.

**Příloha 2**

**Zásady řešení reklamací pro rok 2021**

1. S ohledem na rychlý a kvalitní poprodejní servis (a právní odpovědnost) musí DSZO rozhodnout - v souladu se záručními podmínkami (příloha č. 1) - zda souhlasí nebo nesouhlasí s realizací záruční opravy.
2. V případě větších oprav (jejichž předpokládaná cena přesahuje částku 24 000,- Kč bez DPH) DSZO oznámí potřebu takové opravy předem společnosti KAR a provede opravy po dohodě se záručním technikem společnosti KAR, realizované prostřednictvím odeslání e-mailu nebo telefonicky. Záruční technik KAR se musí vyjádřit ve lhůtě do 7 dnů od oznámení, v opačném případě je oprava na uvážení DSZO.

Při řešení technických problémů poskytne technickou pomoc:

XXXXXXXXXXXXX X[X](mailto:pavel.florian@kar.cz)XXXXXXXXXX tel.: XXXXXXXXXX

V kopii

XXXXXXXXXXXXX X[X](mailto:premysl.chod@kar.cz)XXX XXXXXXX tel.:XXXXXXXXXXX

Žádost o schválení záruční opravy bude adresována na:

XXXXXXXXXXXXXXX X[X](mailto:michael.sulc@kar.cz)XXXXXXXXXX tel.:XXXXXXXXXXX

V kopii

XXXXXXXXXXXXXX X[X](mailto:premysl.chod@kar.cz)XXXXXXXXX[X](tel:+420%20739%20509%20951) tel.:XXXXXXXX

1. Pokud DSZO neoznámí potřebu větší opravy, společnost KAR ani IVECO nenese žádnou odpovědnost v souvislosti s touto reklamací ani s žádnými následnými reklamacemi vplývajícími z té samé události.
2. Nároky vůči KAR, vyplývající ze záruky, musí být vzneseny společností DSZO ve formě příslušného záznamu. Záznam musí být zaslán ze strany DSZO společnosti KAR e-mailem nejpozději do 10 pracovních dnů po skončení záruční opravy jinak DSZO nevznikne nárok na zaplacení ceny záruční opravy ze strany KAR.
3. DSZO je povinna vrátit reklamované vadné díly společnosti KAR ve stejné lhůtě, jak je uvedeno v bodu 4 výše. Díly musí být označeny vyplněnými štítky (visačkami), kompletní a čisté. Pokud nebudou vadné díly vrácené ani v dodatečné lhůtě 10 pracovních dní po písemné výzvě ze strany IVECO nebo KAR na odstranění nedostatků reklamace, společnost IVECO nebo KAR je oprávněna odmítnout reklamační nárok a právo DSZO na reklamační nárok tak zanikne.
4. Každé rozhodnutí o částečném nebo úplném odmítnutí nároku vyplývajícího ze záruční opravy, musí být oznámeno společností IVECO ve formě příslušného záznamu v databázi reklamačních nároků. Záznam musí být zaslán e-mailem nebo dohodnutou formou do 30 dnů ode dne, kdy byla obdržena zpráva od společnosti KAR. KAR neprodleně vyrozumí DSZO o posouzení reklamace.
5. Ukončením postupu likvidace reklamačního nároku není společnost KAR zbavena možnosti po dobu následujícího jednoho měsíce vymáhat náhradu případných škod, odhalených dodatečně po dokončení postupu likvidace reklamačního nároku podle ustanovení bodu 6 (porušení smluvních podmínek, odborné analýzy apod.).

