**Příloha č. 4 Rámcové dohody – Reklamační řád**

***REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO UPLATŇOVÁNÍ PRÁV PLYNOUCÍCH ZE ZÁRUČNÍCH POVINNOSTÍ ZHOTOVITELŮ OPRAV FUNKČNÍCH CELKŮ ŽELEZNIČNÍCH KOLEJOVÝCH VOZIDEL (DÁLE JEN „VOZIDLOVÉ CELKY“)***

1. Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Objednatele a Zhotovitele při vzniku a výskytu vad na dodávce v průběhu záruční doby, a to po opravách vozidlových celků nebo jejich uzlů včetně hnacích podvozků drážních vozidel.
2. Dodávkou ve smyslu tohoto Reklamačního řádu se rozumí oprava či modernizace vozidlového celku provedená Zhotovitelem na základě příslušné smlouvy. Vozidlovým celkem se ve smyslu tohoto Reklamačního řádu rozumí jakákoliv část či souhrn takových částí drážních vozidel, kteréžto jsou na základě příslušné smlouvy opravovány či modernizovány Zhotovitelem.
3. Záruční doba na dodávku je stanovena v délce 24 měsíců a počíná běžet ode dne převzetí Díla Objednatelem, pokud tento Reklamační řád či příslušná smlouva nestanoví jinak.
4. U nátěrů vozidlových celků je záruční doba stanovena na:
   1. 1 rok u laku II, pokud není proveden v nátěrovém systému PUR,
   2. 3 roky u laku II provedeného v nátěrovém systému PUR,
   3. 6 let u laku I provedeného v nátěrovém systému PUR,
   4. 4 roky u nápravových ložisek,
   5. 4 roky u kabeláže po její kompletní výměně,
   6. 1 rok, max. však do ujetí 150 000 km u elektrických trakčních strojů u dodávky,
   7. 2 roky, max. však do ujetí 300 000 km u elektrických trakčních strojů u dodávky, kde bylo provedeno kompletní převinutí kotev.
5. Záruční doba však neskončí dříve než uplynutím doby uvedené odst. 3 nebo případně v odst. 4 tohoto Reklamačního řádu ode dne převzetí dodávky společností České dráhy, a.s. (dále jen „Vlastník“).
6. Zhotovitel je povinen posoudit a projednat záruční vady ohlášené nejpozději poslední den záruční doby. Pro tuto povinnost je rozhodující datum odeslání garanční hlášenky Objednatelem (razítko podací pošty, datum odeslání e-mailu). Vzor hlášenky "A“ pro ohlášení záruční vady je obsažen v příloze A) tohoto Reklamačního řádu, rozdělovník pro zasílání hlášenek je uveden v záhlaví vzoru hlášenky.
7. Zhotovitel odpovídá a zaručuje se, že dodávka bude provedena v souladu s platnými Technickými dodacími podmínkami platnými pro opravu drážních vozidel a souvisejícími interními předpisy Vlastníka (dále „předpisy Vlastníka“). Záruka Zhotovitele se vztahuje všechny díly vozidlového celku, které jsou předmětem opravy či modernizace nebo které podléhají rozměrové, funkční, defektoskopické či vizuální kontrole, a to i v případech, kdy výsledek takovéto kontroly umožnil další použití dílu či součásti bez opravy. V odůvodněných případech taxativně uvedených v Technických dodacích podmínkách, může Zhotovitel znemožnit přístup k vyjmenovaným částem obsluze a údržbě pomocí plomb.
8. Poskytnutá záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou vozidlový celek nebylo možno pro záruční vadu používat v běžném provozu. Pro určení délky prodloužení záruční doby je rozhodující odeslání garanční hlášenky „A“ Objednatelem. Uzavření garančního prostoje je stanoveno datem podpisu reklamačního zápisu zástupci Objednatele a Zhotovitele po odstranění vady.
9. Na součásti či díly, které Zhotovitel použil na odstranění reklamované vady se vztahuje nová záruka. Její rozsah je stanoven do konce záruční doby vozidlového celku, minimálně však v délce 6 měsíců od zprovoznění vozidlového celku po záruční vadě. Nová záruční doba na předmětné součásti či díly začíná běžet od ukončení reklamačního případu ve smyslu odst. 8 tohoto Reklamačního řádu.
10. Objednatel je povinen uplatnit u zhotovitele reklamaci písemnou formou hlášenkou podle odst. 6) tohoto Reklamačního řádu, a to co nejdříve od vzniku závady. Předběžně lze Zhotovitele na vznik záruční závady upozornit i telefonicky, prodloužení záruky, jakož i další práva na straně objednatele a povinnosti na straně Zhotovitele, však vznikají až na základě doručení písemné reklamace na mail: ………………………...
