



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Integrovaný plán
rozvoje území Zlín
pro období 2014–2020

SERVISNÍ SMLOUVA

Smlouva o zajištění záručního, mimozáručního a pozáručního servisu

uzavřená ve smyslu ust. § 2586 a násl. Zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, mezi následujícími smluvními stranami

Odběratel:

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

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 17357

Sídlo: Podvesná XVII/3833, 760 01 Zlín
IČO: 60730153
DIČ: CZ60730153,
Jednatel: Josef Kocháň, Ing. Ondřej Wilczynski, Ph.D., Ing. Roman Kaňovský, MBA,
Mgr. Ivo Kramář, Josef Novák, Jaromír Schneider, Ing. Mgr. Zuzana
Fišerová, jednateli společnosti

Tel:

E-mail:

dále jen „Odběratel“)

a

Dodavatel:

SOR Libchavy spol. s r.o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, v oddíle C, vložka 1194

Sídlo: Dolní Libchavy 48, 561 16 Libchavy
IČO: 15030865
DIČ: CZ15030865
Bankovní spojení CZK

Jednatel/Zastoupený:

Tel:

E-mail:

Tel:

E-mail:

(dále jen „Dodavatel“)

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli smlouvu následujícího znění:

I. Úvodní ustanovení

1. Obě výše uvedené smluvní strany se dohodly na uzavření této smlouvy o zajištění záručního, mimozáručního a pozáručního servisu 4 ks nových parciálních nízkopodlažních trolejbusů s alternativním bateriovým pohonem (dále jen „trolejbusové vozidlo“ nebo „vozidlo“) značky **SOR TNS 12** s cílem vymezit podmínky smluvního vztahu založeného touto smlouvou, včetně vymezení základních práv a povinností z tohoto závazkového vztahu vyplývajících.

II. Předmět smlouvy

1. Tato smlouva upravuje podmínky zajištění a provádění záručního, mimozáručního a pozáručního servisu trolejbusových vozidel s alternativním pohonem **SOR TNS 12** dodávaných Dodavatelem Odběrateli na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“).
2. Dodavatel uděluje pro účely zajištění všech oprav výše specifikovaných trolejbusových vozidel Odběrateli oprávnění k provádění jejich záručních, mimozáručních i pozáručních oprav a servisních služeb (dále jen servisní úkony). Dokument o udělení oprávnění k provádění všech specifikovaných servisních úkonů je Dodavatel povinen dodat Odběrateli nejpozději s dodávkou prvního trolejbusového vozidla.
3. Dodavatel je v souvislosti s udělením celkového oprávnění k provádění všech servisních úkonů u dodaných trolejbusových vozidel povinen zajistit proškolení pracovníků Odběratele v souladu s čl. VI.3. kupní smlouvy.
4. Práva, která Dodavatel uděluje Odběrateli, nemohou být žádným způsobem postoupena třetím osobám nebo na ně převedena bez písemného souhlasu Dodavatele, pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak.
5. Doba záruky na vozidla se řídí kupní smlouvou.

III. Záruční servis vozidel

1. Záručním servisem se rozumí provádění všech oprav, tj. odstranění závad nebo poruch na vozidle v záruční době, včetně dodání potřebných náhradních dílů.
2. Provedení záručních oprav zajišťuje a veškeré náklady spojené se záručními opravami hradí Dodavatel, pokud není v této smlouvě uvedeno jinak.
3. Záruční opravy s předpokládanou cenou náhradních dílů vyšší než 50.000,- Kč je Odběratel oprávněn provádět pouze se souhlasem Dodavatele. Tento souhlas musí být udělen u každé jednotlivé záruční opravy, jejíž předpokládaná cena náhradních dílů je vyšší než 50.000,- Kč. Dodavatel je povinen reagovat v běžné pracovní době do 3 hodin od odeslání elektronické žádosti o schválení záruční opravy (v rámci běžné pracovní doby od 6 hodin do 15 hodin v pracovních dnech). Pokud dodavatel nepodá námitku vůči odeslané žádosti do 3 hodin od jejího odeslání, pak se považuje oprava za schválenou a Odběratel ji může provést. Veškerá korespondence musí být vedena prokazatelným způsobem v elektronické formě. V případě, že Odběratel provede opravu s předpokládanou hodnotou náhradních dílů vyšší než 50.000,- Kč bez souhlasu Dodavatele, pak není Odběratel oprávněn uplatňovat práva ze záruky.
4. U záručních oprav s materiálem do finančního limitu uvedeného v čl. III bod č. 3 je Odběratel oprávněn zahájit opravu bez zbytečného odkladu s důrazem na zprovoznění vozidla, a to dle postupu uvedeného v čl. III bod č.5.
5. Oznámení o vzniku nové záruční vady bude Odběratelem sděleno elektronicky na e-mailovou adresu Dodavatele [redacted] a to do 1 pracovního dne od vzniku této nové závady, v případě výskytu většího počtu vad, minimálně 3x týdně. Odběratel v každém Oznámení o vzniku vad/y uvede VIN vozidla, stručný popis závady, datum vzniku závady a informaci, zda je/není vozidlo odstaveno z provozu vzhledem k povaze závady, která nedovoluje vozidlo do odstranění závady bezpečně provozovat. Odběratel připouští možnost oznámení o nových záručních vadách přes elektronický informační systém Dodavatele, pokud jej Dodavatel provozuje. Odběratel však požaduje, aby tento způsob oznámení obsahoval všechny údaje, které jsou definovány v čl. III bod. č.5.
6. Pokud Odběratel zjistí, že cena materiálu pro opravu pravděpodobně přesáhne limit definovaný v čl. III bod č. 3 až během opravy, pak přeruší provádění opravy a požádá Dodavatele o schválení provedení opravy Odběratelem dodatečně. V případě, že nebude Odběrateli udělen souhlas s realizací opravy (mechanismus stejný jako je definován v čl. III bod č. 3 této Smlouvy), pak je Dodavatel povinen dokončit záruční opravu sám nebo prostřednictvím jiného autorizovaného dodavatele servisních služeb. Dodavatel je však povinen uhradit veškeré náklady, které vznikly Odběrateli do okamžiku přerušení opravy a zaslání žádosti o schválení Odběrateli.
7. Běh záruční doby se v době výskytu záruční opravy staví po dobu od oznámení dle čl. III bod č. 5 této Smlouvy do doby odstranění záruční vady. Termín zprovoznění vozidla bude uveden na každém

