

Kúpna zmluva

uzatvorená podľa § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. (ďalej ako „Obchodný zákonník“) v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

Predávajúci:

Názov: COREX, s.r.o.
Sídlo: Štúrova 1046/97, 95201 Vrábľe
Obchodný register: Okresný súd Nitra. Oddiel: Sro, Vložka číslo 15635/N

Zastúpený : Ing. Peter Závody – konateľ
Ing. Jozef Pataky - konateľ

Bankové spojenie: VUB, a.s.
IČO: 17638941
DIČ: 2020411228
IČ pre DPH: SK2020411228
IBAN: SK52 0200 0000 0028 8369 7655
SWIFT: SUBASKBX

(ďalej len „predávajúci“)

Kupujúci:

Názov: **Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.**
Sídlo: Kvačalova 2, 011 40 Žilina
Obchodný register: Okresný súd Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 3510/L
Zastúpený: Ing. Ján Barienčík, PhD., konateľ
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IČO: 36 007 099
DIČ: 2020447583
IČ pre DPH: SK2020447583
IBAN: SK4809000000005124306506
SWIFT: GIBASKBX

(ďalej len „kupujúci“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Kúpnu zmluvu (ďalej len ako „zmluva“ v príslušnom gramatickom tvare) na základe výsledku verejného obstarávania, ktoré bolo zrealizované postupom verejnej súťaže s nadlimitnou hodnotou zákazky podľa príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“).

Kúpna zmluva

uzatvorená podľa § 409 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. (ďalej ako „Obchodný zákonník“) v znení neskorších predpisov

Zmluvné strany:

Predávajúci:

Názov: COREX, s.r.o.
Sídlo: Štúrova 1046/97, 95201 Vráble
Obchodný register: Okresný súd Nitra. Oddiel: Sro, Vložka číslo 15635/N

Zastúpený : Ing. Peter Závody – konateľ
Ing. Jozef Pataky - konateľ

Bankové spojenie: VUB, a.s.
IČO: 17638941
DIČ: 2020411228
IČ pre DPH: SK2020411228
IBAN: SK52 0200 0000 0028 8369 7655
SWIFT: SUBASKBX

(ďalej len „predávajúci“)

Kupujúci:

Názov: **Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.**
Sídlo: Kvačalova 2, 011 40 Žilina
Obchodný register: Okresný súd Žilina, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 3510/L
Zastúpený: Ing. Ján Barienčík, PhD., konateľ
Bankové spojenie: Slovenská sporiteľňa, a.s.
IČO: 36 007 099
DIČ: 2020447583
IČ pre DPH: SK2020447583
IBAN: SK4809000000005124306506
SWIFT: GIBASKBX

(ďalej len „kupujúci“)

Preambula

Zmluvné strany uzatvárajú túto Kúpnu zmluvu (ďalej len ako „zmluva“ v príslušnom gramatickom tvare) na základe výsledku verejného obstarávania, ktoré bolo zrealizované postupom verejnej súťaže s nadlimitnou hodnotou zákazky podľa príslušných ustanovení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“).

Článok I.

Predmet zmluvy

- I.1 Predávajúci sa zaväzuje dodať kupujúcemu nové, úplne nízkopodlažné (dvojnápravové) autobusy mestskej hromadnej dopravy dĺžky 12 metrov s hybridným pohonom (elektrický trakčný motor + diesel motor/generátor) v počte 16 ks, vrátane riadiacich, kamerových, informačných, komunikačných a tarifných systémov (ďalej len „autobusy“ alebo aj „vozidlá“, jednotlivo „autobus“ alebo aj „vozidlo“, resp. súhrnne len „tovar“ v príslušnom gramatickom tvare) bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, za stanovených podmienok v tejto zmluve, ktoré budú kompletne schválené na prevádzku v premávke na pozemných komunikáciách.
- I.2 Súčasťou dodávky (zahrnuté v celkovej cene za dodávané vozidlá) sú:
- a) doprava predmetu zmluvy na miesto dodania (sídlo kupujúceho);
 - b) poistenie predmetu zmluvy počas prepravy od predávajúceho ku kupujúcemu;
 - c) uvedenie dodaných autobusov do prevádzky;
 - d) návod k obsluhu a údržbe autobusu pre vodiča v tlačenej podobe pre každý autobus a 1x elektronicky v slovenskom alebo českom jazyku,
 - e) včas zaškoliť, bez nároku na odmenu, personál kupujúceho (pracovníci údržby v počte min. 8 zamestnancov a vodiči v počte min. 8 zamestnancov) v potrebnom rozsahu tak, aby mohol kupujúci vozidlo nasadiť do prevádzky a vykonávať jeho plnohodnotnú údržbu počas jeho životnosti; program zaškolenia zamestnancov kupujúceho je uvedený v Prílohe č. 4 tejto zmluvy;
 - f) kompletná technická dokumentácia karosárskej a elektrickej časti dodaného autobusu podľa skutočného vyhotovenia;
 - g) katalóg náhradných dielov s aktuálnymi objednávacími číslami minimálne v el. forme, prípadne prístup k el. katalógu náhradných dielov (slovenský alebo český jazyk) na serveri dodávateľa na obdobie 10 rokov a vrátane 3 licencií; katalóg môže byť dodaný aj v listinnej forme dodaný v počte 1 ks vyhotovený v slovenskom alebo v českom jazyku;
 - h) bezplatné zabezpečenie potrebného náradia pre každé vozidlo a špeciálnych prípravkov po jednom kuse určené pre montážne a demontážne práce na vozidlách;
 - i) súčasťou dodávky autobusov budú aj všetky doklady v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky, ktoré sú potrebné pre uvedenie týchto vozidiel do prevádzky v čase ich dodávky;
 - j) dodanie kompletného sortimentu servisných prípravkov a náradia potrebného na zabezpečenie servisu, údržby a opráv mechanických, elektrických a elektronických častí všetkých autobusov vrátane diagnostiky (napr. diagnostický software + servisný notebook pre elektrické a mechanické zariadenia, zariadenie umožňujúce demontáž a montáž motor generátora, trakčného resp. elektrického motora, demontáž a montáž zadnej nápravy),
 - k) pri prvej dodávke vozidiel dodanie 1 ks servisného notebooku s potrebným softwarom;

l) predávajúci dodá autobusy so schválením na prevádzku v premávke na pozemných komunikáciách.

m) potvrdenie o schválení autobusu na prevádzku v premávke na pozemných komunikáciách predloží predávajúci kupujúcemu najneskôr pri dodaní prvého autobusu podľa tejto zmluvy;

n) udelenie (zverenie) internej autorizácie od výrobcu vozidiel na výkon servisu všetkých dodaných autobusov počas ich životnosti,

o) s dodávkou vozidiel požadujeme dodať podrobné dielenské príručky, ktoré budú obsahovať:

I. obrázky mechanickej časti s uvedením zástavby zariadení s popisom nevyhnutným pre údržbu,

II. obvody a zapojovacie schémy hlavných, pomocných a riadiacich obvodov všetkých napätových sústav podľa skutočného vyhotovenia autobusu, popis jednotlivých prístrojov nevyhnutných pre údržbu a opravy,

III. obrázky elektrických prístrojov s uvedením zástavby zariadení s popisom nevyhnutným pre údržbu,

IV. kompletne schémy hydraulických a pneumatických rozvodov, v rozsahu nevyhnutnom pre údržbu a opravy.

I.3 Predávajúci záväzne potvrdzuje, že ním ponúkaný tovar je nový, bez väd a zároveň je po technickej stránke v čase riadneho plnenia zmluvných podmienok a uvádzania do prevádzky plne v súlade s platným právnym stavom, ako aj technickými normami a predpismi Slovenskej republiky platnými pre predmetnú oblasť.

I.4 Kupujúci sa zaväzuje za dodaný predmet zmluvy riadne a včas zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu.

Článok II.

Cena za predmet zmluvy

II.1 Cena za predmet zmluvy je stanovená v súlade so zákonom o cenách č. 18/1996 Z. z. v znení neskorších predpisov.

II.2 Cena je uvedená v mene EURO (EUR) a sú v nej zahrnuté všetky náležitosti uvedené v bode I.1 a I.2 Článku I. tejto zmluvy.

II.3 Kúpna cena za predmet zmluvy, t.j. za 16 ks nových úplne nízkopodlažných autobusov mestskej hromadnej dopravy s hybridným pohonom je:

6 734 400,00,- EUR bez DPH (slovom: šesť miliónov sedemstotridsaťštyritisíc štyristo EUR bez DPH).

Kúpna cena jedného autobusu je:

420 900,00,- EUR bez DPH (slovom: štyristodvadsaťtisícdeväťsto EUR bez DPH).

- II.4 Daň z pridanej hodnoty (DPH) sa uplatní podľa platného Zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov.
- II.5 Právo na zaplatenie dohodnutej kúpnej ceny vznikne predávajúcemu riadnym dodaním predmetu zmluvy kupujúcemu.
- II.6 Ceny uvedené v bode II.3 sú v súlade s cenami, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 2 tejto zmluvy (Návrh na plnenie kritérií) a sú pevné počas platnosti a účinnosti zmluvy.