11. V případě, že na dodávce vznikla vada, která by při dalším provozování vozidlového celku mohla mít zjevně za následek zvětšení rozsahu poškození nebo jiné vážné škody, je Objednatel povinen vadný vozidlový celek neprodleně odstavit z provozu, a to i před projednáním se Zhotovitelem.
12. Zhotovitel je povinen na doručenou garanční hlášenku reagovat neprodleně, nejpozději však do 3 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. V této lhůtě oznámí Objednateli, zda reklamaci předběžně považuje za oprávněnou a jakým způsobem zajistí její odstranění. Pro posuzování této povinnosti je rozhodující datum doručení reklamace Zhotoviteli (tj. razítko dodací pošty či datum odeslání e-mailu). Pokud Zhotovitel do 3 kalendářních dnů neoznámí písemně své stanovisko, pokládá se reklamace za oprávněnou.
13. Odstranění reklamovaných vad je Zhotovitel povinen zajistit v následující termínech od obdržení reklamace:
    1. u vad malého rozsahu, tj. do 15 NH pracnosti do 3 kalendářních dnů,
    2. u závad středního rozsahu do 30 NH do 5 kalendářních dnů,
    3. u závad velkého rozsahu nad 30 NH do 10 kalendářních dnů.
14. Zhotovitel se může v odůvodněných případech dohodnout s Objednatelem na delších termínech pro odstranění vad. Takováto dohoda musí být vždy uzavřena mezi Zhotovitelem a Objednatelem písemně, přičemž elektronická forma je pro tuto dohodu vyloučená.
15. Objednatel je povinen umožnit zástupcům Zhotovitele pro účely posuzování a odstraňování záručních vad přístup do prostor, kde je vozidlový celek uložen. Objednatel může za úplatu umožnit Zhotoviteli použití nářadí a zařízení, které je v místě provádění opravy běžně k dispozici, a to včetně souvisejícího napájení energií, sociálního zařízení ap., pokud tím nebudou narušeny práce u Objednatele.
16. Objednatel umožní nebo zajistí pověřeným zástupcům Zhotovitele pro účely posuzování a odstraňování záručních vad přístup do prostor, kde je vadný vozidlový celek odstaven. Po dohodě Objednatele se Zhotovitelem mohou být záruční opravy prováděny u Vlastníka (v příslušném OCÚ nebo na místě určeném Vlastníkem). Nebude-li možné provést záruční opravu u Vlastníka, zajistí Objednatel na základě požadavku Zhotovitele a na náklady Zhotovitele přistavení Vozu k opravě do místa určeného Zhotovitelem. Po dohodě Objednatele, Zhotovitele a Vlastníka mohou být záruční vady odstraněny taktéž Vlastníkem či Objednatelem na náklady Zhotovitele. Doba potřebná k přepravě vozidlového celku ke Zhotoviteli a zpět se započítává do doby k odstranění reklamované vady dle odst. 13. tohoto Reklamačního řádu.
17. Zhotovitel se zavazuje na své náklady a odpovědnost a za podmínek tohoto Reklamačního řádu a příslušné smlouvy odstranit veškeré oznámené vady, které se vyskytnou v záruční době a na které se vztahuje záruka. Při odstraňování vytknutých vad je Zhotovitel povinen postupovat v souladu s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a s maximálním urychlením tak, aby byla příslušná vada odstraněna a v nejkratší možné době byla obnovena řádná provozuschopnost a funkčnost vozidlového celku v souladu s příslušnou smlouvou. Objednatel je oprávněn požadovat odstranění vad, které se vyskytnou v průběhu záruční doby způsobem odpovídajícím povaze a závažnosti vady, zejména opravou, úpravou, výměnou vadné součásti nebo jiným přiměřeným způsobem dle volby Objednatele nebo Vlastníka.
18. V průběhu záruční doby je Objednatel povinen na vozidlovém celku provádět všechny údržbové zásahy předepsané platnými udržovacími řády a předpisy Vlastníka, a to v předepsaném rozsahu i kvalitě. O prováděných zásazích je Objednatel povinen vést písemnou evidenci v provozních dokladech zavedených předpisy Vlastníka.