Protokolu o vzniku nové servisní opravy. Osoby oprávněné k písemnému potvrzení ukončení záruční opravy v příloze č. 1 – Protokol o vzniku nové servisní opravy jsou definovány v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.

8. Odběratel bude provádět záruční opravy svými k tomu proškolenými zaměstnanci. Po provedení záruční opravy je Odběratel povinen do 10 pracovních dnů vyhotovit (doplnit) Protokol o vzniku a řešení nové servisní opravy, který je přílohou č. 1 této Smlouvy. Přílohu č. 1 je možné na základě oboustranné dohody mezi Dodavatelem a Odběratelem případně dodatečně upravit tak, aby obsahovala všechny náležitosti, které jsou nutné k vyřízení reklamačních událostí.
9. Nároky Odběratele ze záruky spočívají v úhradě ceny provedené záruční opravy, která se skládá z pracovního výkonu nutného k celkovému odstranění záruční vady, úhrady ceny vadného dílu a případně z dalších vedlejších nákladů, které nahlášenou záruční opravou byly vyvolány (např. stažení vadného vozidla z trati, vypravení náhradního vozidla, doplnění provozních náplní, zkušební jízdy po opravě apod.).
10. Za vykonané práce na záručních opravách, je Odběratel oprávněn účtovat hodinovou sazbu 900,- Kč bez DPH.
11. Dodavatel je povinen provést vyhodnocení každého dílčího reklamačního protokolu (tj. uznání záruční opravy, částečné nebo úplné neuznání záruční opravy) a sdělit svoje stanovisko do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy Protokol o vzniku nové servisní opravy, který je přílohou č. 1 této Smlouvy obdržel. O ukončení reklamačního řízení a jeho výsledku uvědomí neprodleně Dodavatel Odběratele elektronicky na kontaktní osobu Odběratele uvedenou v příloze č. 2 této Smlouvy.
12. Pokud Dodavatel do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy obdržel Protokol o vzniku nové servisní opravy, nedodá Odběrateli své rozhodnutí, a to ke každému dílčímu záručnímu případu, pak se má za to, že bylo rozhodnuto ve prospěch Odběratele.
13. Dodavatel je povinen na své náklady do 5 pracovních dnů od nahlášení ze strany Odběratele vyzvednout a převzít vadný díl, který byl v rámci provedené záruční opravy měněn. Převzetí vadného dílu bude uskutečněno na provozovně Odběratele. Převzetí vadného dílu Dodavatelem bude písemně potvrzeno. Odběratel je povinen uschovávat vadné díly nejdéle po lhůtu 60 dnů od zaslání vyplněného Protokolu o vzniku nové servisní opravy. Odběratel je po uplynutí této lhůty úschovy oprávněn vadné díly zlikvidovat.
14. Demontované díly musí být označeny štítky, se základními identifikačními údaji reklamace. Na písemnou žádost Dodavatele nemusejí být díly vráceny dle čl. III bod č.13. Na žádost Dodavatele zašle Odběratel fotodokumentaci poškozených dílů.
15. Díly, které nebyly uznány v rámci záruky, budou vráceny k dispozici Odběrateli, a to na náklady Dodavatele, ve lhůtě nejpozději do 40 kalendářních dnů ode dne převzetí reklamovaného dílu Dodavatelem dle čl. III bod č.15.
16. Provádění záručních oprav bude jak Dodavatelem, tak i Odběratelem považováno za prioritní. Smluvní strany se zavazují vynaložit veškeré úsilí, aby záruční opravy byly prováděny v co nejkratší době. Záruční opravy a servisní služby v záruční době budou prováděny v objektech Odběratele Odběratelem nebo Dodavatelem, pokud nebude vzájemně na základě písemné dohody dohodnuto jinak. Bude-li servisní činnost prováděna v objektech Odběratele, jsou smluvní strany povinny dodržovat základní požadavky k zajištění BOZP a udržovat čistotu na pracovišti.
17. Odběratel je oprávněn požadovat odstranění záruční vady přímo Dodavatelem. Případný požadavek na realizaci záruční opravy Dodavatelem bude ze strany Odběratele vznesen prokazatelným způsobem, formou výzvy dle přílohy č. 1 – Protokol o vzniku nové servisní opravy, a to elektronickou poštou na kontakt Dodavatele [redacted]. Odběratel v zaslaném požadavku na odstranění záruční vady Dodavatelem specifikuje reklamovanou vadu a případně doloží další relevantní informace, které mohou Dodavateli s odstraněním reklamované vady pomoci (např. fotodokumentace, výpis z diagnostického přístroje apod.). Dodavatel je povinen potvrdit příjem této výzvy k realizaci záruční opravy do 1

pracovního dne od příjmu požadavku, a to na kontakt Odběratele uvedený v příloze č. 2. V potvrzení ze strany Dodavatele, bude uveden přesný termín realizace odstranění této záruční vady, který však v případě, že se jedná o vadu, která nebrání řádnému užívání vozidla, nesmí překročit lhůtu 10 pracovních dnů a v případě, že se jedná o závažnou vadu, která brání řádnému užívání vozidla, pak je Dodavatel povinen vadu odstranit do 2 pracovních dnů od zaslání oznámení o záruční vadě ze strany Odběratele. Dodavatel převezme vozidlo k opravě na provozovně Odběratele, která bude specifikována v každé takové výzvě.