Článok III. Platobné podmienky

- III.1 Predmet plnenia zmluvy môže byť financovaný zo štrukturálnych fondov Európskej únie, prostredníctvom Integrovaného regionálneho operačného programu, zo Štátneho rozpočtu a z vlastných zdrojov kupujúceho.
- III.2 Kúpna cena podľa bodu II.3 tejto zmluvy bude uhradená kupujúcim na základe faktúry vystavenej predávajúcim nasledovne:
 - III.2.1 Zálohovú platbu vo výške 10 % z kúpnej ceny predmetu zmluvy, podľa ustanovení Článku II. tejto zmluvy, je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu na základe zálohovej faktúry vystavenej predávajúcim. Túto zálohovú faktúru je predávajúci oprávnený vystaviť najskôr desať (10) dní od zadania objednávky na základe tejto zmluvy. Na základe prijatej zálohovej platby vystaví predávajúci kupujúcemu vyúčtovanie – daňový doklad (faktúru) prijatej zálohy alebo daňový doklad (faktúru) za dodávku predmetu zmluvy alebo jej časti v zmysle zákona č. 222/2004 o DPH v znení neskorších predpisov. Predávajúci poskytne kupujúcemu zábezpeku podľa Článku IX. tejto zmluvy. Táto zábezpeka musí byť ku dňu uzavretia tejto zmluvy písomne odsúhlasená kupujúcim.
Pokiaľ kupujúci zálohu podľa tohto odseku ustanovenia tohto článku zmluvy uhradí, je predávajúci povinný túto zálohovú platbu odpočítať od ceny príslušného vozidla podľa tejto zmluvy, fakturovanej za každé dodané vozidlo.
 - III.2.2 Predávajúci má právo vystaviť konečnú faktúru vo výške zostatkovej ceny predmetu zmluvy až po riadnom splnení dodávky alebo jej časti podľa tejto zmluvy. Riadnym splnením dodávky alebo jej časti sa rozumie dodanie predmetu plnenia v dodacej lehote podľa bodu IV.2 do miesta dodania uvedené v bode IV.1 tejto zmluvy. Prílohou faktúry bude dodací list a „Protokol o odovzdaní a prevzatí“.
V danej faktúre je predávajúci povinný odpočítať zálohu zaplatenú kupujúcim podľa tohto ustanovenia Článku III., odsek III.2.1 tejto zmluvy. Pokiaľ konečná faktúra za akýkoľvek nedodaný autobus podľa tohto odseku článku zmluvy nebude z dôvodov na strane predávajúceho vystavená v lehote do ukončenia platnosti a účinnosti tejto

zmluvy, je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu vrátiť kupujúcemu zálohu, ktorá mu bola uhradená podľa ustanovenia Článku III., odsek III.2.1 tejto zmluvy vzťahujúce sa na nedodané vozidlá.

- III.2.3 Pokiaľ v priebehu trvania tejto zmluvy dôjde z dôvodov na strane predávajúceho k jej zrušeniu, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu zálohu, ktorá mu bola uhradená podľa ustanovenia Článku III., odsek III.2.1 tejto zmluvy.
- III.3 Predávajúci je povinný doručiť faktúry kupujúcemu v štyroch vyhotoveniach s príslušnými prílohami (podľa odseku III.2.2 tejto zmluvy) do päť (5) dní od vystavenia faktúry. Pokiaľ kupujúci bude požadovať doručenie faktúry na inú adresu, ako je adresa sídla kupujúceho, je povinný túto skutočnosť oznámiť predávajúcemu písomne, bez zbytočného odkladu po zmene tejto adresy.
- III.4 Lehota splatnosti faktúr je 60 dní odo dňa jej doručenia a prevzatia kupujúcim. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu tak, ako predpisuje príslušná záväzná legislatívna norma Slovenskej republiky platná v čase vystavenia faktúry.
- III.5 Za deň úhrady sa považuje deň odpísania fakturovanej sumy z účtu kupujúceho.
- III.6 V prípade, že deň splatnosti pripadne na sobotu, nedeľu alebo štátom uznaný sviatok, za deň splatnosti sa bude považovať najbližší nasledujúci pracovný deň.
- III.7 Do doby doručenia daňového dokladu - faktúry, ktorou predávajúci účtuje cenu za predmet plnenia, nie je kupujúci povinný uhradiť predávajúcemu cenu za predmet zmluvy.
- III.8 Ak daňový doklad – faktúra prevzatý kupujúcim neobsahuje všetky potrebné údaje podľa záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, je kupujúci oprávnený bezodkladne takúto faktúru vrátiť predávajúcemu s požiadavkou o doručenie opravenej a riadne vystavenej faktúry.
- III.9 Lehota splatnosti doručenej opravenej faktúry kupujúcemu začína plynúť až od momentu jej prevzatia kupujúcim.

Článok IV.

Miesto a termín dodania predmetu zmluvy

- IV.1 Miesto dodania celého predmetu zákazky je vozovňa kupujúceho, ktorá sa nachádza v meste Žilina. Miesto dodania kupujúci spresní na základe písomnej výzvy predávajúceho do troch pracovných dní od doručenia tejto výzvy.
- IV.2 Predávajúci dodá kupujúcemu autobusy bližšie špecifikované v Prílohe č. 1 tejto zmluvy, pričom sa predávajúci zaväzuje dodať kupujúcemu prvý (1.) autobus najneskôr do 5 mesiacov od zadania objednávky vrátane potvrdenia o schválení autobusu na prevádzku v premávke na pozemných komunikáciách. Kupujúci vystaví objednávku v lehote max. do 2 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy. Celý

nedohodnú inak. Maximálna výška takto uplatnených pokút spolu nesmie prekročiť sumu, ktorá je v prepočte vyššia ako 10 % z celkovej hodnoty zákazky.

- VII.4 Ak sa kupujúci omešká so zaplatením kúpnej ceny za predmet zmluvy, predávajúci si môže voči kupujúcemu uplatniť sankciu – úrok z omeškania vo výške 0,02 % z nezaplatenej kúpnej ceny za každý deň omeškania, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Maximálna výška takto uplatnených úrokov z omeškania spolu nesmie prekročiť sumu, ktorá je v prepočte vyššia ako 10 % z celkovej hodnoty zákazky.“
- VII.5 Uplatnením zmluvných pokút a úroku z omeškania podľa predchádzajúcich odsekov predmetných ustanovení Článku VII. tejto zmluvy nie je dotknuté právo kupujúceho a predávajúceho na náhradu škody, ktorá zmluvnej strane vznikla porušením povinnosti druhou zmluvnou stranou, a to v celej výške tejto náhrady, teda aj vo výške, ktorá presahuje dohodnutú zmluvnú pokutu, resp. úrok z omeškania.
- VII.6 Vyššie uvedené sankcie za nesplnenie záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy sú splatné v lehote 60 dní od dátumu prevzatia faktúry zmluvnou stranou, ktorej sa účtuje zmluvná pokuta, resp. sa uplatňuje nárok na zaplatenie úroku z omeškania.

Článok VIII.

Záruka, reklamácie a zodpovednosť za vady predmetu zmluvy

- VIII.1 Predávajúci je povinný dodať autobusy špecifikované v Prílohe č.1 tejto zmluvy v množstve, akosti a vyhotovení, ktoré určuje táto zmluva. V opačnom prípade má tovar vady a predávajúci zodpovedá za vady tovaru v zmysle ustanovení § 422 a nasledujúcich Obchodného zákonníka.
- VIII.2 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má dodaný tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho a za vady tovaru, ktoré sa vyskytnú po prevzatí dohodnutého tovaru v záručnej dobe.
- VIII.3 Predávajúci preberá záväzok zo záruky za akosť dodaného tovaru, pričom dĺžka záručnej doby je 36 mesiacov/200 000 km – podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr od dodania vozidla. Pre špeciálne časti autobusu podľa nasledujúceho bodu VIII.4 tohto článku tejto zmluvy sa predlžuje záručná doba o uvedený čas
- VIII.4 Záručná doba pre nasledujúce komponenty autobusu je nasledovná:
- a. karoséria - korózne prehrdzavenie - perforácia prvkov skeletu karosérie, t.j. poškodenie elementov karosérie takého stupňa, ktoré ohrozuje celistvosť a tuhosť karosérie: 144 mesiacov
 - b. Povrchová úprava vozidla, lak vozidla: 84 mesiacov
 - c. na pohon vozidla (motory, zadná náprava vrátane všetkých prípadných mechanických prevodov medzi nimi, ako aj vrátane všetkých elementov upevnenia, ako aj vrátane elektrických a elektronických prvkov pohonu): 48 mesiacov alebo 240.000 km

- d. Požadovaná technická životnosť autobusov je stanovená min. 12 rokov.
- VIII.5 Predávajúci garantuje a nesie zodpovednosť, že na základe koncepcie a kvality výroby nedôjde v priebehu 12 rokov od schválenia technickej spôsobilosti autobusu na prevádzku k žiadnym škodám vo forme prasklín materiálu, trhlín v ráme, uvoľnenia zvarov a spojov ani netesností a ani k iným výrobným vadám.
- VIII.6 Predávajúci preberá počas 36 mesiacov bezplatnú záruku za software na všetkých súčiastkach, ktoré sú riadené mikroprocesorom a pod.
- VIII.7 Záručná doba začína plynúť od protokolárneho prevzatia vozidiel.
- VIII.8 V nadväznosti na túto uzatvorenú zmluvu predávajúci a kupujúci uzatvoria servisnú zmluvu, na základe ktorej udelí predávajúci kupujúcemu autorizáciu od výrobcu vozidiel na výkon servisných činností počas celej životnosti vozidiel dodaných kupujúcemu.
- VIII.9 Predávajúci sa zaväzuje, že vybaví reklamáciu kupujúceho uplatnenú v záručnej lehote bez zbytočného odkladu na svoje náklady, najneskôr však do 30 kalendárnych dní po ich písomnom nahlásení kupujúcim v zmysle reklamačného poriadku (Príloha č. 5 tejto zmluvy).
- VIII.10 Predávajúci zodpovedá za vady a nekompletnosť dodávky tovaru v plnom rozsahu. Prípadné reklamácie uplatní kupujúci prostredníctvom reklamačného listu, v ktorom uvedie potrebné náležitosti.
- VIII.11 Reklamáciu posúdia spoločne zástupcovia obidvoch zmluvných strán a predávajúci oznámi kupujúcemu stanovisko o oprávnenosti reklamácie v zákonom stanovenej lehote ako aj o ďalšom postupe v predmetnej veci.

Článok IX. Zábezpeka

- IX.1 Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu ku dňu podpisu tejto zmluvy záruku – Performance bond (výkonnosťnú záruku) na zabezpečenie akéhokoľvek peňažného záväzku predávajúceho, ktorý mu vznikne voči kupujúcemu na základe zákona alebo tejto zmluvy v súvislosti s vykonávaním predmetu zmluvy uvedeného v tejto zmluve a to vo výške desať (10) % z kúpnej ceny za všetky autobusy bez DPH podľa článku II. ods. II.3 tejto zmluvy. Predávajúci môže poskytnúť záruku – Performance bond (výkonnosťnú záruku) formou prevodu finančných prostriedkov na účet kupujúceho uvedený v záhlaví tejto zmluvy alebo formou bankovej záruky, ktorá musí byť vystavená do dodania posledného autobusu predávajúcim kupujúcemu. V prípade, že predávajúci nezloží záruku na účet kupujúceho uvedený v záhlaví tejto zmluvy, predávajúci sa zaväzuje v bankovej záruke dodržať tieto podmienky:
- banková záruka slúži na zabezpečenie akéhokoľvek peňažného záväzku predávajúceho, ktorý mu vznikne voči kupujúcemu na základe zákona alebo tejto zmluvy v súvislosti s vykonávaním predmetu zmluvy uvedeného v tejto zmluve;

-banková záruka je neodvolateľná a banka z nej poskytne plnenie na prvú výzvu kupujúceho;

-banka poskytne kupujúcemu plnenie z bankovej záruky po tom, ako jej je predložená výzva kupujúceho adresovaná banke na plnenie z bankovej záruky a list kupujúceho adresovaný predávajúcemu, v ktorom kupujúci upozorňuje predávajúceho na nesplnenie alebo neplnenie povinností predávajúceho splniť peňažný záväzok voči kupujúcemu, ktorý mu vznikol podľa zákona alebo tejto zmluvy, a predávajúci preukázateľne neodstráni v stanovenej lehote kupujúcim neplnenie povinností, alebo svoje nedostatky pri plnení.