**Ceny a fakturace**

1. Nároky a práva DSZO vyplývající ze záruky, spadají do oblasti finančního odškodnění za pracovní dobu nezbytnou k výměně (opravě) vadného dílu a úhradě ceny použitých náhradních dílů.
2. V souladu s časovými předpisy (SRT) společnosti IVECO bude DSZO fakturovat KAR za provedenou práci dohodnutou hodinovou sazbu, stanovenou v příloze č. 4. Do záruční práce nemohou být zahrnuty prohlídky a seřízení stanovené údržbou.
3. DSZO bude fakturovat společnosti KAR ceny použitých náhradních dílů pro záruční opravy. Tato celková cena nezahrnuje spotřební materiály potřebné k odstranění nárokované vady (oleje, maziva, těsnění a spojovací materiál), a to pouze v případě, že se záruční oprava týká vozidel DSZO.
4. Schválené náklady na záruční opravy (tj. jak odměna za práci - poprodejní servisní činnosti a úkony, tak i náklady za spotřebovaný materiál) budou fakturovány ze strany DSZO společnosti KAR do 30 dnů ode dne obdržení zprávy o posouzení reklamace od společnosti KAR. Faktura vystavená DSZO je splatná do 30 dnů ode dne jejího vystavení.

**Příloha 3**

**Školení – platnost pro rok 2021**

KAR se zavazuje zajistit a IVECO slibuje připravit školení zaměstnanců DSZO ve vlastním školicím středisku a/nebo ve školicím středisku DSZO, a to za úplatu ve výši dle aktuálního ceníku IVECO pro příslušný kalendářní rok. Poskytovaná školení jsou rozdělena do dvou základních skupin, které zahrnují školení na základě pozvání společností IVECO - zabývající se především nově uváděnými výrobky společnosti IVECO, a školení požadovaná DSZO - zejména na produkty zahájené sériové výroby.

V případě školení na základě pozvání společností IVECO budou podmínky, rozsah, popis a program školení zveřejněny na internetových stránkách [http://lmscnhi-cv.cnhind.com/](http://www.iveco-webacademy.com/) v předstihu nejméně šesti měsíců.

DSZO je povinna účastnit se na školeních svolaných společností Iveco, na které se předem přihlásil.

DSZO volí školení sama nebo prostřednictvím KAR z katalogu školení zveřejněného na internetových stránkách [http://lmscnhi-cv.cnhind.com/](http://www.iveco-webacademy.com/), které jsou pravidelně aktualizovány, a to včetně rozsahu, popisu a programu. Termín požadovaného školení se vyplňuje až v okamžiku dosažení požadovaného počtu účastníků školení, tj. dvou třetin celkové kapacity stanovené pro jednotlivá školení.

Úplata za školení vychází z platného ceníku, který je připojen k jednotlivým kurzům na stránkách [http://lmscnhi-cv.cnhind.com/](http://www.iveco-webacademy.com/).

IVECO si vyhrazuje právo pozvat na technické školení již uvedené v katalogu a změnit datum libovolného kurzu již oznámeného DSZO.

Veškerá dokumentace týkající se technického školení je k dispozici na internetových stránkách [http://lmscnhi-cv.cnhind.com/](http://www.iveco-webacademy.com/) a KAR zastupující DSZO tam bude vkládat veškeré požadavky týkající se svolaných i požadovaných školení a bude pravidelně sledovat všechny aktualizace a změny.

**Příloha 4**

**Odměna za poprodejní servis pro rok 2021**

Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, DSZO bude účtovat za vykonané úkony a činnosti poprodejního servisu společnosti KAR odměnu ve výši XXXX**X / 1 hodinu.** Tato sazba platípro běžné/drobné a asistenční opravy (všechny opravy musí být prováděny vyškoleným personálem). Pro jiné typy oprav než běžné/drobné a asistenční bude uzavřena samostatná smlouva.

Odměna bude vyúčtována v souladu s aktuálními časovými normami (SRT) vydanými společností IVECO, a to na základě faktury vystavené DSZO a doručené KAR.

Fakturace odměny bude probíhat v CZK, a to podle devizového kurzu ČNB střed, vyhlášeného k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.

DSZO bude informovat společnost KAR určeným způsobem o všech autobusech vyřazených z provozu z důvodu nemožnosti určit vadu nebo z důvodu nedostatku náhradních dílů. To se netýká dlouhodobých oprav (např. havárie).

DSZO použije služby společnosti KAR pro zpracování jakéhokoli požadavku týkajícího se pomocné sekce (technické podpory – THD) nebo pro identifikaci dílů, případně pro zpracování žádosti o budoucí schválení garance. Toto může učinit rovněž samostatně za použití portálu **„SSO – ASIST**“.