18. V případě relevantních prokazatelných důvodů ze strany Dodavatele, které nespočívají u Dodavatele, v souvislosti s předpokládanou délkou záruční opravy, lze po vzájemné oboustranné dohodě mezi Dodavatelem a Odběratelem v odůvodněných případech lhůtu pro odstranění záruční vady prodloužit. Žádost o prodloužení termínu opravy spolu s uvedením přesných důvodů požadavku na prodloužení termínu a návrhem přiměřeného nového závazného termínu opravy je povinen Dodavatel neprodleně prokazatelně elektronicky zaslat na kontaktní osobu Odběratele uvedenou v příloze č. 2 této Smlouvy. Odběratel se zavazuje vyjádřit se (souhlasit nebo rozporovat) k takovému požadavku na posun termínu opravy do 1 pracovního dne.
19. V případě nedodržení termínu pro odstranění záruční vady ze strany Dodavatele dle čl. III bod č. 17 je Dodavatel povinen hradit Odběrateli smluvní pokutu dle článku X kupní smlouvy.
20. Převzetí vozidla po provedení záruční opravy ze strany Dodavatele bude potvrzeno písemně Dodavatelem i Odběratelem v příloze č. 1 – Protokol o vzniku nové servisní opravy. Oprávněné osoby k převzetí vozidla po provedení záruční opravy jsou ze strany Dodavatele i Odběratele specifikovány v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.
21. Do záruky nespádají závady vzniklé nedodržením písemného vyhotovení pokynů prodávajícího pro provoz a údržbu trolejbusových vozidel, které Dodavatel předal Odběrateli v českém jazyce a poškození vzniklé při havárii nebo násilným poškozením trolejbusových vozidel.
22. Záruka se nevztahuje také na běžný spotřební materiál jako pojistky, žárovky apod.
23. V případě nesouhlasu Odběratele s částečným nebo úplným neuznáním reklamace, má Odběratel právo požádat o nezávislé odborné posouzení uplatňované reklamace. Náklady na řízení (nezávislé odborné posouzení) ponese strana, v jejíž neprospěch bude rozhodnuto. Výběr osoby provádějící nezávislé odborné posouzení bude proveden Odběratelem a Dodavatelem tak, aby se jednalo o osobu, která je osobou mající autoritu v daném oboru a je osobou nezávislou na Odběrateli i Dodavateli. Odběratel a Dodavatel se zavazují odborné posouzení provedené touto osobou akceptovat a další postup v případě takto posouzené reklamované vady podřídit jeho výsledku.
24. Dodavatel bude při záručních opravách respektovat na základě zaslání hlášení Odběratele vykázané časové výkony, které v souvislosti s odstraněním záruční vady Odběratel vykonal. Odběratel se zavazuje, že jím vykázané časové normy budou vždy odpovídat skutečnosti a nebudou podhodnoceny nebo nadhodnoceny. V případě, že vykázaný výkon ze strany Odběratele nebude ze strany Dodavatele akceptován, pak bude přikloněno k návrhu Odběratele a Dodavatel má právo provést na vozidle, kde byla prováděna oprava, kontrolu, aby vyhodnotil náročnost a další vlivy, které s vykázaným výkonem souvisejí. Na základě zjištěných skutečností, je možné vykázané výkony upravit. Dodavatel přitom musí na základě zjištěných skutečností doložit relevantní důvody, proč požaduje změnu vykázaných výkonů ze strany Odběratele. Dodavatel je v případě přetrvávajících rozporů ohledně vykázaných časových výkonů oprávněn požádat o nezávislé odborné posouzení uplatněné reklamace ve smyslu článku III bod. č. 23 této Smlouvy.
25. Na veškeré náhradní díly dodané nebo vyměňované ze strany Dodavatele v rámci reklamační události v záruční době vozidla, poskytne Dodavatel Odběrateli dílčí záruku, která pokryje celkovou záruční lhůtu na dodaná vozidla dle kupní smlouvy. Pokud by však záruční událost na náhradní díly byla uplatněna ve lhůtě kratší než 12 měsíců před ukončení záruční lhůty vozidla, pak je stanovena minimální délka záruky takovýchto reklamovaných dílů v délce 12 měsíců. Lhůta běhu nové záruční doby na tyto komponenty začne běžet dnem ukončení každé dílčí reklamační události dle reklamačního protokolu.

26. Smluvní strana provádějící záruční opravu či jiné servisní úkony se zavazuje vést dílenskou dokumentaci, servisní knížky a bez zbytečného odkladu na vyžádání předat druhé straně kopie protokolů o prováděných pravidelných prohlídkách. Smluvní strana je povinna doručit definované dokumenty na žádost druhé smluvní strany do 10 pracovních dnů od provedení příslušné prohlídky. Kontaktní údaje smluvních stran pro odesílání kopií protokolů jsou uvedeny v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.
27. V době trvání záruky na dodaná trolejbusová vozidla mají oprávnění pracovníci Dodavatele právo nahlížet do dokumentace, týkající se reklamací a kontroly způsobu i jakosti realizace prohlídek a oprav, prováděných Odběratelem.