-v prípade, že záruka bude zložená na účet kupujúceho uvedený v záhlaví tejto zmluvy, objednávateľ sa zaväzuje vrátiť záruku, resp. jej nespotrebovanú časť na účet predávajúceho do 7 pracovných dní od dodania posledného autobusu predávajúcim kupujúcemu na základe odovzdávajúceho - preberajúceho protokolu.

Článok X. Subdodávateľia

- X.1 Predávajúci nesmie predmet zmluvy ako celok odovzdať na vykonanie inému subjektu. Môže však zadať podiel realizácie zákazky subdodávateľovi. V súlade s ustanovením § 41 ods. 3 zákona o verejnom obstarávaní najneskôr v čase uzavretia zmluvy uvedie nastávajúci zmluvný partner údaje o všetkých známych subdodávateľov a o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa, ktorým bude skutočne zadaný podiel z plnenia zmluvy, resp. zákazky. Tieto údaje budú v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia. Informácie o subdodávateľoch sa uvádzajú v bode X.4 tohto Článku zmluvy.
- X.2 Podľa § 41 ods. 4 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní dodávateľ ako zmluvná strana počas trvania tejto zmluvy má povinnosť druhej zmluvnej strane (obstarávateľskej organizácii) oznámiť akúkoľvek zmenu údajov o subdodávateľovi.
- X.3 V prípade zmeny subdodávateľa počas plnenia zmluvy, zmluvný partner (predávajúci) bude povinný v súlade s § 41 ods. 4 písm. b) zákona o verejnom obstarávaní obstarávateľskej organizácii (kupujúcemu) najneskôr tri (3) pracovné dni pred zmenou subdodávateľa, predložiť písomné oznámenie o zmene subdodávateľa, ktoré bude obsahovať minimálne: identifikačné údaje navrhovaného subdodávateľa vrátane údajov o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
- X.4 Informácie o subdodávateľoch a osobách oprávnených konať za subdodávateľov (v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia), ktorým je skutočne zadaný podiel z plnenia zmluvy: (doplní iba úspešný uchádzač, resp. nastávajúci zmluvný partner pri podpise zmluvy, resp. v čase jej uzavretia).
- X.5 Obstarávateľská organizácia (ako kupujúci) nesmie podľa § 11 ods. 1 zákona o verejnom obstarávaní uzavrieť zmluvu s nastávajúcim zmluvným partnerom, ktorý má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie je zapísaný v registri partnerov verejného sektora, alebo ktorého subdodávateľa alebo subdodávateľa podľa osobitného predpisu, ktorí majú povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora a nie sú zapísaní v registri partnerov verejného

- sektora.
- X.6 Podľa § 19 ods. 3 ZVO predávajúci bude môcť odstúpiť od uzavretej zmluvy s úspešným uchádzačom ak bol tento vymazaný z registra partnerov verejného sektora.

Článok XI. Osobitné dojednania

- XI.1 Zmluvné strany sa dohodli, že ich právne vzťahy, ktoré vzniknú na základe tejto zmluvy a v súvislosti s jej realizáciou, sa budú riadiť právom Slovenskej republiky, predovšetkým Obchodným zákonníkom Slovenskej republiky s vylúčením aplikácie Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru z roku 1980, a to i v prípade, že jedna zo zmluvných strán je subjekt so sídlom mimo Slovenskej republiky.
- XI.2 Na prerokovanie akýchkoľvek sporov, ktoré vzniknú z tejto zmluvy, vrátane sporov o jej platnosť, výklad alebo zrušenie, vrátane sporov týkajúcich sa výkladu a/alebo platnosti ustanovení tohto článku zmluvy budú príslušné súdy Slovenskej republiky.
- XI.3 Kupujúci ani predávajúci nenesú zodpovednosť za nesplnenie svojich zmluvných záväzkov v dôsledku vyššej moci.
Pod pojmom vyššia moc sa rozumie pôsobenie nepredvídateľných udalostí, ktoré sa vyskytnú po uzavretí zmluvy a ktoré sú mimo možnosti zvládnutia zmluvnými stranami, alebo proti ktorým nemôžu zmluvné strany prijať dostatočné opatrenia, akými sú organizované štrajky celých priemyselných odvetví, vojna, mobilizácia a prírodné pohromy v takom rozsahu, že celkom bránia alebo zásadne spôsobujú meškание plnenia zmluvných záväzkov niektorej zo zmluvných strán.
Zmluvná strana, na ktorú pôsobí prípad vyššej moci, musí urobiť patričné opatrenia pre obmedzenie alebo minimalizáciu týchto dôsledkov týchto udalostí a k tomu musí predložiť podrobný plán druhej zmluvnej strane. Kupujúci a predávajúci musia spolupracovať pri predchádzaní meškания alebo akýmkoľvek iným následkom.
Zmluvná strana, ktorá uplatňuje vyššiu moc, je povinná bez meškания písomne informovať druhú zmluvnú stranu o takejto udalosti, jej začiatku a pravdepodobnom trvaní. Podobným spôsobom musí byť oznámený okamih ukončenia udalosti

Článok XII. Záverečné ustanovenia

- XII.1 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú a to na 12 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy.
- XII.2 Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán. Zmluva nadobudne účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle ust. § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, nie však skôr, ako kupujúcemu bude Riadiacim orgánom schválená žiadosť o nenávratný finančný príspevok formou podpísania Zmluvy o NFP medzi Riadiacim orgánom a kupujúcim.

- XII.3 Zmluvné strany súhlasia so zverejnením zmluvy podľa § 5 a) a 5 b) zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov.
- XII.4 Predávajúci a kupujúci sa dohodli na uplatnení nasledovných ustanovení:
- a) povinnosť predávajúceho resp. dodávateľa predmetu zmluvy strpieť výkon kontroly / auditu na mieste súvisiaceho s dodaným tovarom, kedykoľvek počas platnosti a účinnosti Zmluvy o poskytnutí NFP a to oprávnenými osobami na výkon tejto kontroly / auditu a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť;
- b) právo kupujúceho, resp. žiadateľa / prijímateľa bez akýchkoľvek sankcií odstúpiť od zmluvy s predávajúcim, resp. dodávateľom predmetu zmluvy v prípade, kedy ešte nedošlo k plneniu zo zmluvy medzi kupujúcim, resp. žiadateľom / prijímateľom a predávajúcim, resp. dodávateľom predmetu zmluvy a výsledky administratívnej kontroly Riadiacemu orgánu neumožňujú financovanie výdavkov vzniknutých z tohto obstarávania;
- c) povinnosť predávajúceho resp. dodávateľa predmetu zmluvy strpieť výkon kontroly / auditu na mieste súvisiaceho s dodaným tovarom, kedykoľvek počas platnosti tejto zmluvy a to poverenými zástupcami kupujúceho a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť.
- XII.5 Zmluvné strany sa dohodli, že na ostatné vzájomné vzťahy neupravené touto zmluvou sa vzťahujú ustanovenia platného Obchodného zákonníka, prípadne ďalšie právne predpisy majúce vzťah k predmetu tejto zmluvy.
- XII.6 Zmluvné strany sa zaväzujú zaistiť všetkými možnými prostriedkami, aby nedochádzalo ku korupčným konaniam v rámci obchodných vzťahov. Zmluvné strany prehlasujú, že zastávajú prístup nulovej tolerancie ku korupcii na všetkých úrovniach a vyžadujú od svojich vlastných zamestnancov a zmluvných partnerov konanie v súlade s protikorupčnými zákonmi.
- XII.7 Zmluvné strany sa zaväzujú neodkladne oznámiť druhej zmluvnej strane akékoľvek zmeny adres, alebo iných identifikačných údajov uvedených v záhlaví tejto zmluvy počas plnenia predmetu zmluvy.
- XII.8 Zmluva je vyhotovená v piatich (5) rovnopisoch, z ktorých tri (3) rovnopisy obdrží kupujúci a dva (2) rovnopisy obdrží predávajúci. Všetky sú považované za originál.
- XII.9 Akékoľvek zmeny alebo doplnenia zmluvy môžu byť vykonané výlučne písomným dodatkom k zmluve po vzájomnej dohode zmluvných strán a dodatok k zmluve musí byť podpísaný oprávnenými osobami obidvoch zmluvných strán.
- XII.10 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú Príloha č. 1 až Príloha č. 5, ktoré sú takto označené, pričom platí, že v prípade akýchkoľvek rozporov medzi textáciou tejto zmluvy a textáciou jednotlivých príloh k tejto zmluve, bude mať prednosť táto zmluva.
- XII.11 Zmluvné strany prehlasujú, že obsah tejto zmluvy sa zhoduje so súhlasnými, slobodnými a vážnymi prejavmi ich skutočnej vôle a že zmluvu neuzavreli v tiesni

ani za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany si zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju vlastnoručne podpísali.

Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú nasledovné prílohy:

Príloha č. 1: Podrobná technická špecifikácia autobusov

Príloha č. 2: Návrh na plnenie kritérií

Príloha č. 3: Protokol o odovzdaní a prevzatí autobusov

Príloha č. 4: Program zaškolenia zamestnancov kupujúceho na obsluhu, údržbu a opravy dodaných autobusov

Príloha č. 5: Reklamačný poriadok

Za predávajúceho:

Za kupujúceho:

30-10-2017

Vo Vrábl'och, dňa

V ŽILINE, dňa 30.10.2017

.....
Ing. Peter Závody
konateľ

.....
Ing. Ján Barienčík, PhD.
konateľ a riaditeľ

.....
Ing. Jozef Pataky
konateľ

Podrobná technická špecifikácia autobusov

Technická špecifikácia autobusu Iveco Bus URBANWAY 12 Hybrid



Všeobecná časť

Autobus spĺňa všetky všeobecne záväzné právne predpisy pre motorové vozidlá v prevádzke na pozemných komunikáciách, najmä:

- Zákon č. 725/2004 Z.z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Vyhláška č. 578/2006 Z.z. MDPT SR, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o niektorých ustanoveniach zákona č. 725/2004 Z. z. o podmienkach prevádzky vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Vyhláška č. 464/2009 Z.z. MDPT SR, ktorou sa ustanovujú podrobnosti o prevádzke vozidiel v premávke na pozemných komunikáciách v znení neskorších predpisov
- Nariadenie č. 349/2009 Z.z. o najväčších prípustných rozmeroch vozidiel a jazdných súprav, najväčších prípustných hmotnostiach vozidiel a jazdných súprav, ďalších technických požiadavkách na vozidlá a jazdné súpravy v súvislosti s hmotnosťami a rozmermi a o označovaní vozidiel a jazdných súprav v znení neskorších predpisov.