19. Informace o odstranění garanční závady je zasílána Objednateli podle rozdělovníku uvedeného v záhlaví hlášenky vzor "B“, která je v příloze tohoto Reklamačního řádu, a to do 5 pracovních dnů po odstranění závady zhotovitelem.
20. V případě, že Zhotovitel nereaguje na oznámení vady bez zbytečného odkladu nebo nepřistoupí k odstranění ohlášených vad v souladu s tímto Reklamačním řádem anebo při odstraňování vady nepostupuje v souladu s odbornou péčí, je Objednatel či Vlastník po marném uplynutí dodatečné nápravné lhůty přiměřené povaze a závažnosti vady, nikoliv však kratší než 4 pracovní dny, oprávněn odstranit příslušnou vadu svépomocí a bez součinnosti Zhotovitele. V takovém případě je Zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti Objednatele či Vlastníka uhradit veškeré náklady prokazatelně a účelně vynaložené v souvislosti s odstraňováním příslušné vady. Pro odstranění pochybností se stanoví, že odstraněním vady postupem dle tohoto odstavce Reklamačního řádu nejsou dotčena práva Objednatele ze záruky dle tohoto Reklamačního řádu a příslušné smlouvy (včetně toho, co bylo předmětem svépomocné opravy ze strany Objednatele či Vlastníka). Záruka Zhotovitele se však nevztahuje na případné další vady v rozsahu, v jakém byly způsobeny nesprávným či nevhodným zásahem do vozidlového celku v souvislosti se svépomocným odstraňováním vady.
21. Je-li mezi Smluvními stranami sporné, zda se jedná o vady, na které se záruka poskytovaná Zhotovitelem nevztahuje, Objednatel je oprávněn (nikoli povinen) po Zhotoviteli požadovat, aby mu poskytl odhad nákladů na odstranění takových vad a dále, aby takovou spornou vadu odstranil postupem dle tohoto Reklamačního řádu a příslušné smlouvy jakoby se na takovou vadu (případně spornou vadu) záruka poskytovaná Zhotovitelem vztahovala. Pokud se následně ukáže, že se na takové vady záruka nevztahovala (tj., že se nejedná o vady uvedené zejména v odstavcích 24 až 26 tohoto Reklamačního řádu), zavazuje se Objednatel uhradit Zhotoviteli řádně zdokumentované, prokazatelně a účelně vynaložené náklady, nepřevyšující náklady v daném čase a místě obvyklé, vynaložené Zhotovitelem v souvislosti s odstraňováním vad, na které se záruka Zhotovitele nevztahovala.
22. V případech, kdy má záruční vada charakter neodstranitelné vady, má Objednatel právo buď na:
    1. přiměřenou slevu z ceny dodávky v případě, že zjištěná vada nebrání účelnému a bezpečnému využívání dodávky, nebo na
    2. finanční odškodnění ve výši trojnásobku celkové fakturované ceny včetně DPH, kterou Objednatel zaplatil za dodávku podle příslušné smlouvy.
23. Záruka Zhotovitele se nevztahuje na ty součásti dodávky, které mají charakter spotřebního materiálu nebo za provozu dochází k jejich přirozenému opotřebení, pokud spotřeba odpovídá běžným provozním zvyklostem. U provozních hmot nespadají do záruky jejich výměny předepsané udržovacím řádem a jejich doplňování v rozsahu obvyklém v provozu. Zhotovitel ale hradí nutnou výměnu provozních hmot, pokud jsou znehodnoceny v přímé souvislosti s reklamovanou vadou.
24. Záruka se nevztahuje na případy závad vzniklých neodbornou obsluhou nebo neodbornými či zakázanými zásahy ze strany zaměstnanců Objednatele. Za nezáruční se rovněž považují případy, kdy bez předchozího souhlasu Zhotovitele dojde k porušení plombovaných uzávěrů umístěných na předmětu Smlouvy v souladu s Technickými dodacími podmínkami. Zhotovitel musí nedodržení podmínek Objednatelem prokázat.
25. Záruka se nevztahuje na případy, kdy k vadě dodávky došlo vyšší mocí.
26. Zhotovitel v rámci záruky odpovídá za škody způsobené vznikem záruční vady.
27. Změna těchto záručních podmínek je možná pouze na základě písemné dohody obou Smluvních stran.
28. Tyto záruční podmínky tvoří nedílnou součást smlouvy na provedení opravy vozidlového celku.