IV. Mimozáruční servis vozidel

1. Mimozáručním servisem se rozumí provádění oprav, tj. odstraňování závad nebo poruch na vozidle v záruční době, přičemž se jedná o závady, poruchy a poškození, na něž se nevztahuje záruka, nebo nebyly v rámci záruky Dodavatelem uznány.
2. Provádění mimozáručních oprav a navrácení odstavených vozidel zpět do provozu je jak Dodavatelem, tak i Odběratelem považováno za prioritní. Délka prováděných servisních úkonů je závislá na dostupnosti náhradních dílů. Dodavatel se zavazuje dodat náhradní díly do 5 pracovních dnů od odeslání objednávky Odběratelem. Smluvní pokuta Dodavatele v případě, že náhradní díl bude dodán po výše uvedeném termínu, je stanovena na částku dle čl. X.3. kupní smlouvy.
3. Ceny, za které budou v případě požadavku Odběratele Dodavatelem prováděny mimozáruční servisní zásahy na dodaná trolejbusová vozidla, které není Odběratel, s ohledem na jejich vysokou náročnost schop provést vlastními silami, jsou stanoveny následovně:

1 hodina pracovního výkonu mimozáruční opravy a mimozáruční prohlídka 520,- Kč bez DPH

(v hodinové sazbě je zahrnuto i cestovné a ostatní náklady)

Uvedená cenová ustanovení neplatí pro opravy většího rozsahu (jako např. havárie, opravy skupin a podskupin), zde bude cena stanovena individuálně na základě cenových nabídek.

4. Do mimozáručních servisních úkonů spadají také pravidelné preventivní prohlídky, které bude vykonávat Odběratel na základě technologických pokynů Dodavatele nebo Výrobce vozidla.
5. Provádění mimozáručního servisu bude jak Dodavatelem, tak i Odběratelem považováno za prioritní. Znamená to, že obě strany vynaloží veškeré úsilí, aby mimozáruční opravy byly prováděny v co nejkratší době. Mimozáruční opravy a servisní služby v záruční době budou prováděny v objektech Odběratele Odběratelem nebo Dodavatelem, pokud nebude vzájemně na základě písemné dohody dohodnuto jinak. Bude-li servisní činnost prováděna v objektech Odběratele, jsou smluvní strany povinny dodržovat základní požadavky k zajištění BOZP a udržovat čistotu na pracovišti.
6. Dodavatel se zavazuje provádět mimozáruční opravy za ceny stanovené v souladu s čl. IV odst. 3 této smlouvy.
7. Před započatím opravy vozidla po havárii musí být dopředu známy veškeré náklady (práce a materiál), které budou ze strany Dodavatele účtovány. Případné rozdíly musejí být dopředu písemně odsouhlaseny. Opravy musejí být realizovány dle norem časové náročnosti, které jsou vydány ze strany výrobce vozidel. Průběh oprav musí být průběžně ze strany Dodavatele prokazatelně dokumentován (deník opravy, zakázkový list, fotodokumentace apod.) a následně musí být tato veškerá dokumentace předána Odběrateli.
8. Na veškeré náhradní díly dodané nebo vyměňované ze strany Dodavatele v rámci mimozáruční události v záruční době vozidla, poskytne Dodavatel Odběrateli dílčí záruku, která pokryje celkovou záruční lhůtu na dodaná vozidla dle kupní smlouvy. Pokud by však záruční událost na náhradní díly byla uplatněna ve lhůtě kratší než 12 měsíců před ukončením záruční lhůty vozidla, pak je stanovena minimální délka záruky takovýchto reklamovaných dílů v délce 12 měsíců.

V. Pozáruční servis vozidel

1. Pozáručním servisem se rozumí provádění pozáručních oprav a prohlídek, technické obsluhy pro zajištění správného užívání a zabezpečení nejvyšší technické připravenosti vozidel po uplynutí záruční doby, které provádí Dodavatel na základě objednávek vystavených a Odběratelem zaslaných Dodavateli.
2. Ceny, za které budou v případě požadavku Odběratele Dodavatelem prováděny pozáruční prohlídky, technická obsluha a pozáruční opravy, které není Odběratel, s ohledem na jejich vysokou náročnost schopem provést vlastními silami, jsou stanoveny následovně:

1 hodina pracovního výkonu pozáruční opravy a pozáruční prohlídky 520,- Kč bez DPH

(v hodinové sazbě je zahrnuto i cestovné a ostatní náklady)

Uvedená cenová ustanovení neplatí pro opravy většího rozsahu (jako např. havárie, opravy skupin a podskupin), zde bude cena stanovena individuálně na základě cenových nabídek.