Vozidlo musí mať pri dodaní potvrdenie o schválení na prevádzku v premávke na pozemných komunikáciách v SR.

Všetky autobusy musia byť zhodné, použité komponenty a agregáty identické, použiteľné bez prispôsobovania a nastavovania, medzi vozidlami ľubovoľne zameniteľné.

V prípade, keď všeobecne záväzný právny predpis vyžaduje prísnejšie požiadavky na zhotovenie autobusu, ako sú tie, ktoré sú uvedené v týchto súťažných podkladoch, platia požiadavky tohto všeobecne záväzného predpisu pred požiadavkami týchto súťažných podkladov.

A) Popis autobusu – základné technické údaje:

Vyhotovenie:	nový, mestský, celonízkopodlažný autobus kategórie M3, spĺňajúci platné normy a vyhlášky pre prihlásenie autobusu do evidencie v dobe jeho dodávky do DPMŽ
Počet náprav:	2
Počet poháňaných náprav:	1
Počet riadených náprav:	1
Celková výška:	3,393 m
Celková šírka (bez sp. zrkadiel):	2,500 m
Celková dĺžka:	12,000 m
Počet dverí na nástup a výstup:	3 dvojkridlové dvere svetlej priechodnej šírky 1,200 m (počet krídel dverí 2+2+2) umiestnené na pravej strane vozidla,
Obsaditeľnosť okrem miesta vodiča:	70
Počet miest na sedenie:	24
Počet miest dostupných z nízkej podlahy:	4
Miesta pre invalidný vozík a kočík:	1 miesto pre invalidný vozík a zároveň 1 miesto pre detský kočík, pričom dĺžka tohto vymedzeného priestoru musí byť min. 2,100 m
Klimatická odolnosť:	Teplotný rozsah pre bezporuchovú prevádzku -25°C až $+40^{\circ}\text{C}$, merané v tieni; rozsah relatívnej vlhkosti vzduchu pre bezporuchovú prevádzku 50% až 100 %.

Energetické a environmentálne vplyvy vozidla

Priemerná spotreba PHM na 100 km podľa metodiky SORT 2: 26,3l

Emisie oxidu uhličitého (CO₂): 0,39 mg/kWh

Emisie oxidov dusíka (NO_x): 277,1 mg/kWh

Emisie bezmetánových uhlíkovodíkov (NMHC): 0 g/kWh

Emisie tuhých častíc: 2,42 mg/kWh

Vyššie požadované údaje týkajúce sa energetických a environmentálnych vplyvov vozidla ako aj certifikát SORT2 predkladá uchádzač v časti ponuky „Ostatné“ v Prílohe č. 1 návrhu Kúpnej zmluvy – ako súčasť podrobnej technickej špecifikácie ponúkaných autobusov.

V špecifikácii ponúkaného autobusu môže uchádzač uviesť aj ďalšie základné technické parametre. Uchádzač je oprávnený vo svojej ponuke obstarávateľovi ponúknuť lepšie technické, akostné, ekologické a funkčné vlastnosti autobusu, než

sú požadované v tejto Technickej špecifikácii, resp. ponúknuť obstarávateľskej organizácii ďalšie vlastnosti nad rámec požiadaviek stanovených obstarávateľskou organizáciou, ktoré sú výhodné a zároveň dôležité pre prevádzku, resp. pre hospodárnosť prevádzky. *Požadujeme, aby uchádzač v ponuke predložil rozmerový výkres autobusu, uviedol typ a výrobcu autobusu.* Požadovaný nákres musí obsahovať rozmiestnenie sedadiel s vyznačením sedadiel dostupných z nízkej podlahy.

B) Pohony:

1) Dieslový motor

- a. Tector 7 Euro 6
- b. objem motora 6,728 dm³,
- c. výkon motora 210 kW, krútiaci moment 1 000 Nm pri 1 250 – 1 700 ot./min.,
- d. emisná norma: EURO VI
- e. zariadenie na nezávislé vykurovanie s časovačom s možnosťou nastavenia až na 7 dní vopred,
- f. signalizácia pre vodiča o stave hladiny motorového oleja; požadovaná aspoň najnižšia úroveň verzie signalizácie: kontrolné svetlo hlási vodičovi minimálny stav zásoby motorového oleja,
- g. ABS alebo EBS; ASR (*možnosť manuálneho deaktivovania ASR alebo možnosť manuálneho zníženia účinku ASR*),
- h. zariadenie na nezávislé vykurovanie autobusu za chladného počasia pri použití kvapaliny chladiaceho okruhu ako vykurovacieho média s odberom motorovej nafty z centrálnej nádrže na naftu alebo z vlastnej nádrže,
- i. časovač nezávislého kúrenia s možnosťou nastavenia až na 7 dní vopred,
- j. s predohrevom motorovej nafty.
- k. Diagnostika - spolu s dodávkou autobusov bude dodaná aj diagnostika motora v plnej servisnej verzii s možnosťou nastavovania kompletných parametrov motora pre zabezpečenie vykonávania interného autorizovaného servisu na dodávaný typ motora vrátane rozhrania a ďalších potrebných súčastí a pripojení, vrátane notebooku s potrebným operačným systémom. Diagnostika vrátane notebooku musí byť zahrnutá v cene vozidiel.

2) Hybridný pohon a zásobník energie

- a. Trakčný motor bezprevodový s výkonom 120 kW,
- b. koncepcia pohonu - sériová,
- c. generátor s výkonom 140 kW,
- d. systém riadenia hybridného pohonu musí zabezpečiť optimálne prepojenie spaľovacieho a elektrického systému tak, aby tieto pohony pracovali v pre nich optimálnych oblastiach zaťaženia a aby boli emisie škodlivín a hluku redukované na minimálnu možnú úroveň,
- e. požaduje sa systém START/STOP dieslového generátora, resp. systém ARRIVE/GO funkcia na zabezpečenie prevádzky bezemisnej a z hľadiska hluku jeho minimálnej úrovne, v režime prízjazdu a odjazdu zo zastávok alebo križovatiek,
- f. možné spôsoby akumulovania el. energie: akumulátory

- g. elektrická energia má byť generovaná a do zásobníkov energie ukladaná počas brzdenia na princípe rekuperácie a taktiež počas behu dieslového generátora v režime, kedy má prebytok výkonu,
- h. dodanie diagnostiky trakčného motora a ostatných súčastí el. sústavy vrátane potrebného rozhrania a ďalších potrebných súčastí a pripojení v slovenskom alebo českom jazyku,

Uchádzač predloží schému hybridného pohonu s názvami a vyznačením všetkých jeho komponentov a s uvedením technických parametrov jednotlivých komponentov.

C) Nápravy, pneumatický systém, brzdy, riadenie

- predná náprava s nezávislým zavesením kolies s kotúčovými brzdami,
- zadná náprava portálová s kotúčovými brzdami,
- centrálné mazanie,
 - Inštalácia a použitie centrálneho mazania nie je u ponúkaných vozidiel nutná vzhľadom k použitiu samomazných puzdier a prvkov s životnostnou náplňou maziva.
 - Použitie týchto prvkov sa výrazne znižuje riziko zadrenia vplyvom poškodenia systému centrálneho mazania počas prevádzky vozidla, prípadne opomenutím obsluhy vozu doplniť zásobník mazivom.
 - Uchádzač ponúka kvalitatívne vyšší stupeň technológie mazania podvozku, ktorý plne nahradzuje systém centrálneho mazania
- pneumatický systém - zdrojom stlačeného vzduchu bude kompresor,
- ovládanie retardéra pedálom prevádzkovej brzdy (*s možnosťou vypnutia*) alebo ručne z prístrojovej dosky,
- pri použití retardéra automaticky aktivovať brzdové svetlá,
- pruženie pneumatické s možnosťou kneelingu,
- nastaviteľná svetlá výška vozidla - konštantná počas prevádzky, v prípade potreby nastaviteľná - zvýšenie aj zníženie,
- vysúšač vzduchu,
- odlučovač oleja,
- účinné chladenie kompresora aj pri extrémnych vonkajších teplotách vzduchu do +40°C,
- vybavenie vozidla výstupom pre naplnenie okruhu parkovacej brzdy tlakovým vzduchom pre núdzový dojazd – odťah – vpredu aj vzadu vozidla,
- vybavenie vozidla okom pre pripojenie ťažnej tyče pre odťah vozidla – vpredu aj vzadu vozidla. Ťažné oko môže byť osadené pevne, alebo môže byť jednoducho primontovateľné – bez nutnosti demontáže karosárskych celkov vozidla (*kapoty, nárazníka, apod.*),
- pri zastavení vozidla možnosť aktivovania zastávkovej brzdy s automatickým zaradením neutrálneho prevodového stupňa,
- blokovanie rozjazdu vozidla počas otvorených dverí,
- tlačidlo/vypínač – možnosť dočasného deaktivovania automatického blokovania rozjazdu pri poruche dverí v prípade potrebného servisného dojazdu, dostupný v kabíne pre vodiča,
- hydraulický posilňovač riadenia a súvisiace zariadenia, funkčné počas jazdy, ako aj počas státia vozidla za behu motora,