Přílohy:

1. reklamační hlášenka vzor "A“
2. reklamační hlášenka vzor "B“

**DPOV, a.s.**

|  |  |
| --- | --- |
| č. j.: [*bude doplněno*] | Rozdělovník:  1x Zhotovitel |

**Věc:**

**Reklamace vady železničního kolejového vozidla v záruční době (vzor A)**

**poř. č.:** [*bude doplněno*]

podle Smlouvy o dílo č. [*bude doplněno*] uzavřené mezi [*bude doplněno*] a DPOV, a.s. reklamujeme u Vás závadu zjištěnou v záruční době železničního kolejového vozidla řady a inventárního čísla (včetně kontrolní číslice) [*bude doplněno*]

Závada byla zjištěna dne [*bude doplněno*] předpokládaný počet Nh pro její odstranění

|  |  |
| --- | --- |
|  | za jízdy na trati |
|  | při údržbě |
|  | při jiné příležitosti (uveďte): ............................................................................................. |

na zařízení [*bude doplněno*] výr. č.: [*bude doplněno*] kód [*bude doplněno*]

po ujetí [*bude doplněno*] km od uvedení vozidla do provozu.

Popis závady: [*bude doplněno*]

Příčina závady, pokud je známá:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vadnou součást je možno opravit |
|  | Vadnou součást je nutno vyměnit |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Vozidlo je odstaveno z provozu |
|  | Vozidlo není odstaveno z provozu |

Vozidlo se závadou si můžete prohlédnout (kde) [*bude doplněno*]

(kdy) [*bude doplněno*]

Přílohy: [*bude doplněno*]

V [*bude doplněno*] dne [*bude doplněno*]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ............................................................  Za Zhotovitele převzal | ............................................................  Za Objednatele |  |
|  |  |  |

**DPOV, a.s.**

|  |  |
| --- | --- |
| č. j.: [*bude doplněno*] | Rozdělovník:  1x Zhotovitel  1x Objednatel  1x Vlastník |

**Věc:**

**Hlášení o ukončení opravy železničního kolejového vozidla v záruční době (vzor B)**

**oznámené hlášenkou (vzor A) poř. č.:** [*bude doplněno*]

Oznamujeme Vám, že závada v záruční době zjištěná u železničního kolejového vozidla řady a inventárního čísla (včetně kontrolní číslice) [*bude doplněno*]

byla odstraněna dne [*bude doplněno*]

|  |  |
| --- | --- |
|  | Zhotovitelem v rámci záručních povinností |
|  | vlastními prostředky na náklady Zhotovitele |
|  | závadu se nepodařilo jednoznačně identifikovat a zůstává ve sledování |
|  | závada nebyla uznána jako záruční a byla odstraněna Zhotovitelem na náklady Objednatele |
|  | závada nebyla uznána jako záruční a byla odstraněna vlastními silami OCÚ Vlastníka. |

Odpověď zhotovitele ke hlášení reklamace došla dne [*bude doplněno*]

|  |  |
| --- | --- |
|  | Reklamaci Zhotovitel uznal |
|  | Reklamaci Zhotovitel neuznal |

Vozidlo bylo odstaveno z provozu dne [*bude doplněno*], kód závady [*bude doplněno*]

Vozidlo bylo k opravě přistaveno dne [*bude doplněno*] počet dní prostoje [*bude doplněno*],oprava v Nh

Vozidlo bylo opraveno:

|  |  |
| --- | --- |
|  | v OCÚ Vlastníka |
|  | u Zhotovitele |
|  | jinde (kde) |

Způsob opravy vozidla:

|  |  |
| --- | --- |
|  | výměnou vadného zařízení |
|  | opravou vadného zařízení |
|  | seřízením zařízení |
|  | závada nebyla jednoznačně identifikována a je dále ve sledování |

Vadné zařízení [*bude doplněno*] výr. č. [*bude doplněno*]

bylo nahrazeno jiným výr. č. [*bude doplněno*] dodaným [*bude doplněno*]

|  |  |
| --- | --- |
|  | Zhotovitelem |
|  | ze zásob Vlastníka |
|  | vypůjčeným z odstaveného vozidla řada a inv. č. (vč. kontr. č.) |

Vadné zařízení odesláno do opravy (kam)[*bude doplněno*] dne [*bude doplněno*]

V [*bude doplněno*] dne [*bude doplněno*]

|  |  |
| --- | --- |
| ............................................................  Za Zhotovitele | ............................................................  Za Objednatele |

............................................................

Za Vlastníka