3. Provádění pozáručních oprav bude jak Dodavatelem, tak i Odběratelem považováno za prioritní. Znamená to, že obě strany vynaloží veškeré úsilí, aby pozáruční opravy byly prováděny v co nejkratší době. Pozáruční opravy budou prováděny v objektech Odběratele Dodavatelem, nebo v autorizovaných servisech, doporučených Dodavatelem, pokud nebude vzájemně na základě písemné dohody dohodnuto jinak. Bude-li servisní činnost prováděna v objektech Odběratele, jsou smluvní strany povinny dodržovat základní požadavky k zajištění BOZP a udržovat čistotu na pracovišti.
4. Dodavatel se zavazuje provádět pozáruční opravy za ceny stanovené v souladu s čl. V odst. 2 této smlouvy. Dodavatel je povinen potvrdit přijetí každé dílčí poptávky, která bude vystavena ze strany Odběratele, na pozáruční servis vozidla v provozovně Odběratele do 1 pracovního dne od jejího doručení. Dodavatel je povinen na každou takovou poptávku reagovat svojí kalkulací nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení poptávky ze strany Odběratele. Kalkulace na odstranění pozáruční vady vozidla bude obsahovat pracnost v hodinách a dílčí rozpis materiálů včetně cen, které jsou nutné k opravě vozidla a závazný termín odstranění pozáruční vady vozidla. Předběžná kalkulace bude zaslána v elektronické formě, popřípadě předána písemně na kontaktní osoby definované v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.
5. Odběratel se zavazuje nejpozději do 2 pracovních dní sdělit Dodavateli svůj souhlas či nesouhlas s návrhem řešení servisní události a kalkulací předpokládaných nákladů nutných k odstranění nahlášené pozáruční servisní události, a to v elektronické formě, popřípadě písemně na kontakty Dodavatele v příloze č. 2 – Oprávněné osoby. Dodavatel není oprávněn započít s prováděním pozáruční opravy před obdržetím souhlasu s návrhem řešení servisní události a předběžnou kalkulací předpokládaných nákladů nutných k odstranění nahlášené pozáruční servisní události.
6. V sazbě za pozáruční servis vozidel (viz čl. V. bod č. 2 této smlouvy) nejsou zahrnuty náklady za použité náhradní díly.
7. Vystavené objednávky ze strany Odběratele na pozáruční servis vozidel budou zasílány na kontaktní osoby Dodavatele definované v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.
8. Odběratel se zavazuje k maximální součinnosti při diagnostice a následném odstraňování závady na vozidle tak, aby byla celá událost uzavřena v co nejkratším možném časovém intervalu.
9. Dodavatel po uzavření každého pozáručního servisního zásahu na vozidle předá Odběrateli do 7 pracovních dnů od ukončení servisního úkonu (zprovoznění vozidla) závěrečnou zprávu, ve které bude uveden přesný rozsah prováděných operací na vozidle, detailní soupis použitého materiálu včetně objednacích čísel dle katalogu náhradních dílů, dále bude uvedena příčina vzniklého poruchového stavu a doporučení k eliminaci takovýchto poruchových stavu do budoucna.
10. Smluvní pokuta Dodavatele v případě, že pozáruční oprava vozidla nebude zrealizována v závazném termínu, který bude uveden v každé dílčí vystavené kalkulaci, která byla ze strany Dodavatele doručena Odběrateli na základě jeho poptávky, je stanovena na částku 3 000 Kč za každý započatý den prodlení po stanoveném závazném termínu pro odstranění pozáruční servisní opravy.
11. Záruční doba na prováděné pozáruční opravy je stanovena v délce 12 měsíců. Záruční doba začíná běžet ode dne oboustranně potvrzeného protokolu o ukončení servisního pozáručního úkonu v příloze č. 1 - Protokol o vzniku nové servisní opravy.
12. Před započítáním opravy vozidla po havárii musí být dopředu známy veškeré náklady (práce a materiál), které budou ze strany Dodavatele účtovány. Případné rozdíly musejí být dopředu písemně odsouhlaseny. Opravy musejí být realizovány dle norem časové náročnosti, které jsou vydány ze strany výrobce vozidel.

Průběh oprav musí být průběžně ze strany Dodavatele prokazatelně dokumentován (deník opravy, zakázkový list, fotodokumentace apod.) a následně musí být tato veškerá dokumentace předána Odběrateli.