D) Karoséria, podvozok, dvere

- požadujeme čo najväčšiu ochranu karosérie a rámu karosérie, prípadne vyhotovenie skeletu z nerezových profilov v čo najväčšom rozsahu korózne najnamáhanejších komponentov podvozku a karosérie,
- nástupná hrana dverí vo výške max. 340 mm bez použitia kneelingu,
- 3 ks elektropneumaticky ovládaných dvojkrídlových dverí (*počet krídel dverí min. v skladbe 2+2+2*), umiestnené na pravej strane vozidla, o svetlej priechodnej šírke 1,200 metra s možnosťou uzamknutia zvnútra vozidla (*ak bude použitý systém na kľúč, použiť rovnaký kľúč na všetky dvere*),
- vonkajšie otváranie a zatváranie predných dverí cez skrytý vonkajší vypínač,
- ovládanie dverí s predvoľbou otvorenia od cestujúcich spojenou s povelom (*odblokovaním*) od vodiča; predvoľba zvnútra musí umožniť cestujúcemu navoliť otvorenie dverí s predstihom, pred príchodom vozidla do zastávky; vodič má mať možnosť otvárania dverí aj bez predvoľby cestujúcimi, pričom pre každé dvere má samostatné tlačidlo a zároveň je na prístrojovej doske umiestnené aj tlačidlo ovládajúce všetky dvere naraz,
- automatická zvuková a svetelná výstražná signalizácia (*nad všetkými dvermi*) pre cestujúcich pred zatvorením dverí, ovládaná od vodiča spolu s tlačidlom zatvárania dverí. Signalizácia je v činnosti počas procesu zatvárania dverí.
- samostatné tlačidlo na aktiváciu akustickej a optickej signalizácie pre cestujúcich, aby ukončili proces nástupu/výstupu; ovládané vodičom, umiestnené na palubnej doske vedľa tlačidiel zatvárania dverí; signalizácia je v činnosti iba počas doby, kedy je tlačidlo stlačené,
- samoobslužné otváranie dverí zvonku vozidla cestujúcimi tlačidlom umiestneným na karosérii tesne vedľa dverí,
- združené exteriérové tlačidlo pre vozík a kočík na karosérii vedľa dverí, v ktorých je umiestnená výklopná nástupná plošina pre imobilných cestujúcich,
- už stlačené tlačidlo predvoľby signalizované opticky pre cestujúceho pre príslušné dvere samostatne – podsvietením tlačidla predvoľby alebo svetlom nad priestorom príslušných dverí,
- dvere musia mať systém na opätovné otvorenie dverí, ak sa v priestore medzi dverami objaví prekážka alebo pri zvýšenom odpore - automatická reverzácia,
- proces zatvárania dverí možné kedykoľvek zastaviť povelom k otvoreniu dverí,
- osvetlenie priestoru dverí pri otvorených dverách LED diodami,
- predné dvere uzamykateľné, ostatné dvere zaistené zvnútra, s ochranou proti neoprávnenej manipulácii so zámkom zo strany cestujúceho,
- núdzové otváranie dverí zvonku i zvnútra zaistené proti neoprávnenej manipulácii ochranným krytom
- pri poruche bezpečnostných prvkov systému dverí a blokovania rozjazdu autobusu pri otvorených dverách, zreteľne signalizuje poruchu systému v zornom poli vodiča,
- tepelná a zvuková izolácia bočných stien a strechy,

- elektricky vyhrievané a elektricky ovládané sklopné pravé a ľavé spätné vonkajšie zrkadlo vodiča, ľahko prispôsobiteľné prejazdu cez umývaciu linku,
- pravé vonkajšie spätné zrkadlo osadené tak, aby z miesta vodiča bolo vidieť celú jeho činnú plochu aj pri otvorených predných dverách,
- ľavé spätné zrkadlo osadené tak, aby bola jeho spodná hrana max. vo výške očí sediaceho vodiča (*Umiestnenie zrkadiel musí spĺňať podmienky predpisu EHK46*),
- čelné, bočné a zadné sklá z determálneho skla,
- čelné sklo nedelené,
- min. 6 ks bočných okien v priestore pre cestujúcich; posuvné alebo výklopné s možnosťou uzamknutia, so svetlou výškou 25,75 cm; Vyhotovenie bočných okien z determálneho skla, ktoré odráža infračervenú zložku slnečného žiarenia za účelom zníženia intenzity žiarenia prenikajúceho do interiéru vozidla a tým aj zníženia teploty v interiéri vozidla. Sklá musia byť zatmavené vhodnou technológiou o min 40% v celej svojej hrúbke. Rovnako musia byť zatmavené posuvné aj pevné bočné okná, zadné okno a taktiež zasklenie krídel dverí vozidla; zatmavenie skla formou certifikovanej fólie sa neakceptuje,
- dvojité zasklenie obidvoch krídiel prvých dverí pre zabezpečenie bezproblémového výhľadu vodiča,
- presklený priestor pred predným a bočným informačným panelom zabezpečiť proti zahmlievaniu/zamŕzaniu el. vyhrievaným sklom, alebo dvojitým zasklením,
- exteriérový reproduktor pre informovanie nevidomých osadený v pravej prednej časti vozidla skrytý pod oplechovaním karosérie vozidla,
- farebné riešenie karosérie podľa vzoru DPMŽ, pričom na internetovej stránke obstarávateľskej organizácie v sekcii fotogaléria je možné nájsť farebné riešenie karosérie v súčasnosti prevádzkovaných vozidiel; obstarávateľ bude od úspešného uchádzača požadovať realizovať farebné riešenie karosérie v podobnom štýle, ako je tomu na vozidlách používaných v súčasnosti; konečná podoba farebného riešenia karosérie *bude odsúhlasená s úspešným uchádzačom pred začiatkom výroby*,
- nádrž na naftu 300 l; zamykanie nádrže na veku, nie na hrdle; opatrit krytkou zámku; samostatný kľúč
- nádrž na AD Blue (*ak bude aplikovaná*) – uzamykateľná (*kľúč odlišný od nádrže na naftu, ale rovnaký pre všetky dodávané vozidlá*),
- bezúdržbové akumulátory v min. hodnote 210 Ah,
- el. obvody jednotlivých okruhov 24V DC palubnej siete požadujeme chrániť/istiť formou vyhotovenia ako automatické ističe,
- požadujeme vybavenie vozidla možnosťou externého štartovania; konkrétny typ prípojky *odkonzultuje úspešný uchádzač s obstarávateľskou organizáciou pred začatím výroby*,
- pneumatiky nízko profilové, bezdušové, určené pre segment mestského zaťaženia a na celoročnú prevádzku; Michelin 275/70 R22,5 X Incity XZU; svetlá zadnej steny vo vyhotovení LED, bočné obrysové svetlá LED

E) Interiér pre cestujúcich

- podlahová krytina v protišmykovom vyhotovení, hladká, zváraná bez líšt vo farbe tmavosivej alebo príbuznej; žltá podlahová krytina v priestore prahov dverí a v priestore vedľa kabíny vodiča, v ktorom by stojaci cestujúci bránili výhľadu vodiča,
- priestor na pohyb cestujúcich v interiéri vozidla musí byť bez schodov alebo bez stupňovito vyvýšených miest v celej dĺžke vozidla,
- šírka uličky v mieste prednej nápravy na úrovni nízkej podlahy v mm: 904
- minimálna šírka uličky v mieste zadnej nápravy meraná vo výške 20 cm nad úrovňou nízkej podlahy v mm: 644
- hrany vyvýšených stupňov opatrit' ochrannými lištami vo farebnom vyhotovení totožným s podlahovou krytinou,
- klimatizovaný priestor pre cestujúcich s tým, že klimatizácia musí zabezpečovať aj ohrev vozidla - EBERSPÄCHER Typ: AC136-II Gen4 Chladiaci výkon 33 kW, Výkon kúrenia 39 kW klimatizácia priestoru pre cestujúcich musí fungovať nezávisle na klimatizovaní priestoru pre vodiča,
- elektrická strešná ventilácia min. 2 ks alebo odsávanie vzduchu v oboch bočných stenách v zadnej časti vozidla,
- strešné okno 1 ks, elektricky ovládané z miesta vodiča, uprednostňujeme priesvitné alebo priehľadné,
- kúrenie v interiéri riešené teplovodnými radiátormi v dostatočnom počte pre zabezpečenie dostatočnej tepelnej pohody v priestore pre cestujúcich v celom požadovanom teplotnom rozsahu okolia; uprednostňuje sa vyhotovenie kúrenia konvektorového po stranách vozidla v kombinácii s teplovodnými radiátormi,
- vzduch nasávaný z interiéru vozidla do systému vykurovania musí byť filtrovaný pre zabránenie nasávania nečistôt do vykurovacieho telesa, napr. použitím vymeniteľnej filtračnej vložky,
- sedadlá škrupinové, sedacia časť vyplnená penou a potiahnutá textíliou, operadlová časť plastová opatrená úpravou antivandal a anti-grafiti; farebné vyhotovenie plastového skeletu sedadla, lakťovej opierky, ako aj poťahovej látky *musí byť konzultované s obstarávateľskou organizáciou pred výrobou,*
- sedadlá, ktoré nie sú na nízkej podlahe, opatrit' bočnou šikmou zábranou (*v mieste spojenia sedacej a operadlovej časti*) proti zosunutiu zo sedadla,
- sedadlá zo strany od uličky opatrit' na vrchnej časti operadla držiakom na držanie sa stojaceho cestujúceho,
- v strede vozidla musí byť vytvorený priestor na spoločnú bezpečnú prepravu 1 ks detského kočíka a zároveň 1 ks vozíka pre telesne postihnuté osoby (*v neskladacom vyhotovení vozíka*) vrátane vhodného zariadenia zabráňujúceho samovoľnému pohybu, pričom dĺžka tohto vymedzeného priestoru musí byť min. 2,100 m; priestor vybaviť zvislou opierkou pre doprovod kočíka alebo vozíka,
- za priestorom (v smere jazdy) na prepravu invalidných vozíkov a detských kočíkov je možné umiestniť 2 ks sklápacích sedadiel,
- podlahu vozidla v mieste prepravy invalidného vozíka vyznačiť žltou farbou a podlahovým piktogramom,

- v priestore dverí najbližších k vyhradenému priestoru pre imobilných cestujúcich na vozíku resp. pre kočík, umiestniť výklopnú nástupnú plošinu/rampu, ručne ovládanú, pre nástup imobilných cestujúcich na vozíkoch alebo nástup cestujúceho s kočíkom,
- vyklopenie plošiny zabráni zatvoreniu príslušných dverí a rozjazd autobusu,
- autobus vybavený dorozumievacím a signalizačným systémom využívajúcim akustickú a svetelnú signalizáciu; systém musí zároveň obsahovať:
 1. Signalizáciu predvoľby otvorenia dverí – tlačidlo umiestnené v obidvoch zvislých madlách pri každých dverách, pri prvých dverách v jednom madle; umiestnenie tlačidla nad označovačom cestovných lístkov,
 2. Signalizáciu cestujúceho k vodičovi – STOP tlačidlo - umiestnené v obidvoch zvislých madlách pri každých dverách, pri prvých dverách v jednom madle; umiestnenie tlačidla pod označovačom na cestovné lístky,
 3. Signalizáciu nástupu / výstupu cestujúceho s detským kočíkom alebo invalidným vozíkom – združené exteriérové tlačidlo pre vozík a kočík na karosérii; 2 samostatné tlačidlá v príslušnom vyhradenom priestore pre invalidný vozík a detský kočík v interiéri,
 4. Výstrahu pre cestujúcich pred zatvorením dverí – optická (*pri každých dverách*) aj akustická.