DSZO bude informovat KAR o autobusu vyřazeném z provozu na dobu delší než 24 hodin (chybějící náhradní díly, technická pomoc atd.)

DSZO je povinna použít reklamační protokol společnosti KAR k nahlášení a vyplnění protokolu o záruční reklamaci. Záruční nároky budou proplaceny pouze na základě tohoto protokolu. KAR použije pro oznámení protokol o uplatnění záruky v systému **„SAP“.** Nároky vyplývající ze záruky budou ze strany IVECO proplaceny pouze na základě tohoto protokolu.

**Příloha 5**

**Dokumentace pro rok 2021**

Na základě této smlouvy bude DSZO vlastnit a používat technickou dokumentaci, která byla předána buď s vybranými vozidly, nebo samostatně, se zaměřením na poskytování poprodejního servisu IVECO.

Na základě požadavku a objednávky DSZO poskytne KAR na náklady DSZO sadu aktuální technické dokumentace se zaměřením na ustanovení poprodejního servisu společnosti IVECO.

Kompletní aktualizovaná sada technické dokumentace obsahuje:

- Katalog náhradních dílů – POWER

- Příručky pro provoz a údržbu

- Dílenskou příručku

- Časové normy / SRT (Standard Repair Times - Předepsané časy oprav)

- Přístup na portál „Servisní informace eTIM“

- Přístup na portál „Iveco Web Academy“  
- Záruční manuál

- a / nebo jinou aktuální dokumentaci společnosti Iveco

IVECO si může zvolit formu, pomocí které bude poskytovat DSZO tyto informace. Technická dokumentace může být předána na elektronickém nebo magnetickém nosiči dat nebo ve formě tzv. „hard“ verze (v papírové podobě), popřípadě mohu být publikovány na webovém portálu IWD / eTIM (Iveco Web Documentation – Webová dokumentace Iveco).

Kompletní technická dokumentace je účtována v souladu s platným ceníkem společnosti IVECO.

**Příloha 6**

**Všeobecné podmínky pro dodávky náhradních dílů platné pro rok 2021**

Náhradní díly, dodané na základě této smlouvy, slouží pouze a výhradně ke spotřebě v rámci provozovny DSZO.

DSZO bude odebírat veškeré náhradní díly pro záruční opravy od společnosti KAR, která řeší případné reklamace se společností IVECO.

IVECO/KAR udělí 12 měsíční záruku kvality na zpracovatelnost a použitelnost dodaných náhradních dílů, která začíná běžet dnem prodeje, za předpokladu, že DSZO dodrží skladovací podmínky. V případě jakýchkoli nákladů týkajících se montáže a/nebo demontáže náhradních dílů, budou jednotlivé případy řešeny v souladu s **přílohou č. 2** této smlouvy. Náklady na montáž a demontáž budou hrazeny pouze tehdy, pokud je tato činnost prováděna autorizovaným servisním střediskem. 12 měsíční záruka se netýká množství náhradních dílů v zásilce. IVECO si vyhrazuje právo měnit tuto přílohu po celou dobu její platnosti.

DSZO bude řešit reklamační nároky na dodávky náhradních dílů nebo na poškozené náhradní díly ve formě abnormalit nahraných v systémech IVECO PARTS prostřednictvím společnosti KAR. Při nahrávání abnormalit bude DSZO jednat v souladu s platnými podmínkami, zveřejněnými společností IVECO v řízení reklamačních nároků "DR proceduře MMI“.

**Skladové objednávky**

Skladovými objednávkami smluvní strany rozumí objednávky náhradních dílů za účelem doplnění skladových zásob.

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

Urgentní objednávky jsou navrženy tak, aby kryly nepředvídatelné potřeby, a tím se zabránilo odstavení vozidla nebo se zkrátila doba odstavení vozidla.

### **Noční box**

Noční box musí splňovat tyto základní podmínky:

* Rozměry nočního boxu musí odpovídat objemu objednávaného zboží
* Bezbariérový způsob manipulace s paletovým vysokozdvižným vozíkem
* Musí být umožněn volný příjezd vozů sloužících k distribuci náhradních dílů do nočního boxu
* Vstupní dveře 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 zámkem, musí být k dispozici řidiči elektronický kód pro jeho otevření.