VI. Dodávky náhradních dílů

1. Dodávka nových náhradních dílů, není předmětem této smlouvy. Dodavatel však prohlašuje, že je povinen po dobu životnosti trolejbusových vozidel (minimálně 15 let ode dne dodání vozidel dle kupní smlouvy) dodávat na základě dílčích písemných objednávek Odběratele tomuto náhradní díly pro dodaná trolejbusová vozidla, a to pouze originální kvality nebo jejich adekvátní náhrady originální kvality.
2. Provádění servisních úkonů na dodaných vozidlech a navrácení odstavených vozidel zpět do provozu je jak Dodavatelem, tak i Odběratelem považováno za prioritní. Délka prováděných oprav/prohlídek je závislá na dostupnosti náhradních dílů. Dodavatel se zavazuje dodat náhradní díly do 5 pracovních dnů od odeslání objednávky Odběratelem. Smluvní pokuta Dodavatele v případě, že náhradní díl bude dodán po výše uvedeném termínu, je stanovena dle čl. X.3. kupní smlouvy.
3. Odběratel se zavazuje minimálně po dobu záručních lhůt dodaných vozidel používat k údržbě a opravám výhradně originální nebo Dodavatelem schválené náhradní díly a schválené provozní hmoty.
4. Odběratel se zavazuje používat při opravách dodaných trolejbusových vozidel v záruční době pouze originální náhradní díly, které jsou pořízeny v dealerské síti Výrobce vozidla, nebo jejich dodávku zabezpečí Dodavatel vozidla, a to pod sankcí ztráty udělené autorizace.
5. V případě, kdy Dodavatel nemůže v dohodnutém termínu dodat příslušný náhradní díl, může Odběratel s písemným souhlasem Dodavatele použít adekvátní náhradní díl, který pochází z jiných zdrojů, a to pod podmínkou, že jeho kvalita a provedení se zcela shodují s výrobními normami stanovenými Dodavatelem. Dodavatel si vyhrazuje právo prověřit a posoudit jakost náhradních dílů.
6. Odběratel se zavazuje objednávat náhradní díly pro záruční, popřípadě mimozáruční opravy formou dílčích písemných objednávek. Takto vystavené objednávky budou zasílány na Dodavatele vozidla, popřípadě na dealerský subjekt Výrobce, který poskytne nejlepší dodací podmínky.
7. Místem plnění pro převzetí náhradních dílů v rámci záručního, pozáručního a mimozáručního servisu jsou sklady na adrese sídla Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Provozní doba skladů je každý pracovní den od 6:30 hodin do 13:30 hodin.
8. Náhradní díly budou dodávány dle zaslaných dílčích písemných objednávek Odběratele. Dodavatel se zavazuje, že bude schopen zajistit požadované náhradní díly pro opravy vozidel nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení objednávky. U větších oprav (např. odstraňování následků havárií, výměn celých skupin nebo podskupin) bude termín řešen u každé jednotlivé opravy individuálně.
9. Dodavatel v případě požadavku ze strany Odběratele zřídí v provozovně Odběratele konsignační sklad s nejběžněji používanými náhradními díly tak, aby byla zajištěna maximální možná flexibilita oprav. Přesný soupis materiálů, které bude Odběratel požadovat na konsignačním skladě naskladnit bude vzájemně dohodnut mezi oběma smluvními stranami.
10. Vlastníkem náhradních dílů, které objednává Odběratel, nebo které byly využity z konsignačního skladu, je do úplného uhrazení závazku (Odběratele vůči Dodavateli) Dodavatel. Vlastnictví dodaných náhradních dílů, komponent a příslušenství přechází na Odběratele až okamžikem úplného zaplacení pohledávek.

VII. Ostatní ujednání

1. Odběratel je povinen v průběhu záruční lhůty dodaných vozidel nahlásit Dodavateli zahájení každé opravy v souladu s čl. III bod č. 5. V případě větších oprav (náhradní díly nad 50.000,- Kč) a vždy po případných haváriích vozidel se Odběratel zavazuje, pořídit a archivovat také fotodokumentaci poškození vozidla. V případě opravy skeletu karosérie platí tento závazek (bez ohledu na výši nákladů) po celou dobu poskytnuté záruky na korozní perforaci prvků skeletu karosérie. Odběratel nahlásí případné závady týkající se korozní perforace prvků skeletu karosérie na kontaktní doručovací adresy, jež jsou uvedeny v příloze č. 2 – Oprávněné osoby. Nahlášení bude uskutečněno na předepsaném formuláři v příloze č. 1 – Protokol o vzniku nové servisní opravy, s vyznačením druhu opravy (reklamace, mimozáruční oprava,

pozáruční oprava). Odběratel připouští možnost oznámení o nové servisní události přes elektronický informační systém Dodavatele, pokud jej Dodavatel provozuje

2. Odběratel je povinen provádět Dodavatelem předepsané pravidelné servisní prohlídky dle předpisů v technické dokumentaci vozidla a včas opravovat zjištěná poškození tak, aby nedocházelo k dalším škodám.
3. Odběratel je povinen při provádění servisních služeb, záručních, mimozáručních a pozáručních oprav vozidel dodaných Dodavatelem, postupovat v souladu s dodanou technickou dokumentací a pokyny Dodavatele.
4. Odběratel se zavazuje při prohlídkách a opravách zaměstnávat pouze proškolený personál.
5. Dodavatel je povinen zajistit veškeré speciální servisní nářadí a přípravky v souladu s podmínkami uvedených v kupní smlouvě, které jsou nutné pro vykonávání všech servisních úkonů na vozidlech po celou dobu jejich životnosti.
6. Odběratel se zavazuje zajistit prostory, odborný personál a další technicky přijatelné podmínky za účelem správného provádění oprav a obslužných činností.
7. Odběratel se zavazuje ke zřízení internetového WIFI připojení v místě pracoviště diagnostiky s možností přístupu k serverům definovaným Dodavatelem.

VIII. Dokumentace

1. Dodavatel se zavazuje bezúplatně (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) dodávat aktuální technickou a provozní dokumentaci k dodaným trolejbusovým vozidlům SOR TNS 12 a to v papírové i elektronické podobě (dílnské příručky, katalogy, SW diagnostických zařízení a řídicí (ovládací) SW vozidla, případný přístup do e-katalogu apod.) a to minimálně po celou předpokládanou životnost vozidla, tj. minimálně po dobu 15 let ode dne dodání vozidla.
2. Dodavatel se zavazuje bezúplatně (pokud se smluvní strany nedohodnou jinak) aktualizovat tuto dokumentaci souběžně se zaváděním konstrukčních změn a nových modelů. Veškerá dokumentace bude dodávána v českém jazyce. Aktualizace dokumentace dodaných vozidel nemůže měnit garantované technické vlastnosti vozidel podle kupní smlouvy. Dodavatel se zavazuje dodat veškerou výše popsanou technickou a provozní dokumentaci nejpozději s dodávkou prvního trolejbusového vozidla.
3. Osobami oprávněnými k přebírání aktualizovaných technických a provozních dokumentací k vozidlům jsou ze strany Odběratele pracovníci, kteří jsou definováni v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.
4. Dodavatel musí s nově vydanou aktualizovanou technickou a provozní dokumentací, kterou bude předávat Odběrateli, vystavit i předávací protokol, na kterém bude potvrzeno předání této nové dokumentace včetně uvedení data od kdy je v platnosti. Odběratel potvrdí převzetí nově vydané aktualizované technické a provozní dokumentace.