Tlačidlá musia byť vyhotovené tak, aby bol ich povrch opatrený Braillovým písmom.

Jednotlivé signalizácie musia byť navzájom rozlíšiteľné – zvukovo i opticky. Spôsob vyhotovenia jednotlivých signalizácií, podobu a tvar jednotlivých tlačidiel, *musí úspešný uchádzač konzultovať s obstarávateľskou organizáciou.*
- sklenená bezpečnostná priečka v priestore nástupu pri všetkých dverách, po oboch stranách dverí minimálne do 75% výšky krídla dverí, vo vyhotovení číre sklo, resp. môže obsahovať priehľadné logo výrobcu, alebo iné priehľadné prvky,
- interiérové osvetlenie LED v 2 úrovniach intenzity,
- doplnkové spätné zrkadlo nad prednými dvermi zabezpečujúce pohľad na sedadlá za kabínou vodiča,
- madlá v interiéri nerezové,
- úchyty pre osoby nižšieho veku na vodorovných madlách - typ a umiestnenie *bude úspešný uchádzač konzultovať s obstarávateľskou organizáciou* (cca 2 ks na 1 m),
- zabudované reproduktory v interiéri pre cestujúcich (*strop alebo bočné steny*) v počte min. 4 ks,
- bezpečnostné kladivká pre núdzový únik z vozidla opatrené samonavíjacím mechanizmom proti odcudzeniu,
- vnútorné reklamné rámiky v počte min. 4 ks, pričom rozmer jedného rámiku je 2x A3 na ležato (na šírku),
- všetky popisy v interiéri pre cestujúcich musia byť v slovenskom a anglickom jazyku.

F) Interiér, pracovisko vodiča

- uzavretá kabína vodiča; dvere do kabíny vodiča musia byť uzamykateľné zvonku, zvnútra uzamykateľné alebo s možnosťou zaistenia proti otvoreniu cestujúcim; opatrené priehľadným sklom do max. novej výšky pod strop vozidla, min. však do výšky 190 cm od nízkopodlažnej časti vozidla,
- dvere kabíny vybaviť okienkom a pultom na podaj lístkov s možnosťou jeho prekrytia odklopným/výsuvným poklopom,
- sklenená deliaca priečka od dverí kabíny vodiča v smere k čelnému oknu minimálne do výšky dverí kabíny vodiča; v prípade, že táto výška neovplyvňuje podmienku uvedenú v zátvorke tohto bodu (*šírka, resp. tvar priečky musí byť taký, aby pohľad zo sedadla vodiča do pravého spätného zrkadla nebol cez túto sklenenú priečku*) – vyhotovenie bude úspešný uchádzač konzultovať s obstaráateľskou organizáciou pred začiatkom výroby,
- posuvné, manuálne ovládané, bočné okno vodiča; ak je pohľad vodiča do ľavého spätného zrkadla cez posuvnú časť okna, jeho vyhotovenie musí byť ako dvojvrstvové; ak je pohľad cez pevnú časť okna, zabezpečiť jeho el. vyhrievanie,
- nástupný priestor predných dverí usporiadaný tak, aby nemal vodič obmedzený výhľad na pravé spätné zrkadlo, resp. pohľad vpravo cez predné dvere, stojacimi cestujúcimi; spôsob vyhotovenia môže byť napr. tak, že nástupný priestor predných dverí bude rozdelený na 2 samostatné prúdy (*nástupný a výstupný*) madlom v tvahe „h“, ktoré bude umiestnené v strede predných dverí. Na zvislú časť madla požadujeme umiestniť „turniket“ (*mechanická pohyblivá závara*), ktorý by obmedzil spätný pohyb cestujúcich do priestoru vedľa kabíny vodiča, v ktorom by bránili vo výhľade vodičovi.
- svetlo nad priestorom prvých dverí nesmie, pri otvorených dverách, oslňovať vodiča za zníženej viditeľnosti,
- spätné zrkadlo v kabíne vodiča, ktoré zabezpečí pohľad vodiča do interiéru vozidla;
- sedačka vodiča musí vyhovovať ergonomickým požiadavkám, pneumaticky odpružená, s vysokým operadlom a opierkou hlavy, nastaviteľná horizontálne aj vertikálne, vyhrievaná, s 2 lakťovými opierkami,
- volant a prístrojová doska spoločne nastaviteľné v pozdĺžnom a výškovom smere,
- cyklovač stieračov,
- usporiadanie kabíny vodiča s možnosťou umiestnenia rádiostanice a rádia nad sedačkou vodiča (*v stropnej časti*),
- umiestnenie palubného počítača (*popísaného v bode G*) v dosahu a zornom poli vodiča – úspešný uchádzač bude konzultovať s obstaráateľskou organizáciou pred výrobou,
- zadná deliaca stena kabíny vodiča od priestoru pre cestujúcich vyhotovená ako nepriehľadná,
- uzamykateľný odkladací priestor pre osobné veci vodiča v priestore kabíny (*klúč odlišný od ostatných klúčov vozidla*) + vešiak na oblečenie + háčik;

- všetky signalizačné, kontrolné a ovládacie prístroje musia byť označené trvanlivým spôsobom, jednoznačne čitateľné za všetkých svetelných podmienok; popis prístrojov a ďalšie popisy v kabíne vodiča v slovenskom jazyku,
- regulácia intenzity osvetlenia prístrojov na prístrojovej doske – minimálne denný a nočný režim informačných displejov prístrojovej dosky vodiča,
- regulácia vykurovania v kabíne vodiča môže byť bez zásahu vodiča alebo s možnosťou manuálneho nastavenia úrovne teploty vodičom, pričom za každých okolností musí byť zabezpečená dostatočná tepelná pohoda v priestore kabíny vodiča,
- plnohodnotná klimatizácia kabíny vodiča nepracujúca na systéme odparovania vody; klimatizácia pre vodiča musí fungovať nezávisle na klimatizovaní priestoru pre cestujúcich - systém vykurovania a vetrania v časti pre vodiča a pre cestujúcich musí byť oddelený, EBERSPÄCHER Typ: AC136-II Gen4 Chladiaci výkon 33 kW, Výkon kúrenia 39 kW
- prídavné kúrenie v kabíne vodiča opatrené filtrom nasávaného vzduchu a vybavené krytom, aby bolo možné manuálne, pomocou naklápacích mriežok, regulovať intenzitu a smer prúdenia vzduchu,
- núdzový elektrický odpojovač batérií v kabíne vodiča,
- mikrofón v kabíne vodiča s napojením na interiérové reproduktory,
- jeden reproduktor v kabíne vodiča napojený na rádiostanicu, resp. na autorádio,
- držiak, resp. uzatvárateľný priestor na umiestnenie lekárničky o rozmeroch 25x30x12 cm,
- slnečná clona na čelnom a bočnom skle v nepriesvitnom vyhotovení pre zabezpečenie maximálne možnej ochrany vodiča pred priamym slnečným svetlom (*nie sieťovaná, ani nie perforovaná*); dĺžka a tvar clony proti oslneniu na ľavom okne kabíny musí umožniť zatieniť celé okno, avšak nesmie brániť pri pohľade do ľavého spätného zrkadla (*clona môže byť s výrezom*),
- oslnenie nesmie nastať ani medzi roletou čelného/bočného okna kabíny vodiča a ľavým predným stĺpikom karosérie,
- zásuvka 12V/min. 15A a zásuvka USB 5V/min. 2A v kabíne vodiča,
- zásuvka 24V na mýtnu jednotku v prístrojovej doske zo strany od čelného okna (*čo najbližšie k čelnému sklu*); zásuvka má byť chránená 5A ističom a napojená na obvod „30“,
- osvetlenie priestoru pracoviska vodiča nezávislé na otvorení dverí pre cestujúcich,
- chladený odkladací priestor na uloženie min. 1x fľaše s objemom 1,5l umiestnený v kabíne vodiča alebo v jej bezprostrednej blízkosti, napojený na el. obvod „30“,
- hák na vyklopenie plošiny pre nástup invalidného vozíka umiestniť v kabíne vodiča.

G) Vozidlový informačný a komunikačný systém, systém pre tarifné vybavenie cestujúcich

Nižšie uvedená špecifikácia vychádza zo súčasne používaného tarifno-informačného systému prevádzkovaného v podmienkach obstarávateľskej organizácie. Tarifno-

informačný systém musí byť plne kompatibilný s tým, ktorý obstarávateľská organizácia v súčasnosti používa (vid' časť II - Možnosť uplatnenia ekvivalentu v ponuke uchádzača) a musí spĺňať min. požiadavky uvedené nižšie.

Pripúšťa sa dodanie zariadení novej generácie v súčasnosti používaného tarifno-informačného systému.

Dodávateľ, v súčasnosti používaného, informačného systému: R&G PLUS Sp. z o.o., Traugutta 7, 39-300 Mielec, Poľsko.