### **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 vrácení / fakturaci CORE jednotek (vymontovaný díl z vozové jednotky).

### **NEXPRO DÍLY**

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

### **POSTUP PŘI REKLAMACI A VRACENÍ NÁHRADNÍCH DÍLŮ**

Všechny reklamace musí být zaslány emailem na adresu x[x](mailto:miroslav.vaclavik@kar.cz)xxxxxxxxxxxxxx analýze a schválení společností CNH Industrial.

### **Časový interval pro předložení reklamace**

Bez ohledu na typ objednávky DSZO reklamuje neprodleně po 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 měsíců na uplatnění reklamace.

KAR má 30 dnů od data uplatnění reklamace pro přijetí a uzavření reklamace, nebo vrácení požadavku zpět DSZO.

**Vrácení**

Všechny žádosti o vrácení náhradních dílů a/nebo jejich součástí podléhají analýze a schválení společností Iveco na základě doby předložení reklamace a potřeb společnosti IVECO.

Po přijetí žádosti o vrácení/ reklamace DSZO zamluví vrácení u společnosti KAR, přičemž musí striktně dodržovat předepsaný postup (barevný zpáteční lístek, dokumentace, žádné kapaliny atd.) V případě nedodržení tohoto postupu může být reklamace zamítnuta. DSZO musí odeslat zboží do 7 dnů společnosti KAR. U zboží, které bude doručeno déle než 15 dní po přijetí související reklamace, je výhradně na rozhodnutí společnosti KAR, zda toto zboží bude zlikvidováno nebo vráceno DSZO. V takových případech nebude vystaven žádný dobropis.

**Důvody pro reklamaci a vrácení**

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

### **Chyby přičitatelné společnosti KAR:**

* špatný záznam objednávky;
* obdržený 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 reklamace přijata, KAR vystaví dobropis na čistou fakturovanou cenu.

**Poškození způsobené přepravní společností**

* Doručení poškozeného balíku;
* Ztracený balík;
* Pozdní doručení;
* Doručení poškozeného dílu.

Pokud jsou dodávky poškozené nebo neúplné, přepravní doklady musí být řádně vyplněny a podepsány DSZO a řidičem. Jakmile to bude možné, předejte tuto soupisku společnosti KAR spolu s číslem kreditní žádosti nebo žádosti o navrácení.

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

### **Chyby způsobené chybou v objednávce DSZO:**

* Chybný záznam objednávky/ chybné číslo dílu;
* Objednávka chybného množství

Po přijetí dílů od DSZO bude vystaven dobropis na čistou fakturovanou částku

Díly, pro které bylo společností KAR schváleno vrácení, musí být:

* zakoupeny přímo od KAR;
* v originálním balení;
* správně rozeznány podle čísla dílu, množství, jména DSZO

Proces a žádost o reklamaci a vrácení se nevztahuje na:

* Díly zahrnuté v programech přímé dopravy;
* Díly použité;
* Díly vyrobené speciálně na žádost DSZO;
* Díly identifikované jako nevratné (viz indikátor na ceníku).

Reklamace 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 reklamace spadají pod běžnou záruku.

### **Platební podmínky**

Splatnost faktur za náhradní díly je 30 dní od dne vystavení faktury. Platba probíhá v CZK.

### **Servisní středisko KAR- mobil - DSZO – adresy a odpovědní pracovníci.**

**Dopravní společnost Zlín – Otrokovice, s.r.o.**

Adresa: Podvesná XVII/3833, 760 92 Zlín

Vedoucí servisu, telefon, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx[x](mailto:polach@dszo.cz)xxxx

Mistr, telefon, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx[x](mailto:zelinka@dszo.cz)xxxx

Náhradní díly

Vedoucí odd. ND, telefon, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx[x](mailto:ondras@dszo.cz)x

Nákupčí, telefon, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx[x](mailto:ondras@dszo.cz)xx

Reklamace, telefon, email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx[x](mailto:abrahamova@dszo.cz)