IX. Poradenství – technická pomoc

1. Dodavatel se zavazuje uskutečňovat bezplatná technická poradenství ve prospěch Odběratele.
2. Dodavatel bude poskytovat technickou pomoc (úplnou technickou dokumentaci k údržbě a opravám, závazný pokyn ke způsobu opravy konkrétní poruchy nebo havárie, instruktáž na místě, pomoc při specifikaci náhradních dílů potřebných pro opravu), a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne jejího vyžádání Odběratelem.

3. Požadované poradenství – technickou pomoc může Odběratel vyžádat od Dodavatele na kontaktních adresách uvedených v příloze č. 2 – Oprávněné osoby.

X. Školení zaměstnanců Odběratele

1. Pro dosažení úrovně zajištění a provádění záručního, mimozáručního a pozáručního servisu a nejvyšší provozní připravenosti, se Dodavatel zavazuje po celou délku záruční lhůty dodaných trolejbusových vozidel proškolovat odpovídající počet pracovníků Odběratele. Toto ustanovení se týká všech školení, která budou realizována, tj. prvotní školení (podle kupní smlouvy) i následná (v případě vyvolaných změn).
2. Pracovníci po úspěšném absolvování školení obdrží certifikát, který je opravňuje k servisním činnostem na dodaných vozidlech.
3. Dodavatel provede školení technického personálu Odběratele v požadovaném rozsahu v českém jazyce před předáním prvního z trolejbusů Odběrateli.
4. Odběratel se zavazuje k účasti svých pracovníků v následných školeních, které prohlubují znalostní problematiku.
5. V případě konstrukčních změn, které prokazatelně ovlivní systém údržby dodaných trolejbusových vozidel, musí Dodavatel zajistit školení v co nejkratším možném termínu, a to před aplikací těchto dodatečných konstrukčních změn na trolejbusová vozidla, která provozuje Odběratel.

XI. Fakturace

1. Fakturace mimozáručních a pozáručních servisních úkonů prováděných Dodavatelem a dodávky náhradních dílů dle čl. VI bude probíhat na základě faktury vystavené Dodavatelem ve lhůtě do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.
2. Fakturace záručních oprav prováděných Odběratelem bude probíhat do 15 dní ode dne uskutečnění zdanitelného plnění, tj. ode dne schválení reklamačního protokolu Dodavatelem nebo uplynutím lhůty dle této smlouvy.
3. Splatnost faktur se stanovuje na 30 dnů ode dne doručení druhé straně (dále Smluvnímu partnerovi). V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena třetím pracovním dnem po jeho odeslání.
4. Faktury budou odesílány na adresu sídla Smluvního partnera uvedeného v záhlaví této smlouvy.
5. Faktury Dodavatele musí obsahovat:
 - číslo smlouvy Odběratele, číslo objednávky, v případě reklamace i číslo reklamační události dle vystaveného reklamačního protokolu;
 - přesný předmět plnění;
 - fakturovanou částku;
 - daňové náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb.;
 - označení bankovního spojení Dodavatele.
6. Odběratel nebo Dodavatel je oprávněn fakturu vrátit, obsahuje-li:
 - nesprávné cenové údaje;
 - nesprávné náležitosti;
 - chybí-li ve faktuře některé z povinných náležitostí.Nová lhůta splatnosti započne běžet dnem doručením opravené či doplněné faktury.
7. Úhrada faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Vystavovatele faktury (Dodavatele či Odběratele) uvedený v záhlaví této smlouvy.

8. Dnem zaplacení každého dílčího daňového dokladu se rozumí den odepsání fakturované částky z účtu Odběratele/Dodavatele (tj. Příjemce faktury) uvedený v záhlaví této smlouvy.
9. Obě strany se zavazují, že pokud nastanou na jejich straně skutečnosti uvedené v §109 zákona č. 235/2004 Sb., oznámí neprodleně tuto skutečnost smluvnímu partnerovi. Příjemce faktury je oprávněn v návaznosti na toto oznámení postupovat v souladu s § 109 a), a jako ručitel za nezaplacenou daň uhradit DPH z poskytnutých zdanitelných plnění správci daně Vystavovatele faktury, a to na osobní depositní účet Vystavovatele faktury vedený u jeho finančního úřadu. Takto je oprávněn postupovat i v případech, že tyto skutečnosti zjistí i jiným způsobem než na základě oznámení Smluvního partnera. Postup dle § 109a) následně Příjemce faktury oznámí Vystavovateli faktury. Takto uhrazenou daní dochází ke snížení pohledávky Vystavovatele faktury za Příjemcem faktury o příslušnou částku daně a Vystavovatel faktury tak není oprávněn po Příjemci faktury požadovat uhrazení této částky.
10. Obě strany prohlašují, že číslo jimi uvedeného bankovního spojení, na které se bude provádět bezhotovostní úhrada za předmět plnění, je evidováno v souladu s § 96 zákona o DPH v registru plátců.