G1) minimálne požiadavky na zostavu pre jeden sólo autobus:

- 1) Palubný počítač SRG-6000 P (*procesor min. 1GHz*) - 1 ks
dotykový odolný displej, tvrdené sklo, antireflex, ovládanie aj v rukaviciach, pripojenie Ethernet, CAN
- 2) Rozvodná skriňa CT/Žilina-100-00-2 - 1 ks
 - a) Akustický hlásič zastávok WRG 6000
 - b) Modulová základňa SRG 3000 W6
 - c) Modul evidencie grafikonu/dráhy SRG-3000D-GPS-2
 - d) Modul proti prepätiu SRG 3000B
 - e) Modul CAN
- 3) Predný informačný panel ETLZ-U224200-01/E - 1 ks
min. 24x200 svetelných bodov, Ethernet pripojenie, automatická regulácia svietivosti podľa okolitých svetelných podmienok; podmienka zobrazovania čísla linky a smeru jazdy; podmienka zobrazovania textu v 2 riadkoch
- 4) Držiak predného panelu ETLZ-U224200-01/E - 1 ks
- 5) Bočný informačný panel ETZ-U224160-01/E - 1 ks
min. 24x160 svetelných bodov, Ethernet pripojenie, automatická regulácia svietivosti podľa okolitých svetelných podmienok; podmienka zobrazovania čísla linky a smeru jazdy; podmienka zobrazovania textu v 2 riadkoch
- 6) Držiak bočného panelu ETZ-U224160-01/E - 1 ks
- 7) Zadný informačný panel ETZ-U224040-01/E - 1 ks
min. 24x40 svetelných bodov, Ethernet pripojenie, automatická regulácia svietivosti podľa okolitých svetelných podmienok; podmienka zobrazovania čísla linky
- 8) Držiak zadného panelu ETZ-U224040-01/E - 1 ks
- 9) Ľavý bočný informačný panel ETZ-U224040-01/E - 1 ks
(iba číslo linky na ľavý bok vozidla – totožný so zadným panelom)
min. 24x40 svetelných bodov, Ethernet pripojenie, automatická regulácia svietivosti podľa okolitých svetelných podmienok; podmienka zobrazovania čísla linky
- 10) Držiak ľavého bočného inf. panelu ETZ-U224040-01/E - 1 ks
- 11) Vnútorný informačný panel LCD ETM-22HDK *wyk. P1* - 1 ks
so zabudovaným počítačom s procesorom x'86: 4 x 1,91GHz, 2GB RAM, 16GB SSD a s obslužným softvérom na prípravu multimediálneho obsahu
- 12) Prijímač povelov pre nevidiacich spolupracujúci s povelovým vysielateľom signálu pre nevidiacich VPN 01S od firmy APEX, frekvencia pre Slovenskú republiku - 1 ks
- 13) Označovač a držiak označovača cestovných dokladov KRG-8 - 5ks resp. 7 ks (*podľa počtu dverí vozidla*);
označovače musia byť schopné označiť papierový cestovný lístok a zároveň čítať karty typu Mifare Classic a zároveň Mifare Desfire; označovač musí byť schopný komunikovať so zariadeniami s technológiou NFC,

- 14) GSM (LTE) a WiFi modul na komunikáciu vozidla so serverom vo vozovni MK2/7 - 1 ks
15) Modul RG GPS-1 - 1 ks

Vozidlový informačný systém musí zabezpečovať minimálne zber nasledovných technických parametrov a ich zaznamenávanie do pamäte palubného počítača uvedeného v tomto bode počas celej doby prevádzky s následným importom do softvéru Municom Premium, ktorý DPMŽ používa. Výrobca je povinný tieto údaje poskytnúť na zaznamenávanie zhotoviteľovi informačného systému napr. po zbernici CAN:

- priebeh spotreby paliva,
- priebeh spotreby AD BLUE (*ak bude aplikované*),
- spotreba paliva, resp. čas zapnutia a vypnutia nezávislého kúrenia,
- teplota motora,
- otáčky motora,
- tlak oleja,
- napätie akumulátora,
- histogram spotreby el. energie,
- čas zapnutia a vypnutia klimatizácie vodiča (*jednotlivé časy + celková dĺžka behu klimatizácie za deň*),
- čas zapnutia a vypnutia klimatizácie pre cestujúcich (*jednotlivé časy + celková dĺžka behu klimatizácie za deň*),
- napätie akumulátora,

Všetky zariadenia v rámci bodu G1) musia mať pri odovzdaní vozidiel obstarávateľskej organizácii nahratú aktuálnu verziu softvéru/firmvéru, ktorý v tom čase obstarávateľská organizácia na súčasne používaných zariadeniach používa.

G2) Kabeláž pre elektronické označovače a elektronické informačné panely

Rozmiestnenie označovačov a informačných panelov:

- 1 ks označovača na zvislé madlo ku prvým dverám,
- po 2 ks označovačov na zvislé madlá ku ostatným dverám,
- v prípade, že je to možné, bočné (*pravé aj ľavé*) informačné panely požadujeme umiestniť nad bočné okná, do samostatného oddeleného priestoru v oblasti strechy v prednej pravej časti vozidla medzi prvými a druhými dvermi a taktiež jeden na ľavú bočnú časť s informáciou iba o čísle linky (za kabínou vodiča),
- umiestnenie exteriérových informačných panelov musí zabezpečovať bezproblémovú čitateľnosť v celom rozsahu panelu,
- musí byť zabezpečené, aby kabeláž bola odolná voči rušeniu vzhľadom na prostredie, v ktorom budú zariadenia inštalované.

G3) Rádiostanica

Dodávka a montáž rádiostanice na zabezpečenie prenosu hlasu a dát medzi vozidlom a riadiacim centrom/dispečingom a vozidlami navzájom. Rádiostanica musí pracovať vo frekvenčnom pásme, ktoré využíva obstarávateľská organizácia - 459,0500 - 469,7700 MHz. Typ rádiostanice MOTOTRBO DM4600 s príslušenstvom. Dodávateľ rádiostanice: KonekTel, spol. s r.o., Brezová 75, 900 23 Viničné.

Rádiostanica musí byť dodaná a namontovaná vrátane meniča napätia (24V/12V DC), kabeláže prívodu od meniča a vrátane antény a kabeláže antény. Rádiostanica musí byť pri odovzdaní vozidiel obstarávateľskej organizácii funkčná, nainštalovaná potrebným softvérom s nahranými kontaktmi a hovorovými skupinami, aby bola ihneď použiteľná v rádiových sieti obstarávateľskej organizácie.

Pripúšťa sa dodanie rádiostanice novšej generácie, musí byť však splnená podmienka kompatibility v súčasnom rádiovom systéme alebo použitý úplne kompatibilný ekvivalent neovplyvňujúci funkčnosť rádiostanice.

G4) Automatické počítanie cestujúcich (APC)

Na vozidlách inštalovať zariadenia a systém automatického počítania cestujúcich, ktorý musí zabezpečovať:

- zariadenia/kamery na počítanie cestujúcich musia byť inštalované nad všetky dvere vozidla, pričom na snímanie priestoru jedných dverí sa použije jedna kamera,
- rozhranie na komunikáciu - Ethernet,
- počítanie cestujúcich má byť zabezpečené len počas otvorených dverí,
- presnosť počítania cestujúcich nesmie byť nižšia ako 95%,
- údaje získané zo systému APC musia byť odosielané a zaznamenávané do pamäte palubného počítača tarifno-informačného systému a následne vyhodnocovateľné v obslužnom softvéri obstarávateľskej organizácie Municom Premium,
- súčasťou inštalácie musí byť všetka nevyhnutná kabeláž na fungovanie systému.

G5) Kamerový monitorovací systém:

- snímanie interiéru vozidla a priestoru všetkých dverí s vyhotovením obrazového a zvukového záznamu s nastaviteľnou dĺžkou záznamu, minimálne na dĺžku 7 dní, max. však 15 dní pričom sa predpokladá, že vozidlo je denne v prevádzke cca 20 hodín,
- počet kamier v interiéri bude min. totožný s počtom dverí + jedna kamera snímajúca priestor pred vozidlom, pričom finálny počet a rozmiestnenie kamier musí zabezpečovať, aby bol monitorovaný celý priestor interiéru vozidla (*nesmú sa vyskytovať „slepé“ zóny v interiéri*); umiestnenie kamier bude úspešný uchádzač konzultovať s obstarávateľskou organizáciou pred začatím výroby,
- cívacia kamera s výstupom na prístrojovú dosku alebo na displej palubného počítača tarifno-informačného systému, s prioritou zobrazenia obrazu z cívacej kamery pri cúvaní vozidla,
- obrazový výstup zostávajúcich kamier na displej palubného počítača,
- kamery použité na vyhotovenie kamerového záznamu musia byť s digitálnym rozhraním s rozlíšením minimálne v HD kvalite (konektor RJ45) min 10 obrázkov za sekundu,
- čas záznamového zariadenia musí byť synchronizovaný s časom palubného počítača tarifno-informačného systému min. 1 x za deň,
- do kamerového záznamu budú zapisované niektoré vybrané údaje o aktuálnej prevádzkovej linke z palubného počítača tarifno-informačného systému (*napr. aktuálny dátum a čas z palubného počítača, číslo linky, číslo spoja, smer spoja, číslo služby, názov zastávky, rýchlosť vozidla, číslo kamery a pod.*),

- použiť vhodné úložisko dát do prostredia, v ktorom bude pracovať, použiť iné ako pri bežných osobných stolových počítačoch (*nie mechanický zápis na rotujúce platne ale napr. pamäťové SSD disky*),
- záznamové zariadenie musí byť umiestnené na takom mieste, ktoré bude uzamykateľné a bude chránené pred prístupom neoprávnených osôb; konektory USB a RJ45 záznamového zariadenia musia byť prístupné z kabíny vodiča bez potreby odomykania/demontovania ochranných krytov; preferuje sa vyhotovenie USB 3.0
- vyčítavanie kamerového záznamu musí byť zabezpečené:
 - fyzicky - vybratím disku záznamového zariadenia a pripojenia k PC,
 - fyzicky - priamo vo vozidle po vložení USB kľúča po autorizácii príslušného oprávnenia, pričom je možné vybrať určitý časový úsek kamerového záznamu,
 - bezdrôtovo:
 - offline režim - po príchode vozidla do vozovne s vopred zadaným časovým úsekom,
 - online režim - priamo počas prevádzky vozidla na linke, ak bude zabezpečené dostatočné rýchle dátové pripojenie,
- kamerový záznam musí byť možné prehrať aj priamo vo vozidle oprávnenou osobou po autorizácii príslušného oprávnenia,
- trvanie procesu s odhadovanou dĺžkou času vyčítavania kamerového záznamu musí byť signalizovaný na zobrazovacej jednotke alebo displeji palubného počítača (*napr. číselný alebo grafický posuvník*),
- vzdialená správa konfigurácie kamerového systému vo vozidle,
- súčasťou dodávky kamerového monitorovacieho systému bude aj obslužný softvér a hardvér vrátane zaškolenia na obsluhu, konfiguráciu a postup práce s týmto softvérom,
- musí byť zabezpečené vyhľadávanie v kamerovom zázname podľa kritérií: číslo linky, číslo spoja, smer spoja, číslo služby, názov zastávky, číslo kamery, dátum, čas a pod.,
- súčasťou dodávky na skupinu hybrid autobusov bude náhradný pamäťový SSD disk do záznamového zariadenia, prípadne diaľkové ovládanie, prípadne autorizačný hardvérový kľúč,
- softvér musí umožňovať export obrazových a zvukových záznamov do nešifrovaného video formátu, resp. exportný balík musí obsahovať pripojený softvér na prehrávanie takéhoto záznamu (prehrávač),