XII. Doba platnosti Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s počátkem platnosti smlouvy počínajícím dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
2. Ustanovení týkající se práv a povinností a principů a mechanismů týkající se záručních oprav, jež jsou definovány v této Smlouvě, jsou platné jako mezi smluvními stranami dohodnuté záruční podmínky dodaných vozidel bez ohledu na výpověď této smlouvy, a to po celou záruční lhůtu dodaných vozidel.
3. Smlouva může být ukončena:
 - a. Písemnou dohodu mezi oběma smluvními stranami,
 - b. Odstoupením jedné ze smluvních stran v případech, které stanoví tato Smlouva, nebo ze zákonných důvodů,
 - c. Písemnou výpovědí Odběratele bez udání důvod. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvou v části týkající se mimozáručních a pozáručních oprav písemně vypovědět bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po řádném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

XIII. Ostatní smluvní ujednání

1. Informace, které jsou veřejně známé z tištěných publikací nebo jsou obecně známé jiným způsobem, nejsou považovány za důvěrné informace.
2. Žádným ujednáním o smluvních pokutách a jiných nárocích spojených s plněním závazků dle této smlouvy není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škod vyplývajících z platné legislativy, a to v plné výši oboustranně.
3. V případě, že na jedné nebo na druhé smluvní straně nastanou změny (například změna sídla, změna jednajících osob atd.), je povinná smluvní strana, u níž došlo k těmto změnám, uvedené změny druhé smluvní straně písemně oznámit. Pokud tak neučiní, odpovídá druhé smluvní straně za vzniklou škodu.
4. Odběratel i Dodavatel jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu sjednané činnosti a které v zájmu správce osobních údajů nelze sdělovat jiným osobám.
5. Odběratel i Dodavatel jsou povinni zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů dodavatele či odběratele se zájmy osobními, zejména nebudou zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.

6. Odběratel i Dodavatel se dále zavazují nakládat s osobními údaji subjektů údajů, zejména zaměstnanců, obchodních partnerů a zákazníků, jakož s osobními údaji jiných třetích osob, s nimiž přijdou do styku, plně v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679) v platném znění. Odběratel i Dodavatel jsou zejména povinni zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, dále pak zajistit vhodným způsobem bezpečnostní, technická a organizační opatření dle článku 32 Obecného nařízení. Odběratel i Dodavatel jsou dále povinni okamžitě si vzájemně sdělit jakékoliv podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.
7. Odběratel i Dodavatel jsou povinni na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.
8. Jakékoliv porušení povinnosti ochrany osobních údajů bude považováno za porušení smlouvy. Odběratel plně odpovídá Dodavateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti. Dodavatel plně odpovídá Odběrateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti.
9. Povinnost ochrany osobních údajů a mlčenlivosti trvá i po skončení smluvního vztahu.
10. Ustanovením této smlouvy nejsou dále dotčeny závazky smluvních stran ve věcech záručních podmínek a dodávek náhradních dílů obsažené v kupní smlouvě.
11. Všechny případné spory se smluvní strany zavazují přednostně řešit smířícím způsobem, čímž trvá právo smluvních stran na soudní řešení sporu. Dojde-li mezi smluvními stranami ke sporu a tento bude řešen soudní cestou, pak místně příslušným soudem bude místně příslušný soud Odběratele a rozhodným právem je české právo.
12. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
13. Změna nebo doplnění této smlouvy je možná jen formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, které budou platné, jen budou-li řádně potvrzené a podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
14. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle. Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, ujednání obsažené v této Smlouvě považují za ujednání odpovídající dobrým mravům a zásadám poctivého obchodního styku, na důkaz čehož připojují vlastnoruční podpisy.
15. Dodavatel podpisem této smlouvy bere na vědomí, že Odběratel je povinným subjektem v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen „zákon“) a v souladu a za podmínek stanovených v zákoně je povinen tuto Smlouvu, příp. informace v ní obsažené nebo z ní vyplývající zveřejnit. Informace, které je povinen odběratel zveřejnit, se nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ani za důvěrný údaj nebo sdělení ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku. Podpisem této Smlouvy dále bere dodavatel na vědomí, že Smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
16. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy.
17. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

Příloha č. 1 - Protokol o vzniku nové servisní opravy

Příloha č. 2 - Oprávněné osoby

Ve Zlíně dne

V Libchavách dne

Za **odběratele**

Za **dodavatele**

.....
Josef Kocháň, jednatel

.....
Ing. Filip Murgaš, PhD.,
jednatel a obchodní ředitel

.....
Ing. Ondřej Wilczynski, Ph.D., jednatel

.....
Mgr. Ivo Kramář, jednatel

.....
Ing. Roman Kaňovský, MBA, jednatel

.....
Ing. Mgr. Zuzana Fišerová, jednatelka

.....
Jaromír Schneider, jednatel

.....
Josef Novák, jednatel

Příloha č. 1 servisní smlouvy
Protokol o vzniku nové servisní opravy

(vzor)

REKLAMAČNÍ OZNÁMENÍ

Číslo Zlín

Číslo dodavatel

Název a typ výrobku

VIN vozu

Evidenční číslo vozu

Datum uvedení vozu do provozu

Stav km k datu zjištění závady

Datum zjištění závady

Vůz odstaven z provozu z důvodu závady ano/ne

Datum odstavení vozu

Datum nahlášení závady

Popis závady a příčina závady (byla-li zjištěna)

Katalogové číslo vadné součásti

Reklamacie uznána ano/ne

Reklamacie nebyla uznána - důvod

Datum předání vozu do opravy

Datum zahájení opravy

Datum ukončení opravy - odstranění závady

Datum uvedení do provozu po opravě

Vůz odstaven z provozu od - do

Odstranění závady - popis provedených prací

Reklamací vystavil

ve Zlíně