H) Doplnková výbava

- predné denné LED svietenie,
- predné a zadné svetlá do hmly,
- signalizácia smerových, brzdových a obrysových svetiel aj v hornej zadnej časti nad zadným oknom,
- požadujeme, aby vozidlo bolo vybavené dátovou zbernicou CAN,
- vonkajšia zvuková signalizácia pri cúvaní,
- autorádio s neodnímateľným predným panelom a s USB vstupom v kabíne vodiča s reproduktorom v kabíne vodiča; anténa a montáž antény pre autorádio,
- hasiace prístroje v počte 2 ks, pričom 1 ks umiestnený v prednej časti (*kabína vodiča alebo v blízkom dosahu vodiča*),

- krytie horúcich častí výfukového potrubia, popr. turbokompresora tak, aby pri náhodnom úniku paliva alebo oleja kdekoľvek v motorovom priestore, nemohlo dôjsť k vznieteniu a požiaru vozidla,
- motorový priestor vybavený samohasiacim zariadením,
- osvetlenie motorového priestoru,
- plnohodnotné rezervné koleso dodané samostatne v rozmere/rozmeroch používaných na autobuse (ak má vozidlo na jednotlivých nápravách použité pneumatiky rozdielnych rozmerov, tak výrobca je povinný dodať na jedno vozidlo jedno rezervné koleso z každého rozmeru),
- zakladacie klíny - 2 ks,
- USB zásuvka s 2 vstupmi (5V/2A) umiestnená vo zvislých madlách v interiéri autobusu za účelom nabíjania mobilných zariadení cestujúcimi (*mobil, tablet*) v počte min. 4 ks; USB zásuvky budú opatrené ochranným krytom; finálne umiestnenie bude úspešný uchádzač konzultovať s obstaráateľskou organizáciou pred začatím výroby,
- povinná výbava podľa legislatívy platnej v SR,

I) Ďalšie požiadavky

- farebné vyhotovenie (*interiér, exteriér*) podlieha definitívnemu schváleniu obstarávateľa,
- 3 zväzky kľúčov ku každému dodávanému autobusu,
- pokiaľ sú k autobusu potrebné rôzne typy kľúčov, napr. rôzne štvorhrany, musia byť dodané v počte 3 ks od každého typu,
- školenia pre vodičov na obsluhu vozidla v rozsahu min. 2 hod.,
- požadujeme udelenie (*zverenie*) internej autorizácie od výrobcu vozidiel na výkon záručného a pozáručného servisu na dodané vozidlá vrátane všetkých potrebných školení,
- zaškolenie 8 pracovníkov údržby v potrebnom rozsahu na konštrukciu autobusov, motorov, el. súčastí hybridného pohonu, náprav, kúrenia, chladenia, el. systémov, diagnostiky a údržby na ponúkaných autobusoch,
- všetky autobusy dodané na základe tejto súťaže musia byť od jedného výrobcu,
- Záručné doby:
 - na celé vozidlo – minimálne 36 mesiacov alebo 200.000 km,
 - na lak vozidla – minimálne 84 mesiacov,
 - na korózne prehrdzavenie – perforáciu prvkov skeletu karosérie, tj. poškodenie elementov karosérie takého stupňa, ktoré ohrozuje celistvosť a tuhosť karosérie – minimálne 144 mesiacov
 - na pohon vozidla (motory, zadná náprava vrátane všetkých prípadných mechanických prevodov medzi nimi, ako aj vrátane všetkých elementov upevnenia ako aj vrátane elektrických a elektronických prvkov pohonu) – minimálne 48 mesiacov alebo 240.000 km
- požadovaná technická životnosť autobusu je najmenej 12 rokov,
- s dodávkou vozidiel požadujeme dodať:
 - všetky doklady v súlade s platnou legislatívou SR potrebné pre uvedenie autobusov do prevádzky v čase jeho dodávky,

- návod k obsluhu a údržbe autobusu pre vodiča v tlačenej podobe pre každý autobus a 1x elektronicky,
- katalóg náhradných dielov v elektronickej podobe, prípadne prístup k el. katalógu náhradných dielov na serveri dodávateľa na obdobie 10 rokov a vrátane 3 licencií,
- normy spotreby prác v elektronickej podobe na výmenu a opravu jednotlivých komponentov autobusu,
- servisné prípravky - požadujeme, *aby uchádzač v ponuke uviedol* a dodal v rámci dodávky autobusov kompletný sortiment servisných prípravkov a náradia potrebný na zabezpečenie servisu pre vlastnú potrebu, údržby a opráv mechanických, elektrických a elektronických častí autobusov vrátane potrebnej diagnostiky (*uchádzač uvedie plnenie požiadaviek do prílohy č.1 k návrhu zmluvy*),
- záručný list - všetko v slovenskom alebo českom jazyku v tlačenej podobe 1x a taktiež v elektronickej podobe,
- s dodávkou vozidiel požadujeme dodať podrobné dielenské príručky, ktoré budú obsahovať:
 - o obrázky mechanickej časti s uvedením zástavby zariadení s popisom nevyhnutným pre údržbu,
 - o obvodové a zapojovacie schémy hlavných, pomocných a riadiacich obvodov všetkých napäťových sústav podľa skutočného vyhotovenia autobusu,
 - o obrázky elektrických prístrojov s uvedením zástavby zariadení s popisom nevyhnutným pre údržbu,
 - o kompletne schémy hydraulických a pneumatických rozvodov, v rozsahu nevyhnutnom pre údržbu a opravy,
 - o súpis jednotlivých prístrojov nevyhnutných pre údržbu a opravy s krátkym popisom k čomu slúžia, prípadne čo diagnostikujú.

Upozornenie pre uchádzačov:

Uchádzač predloží v časti ponuky označenej ako „Ostatné“ potvrdený návrh Kúpnej zmluvy v počte 1 ks, ktorej Prílohu č. 1 bude tvoriť podrobná technická špecifikácia autobusov vypracovaná v zmysle požiadaviek obstarávateľskej organizácie na predmet zákazky uvedených v Oddiele „C“ Opis predmetu zákazky v týchto súťažných podkladoch.

IVECO BUS

Návrh na plnenie kritérií

Názov zákazky:

Nákup autobusov s hybridným pohonom

Tabuľka č. 1: Údaje uchádzača

1. Obchodné meno uchádzača:	COREX, s.r.o.
2. Adresa sídla uchádzača:	Štúrova 1046/97, 95201 Vrábľa
3. IČO:	17638941
4. Štatutárny orgán (meno, priezvisko):	Ing. Peter Závody – konateľ Ing. Jozef Pataky - konateľ
5. Osoba oprávnená podpisovať za organizáciu:	Ing. Peter Závody – konateľ Ing. Jozef Pataky - konateľ
6. Kontaktná osoba a jej funkcia v organizácii:	Ing. Jozef Pataky - konateľ
7. Číslo telefónu a faxu kontaktnej osoby:	+421905350214; +421373948192
8. E-mailová adresa kontaktnej osoby:	pataky@corex.sk

Názov zákazky:

Nákup autobusov s hybridným pohonom

Tabuľka č. 2: Kritérium č. 1 – Celková cena autobusov spolu

-vyjadrená ako cena v EUR bez DPH (netto cena) alebo cena celkom (netto cena), ak uchádzač nie je platcom DPH;

Kritérium č. 1		
Jednotková cena autobusu	Počet kusov predmetu zákazky	Celková cena autobusov spolu
420.900,00,-€	16 ks	6.734.400,00,-€

-uvádzaná jednotková cena autobusu a celková cena autobusov spolu musí byť zaokrúhlená na dve desatinné miesta;

 **COREX, s.r.o.**

Štúrova 1046/97, 952 01 Vrábľa

Tel. +421373948184 Fax. +421373948192

E-mail: pataky@corex.sk, www.corex.sk

Zapísané OR Nitra v odd. Sro, vložka č. 15635/N

IČO: 17638941 - IČ DPH: SK 2020411228



IVECO BUS

Tabuľka č. 3: Kritérium č. 2 – Prevádzkové náklady na spotrebu energie
-vyjadrené ako netto cena v EUR; zaokrúhlené na 2 desatinné miesta;

	Priebeh km	Spotreba PHM podľa metodiky SORT 2 (l/km)	Cena nafty v EUR/l bez DPH a bez spotrebnej dane	Množstvo autobusov v ks	Prevádzkové náklady na spotrebu energie v EUR bez DPH (netto cena) Súčin 1 x 2 x 3 x 4
Číslo stĺpca	1	2	3	4	5
Celonízkopodlažný autobus 12m	800 000	0,263	0,50312	16	1.693.703,17
					<i>Uvedené náklady na spotrebu energie v EUR bez DPH (netto cena) budú hodnotené v kritériu č.2</i>

 **COREX, s.r.o.**

Štúrova 1046/97, 952 01 Vrábľe

Tel. +421373948184 Fax. +421373948192

E-mail: pataky@corex.sk, www.corex.sk

Zapísané OR Nitra v odd. Sro, vložka č. 15635/N

IČO: 17638941 - IČ DPH: SK 2020411228



IVECO BUS

Tabuľka č. 4: Kritérium č. 3 – Technické vyhotovenie vozidla

Technické kritérium č.:	Technický parameter	Hodnota parametru	Skutočné hodnoty ponúkaných autobusov podľa parametrov
K3.1	Šírka uličky v mieste prednej nápravy na úrovni nízkej podlahy	mm	904
K3.2	Šírka uličky v mm v mieste zadnej nápravy meraná vo výške 20 cm nad úrovňou nízkej podlahy	mm	644
K3.3	Počet sedadiel dostupných z nízkej podlahy minimálne 4 ks okrem sklopných sedačiek	ks	4
K3.4	Svetlá výška bočných posuvných alebo výklopných okien v mm	mm	257,5
K3.5	Vyhotovenie skeletu karosérie	<p>Uchádzač uvedenie poradové číslo 1.-4. podľa skutočného vyhotovenia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. nehrdzavejúca oceľ odolná voči korózii (použitie nehrdzavejúcich materiálov - nerez, hliník, nehrdzavejúce kompozitné materiály) 2. kombinácia z nehrdzavejúcej ocele a ocele ošetrenej antikorošnou ochranou celého skeletu karosérie formou kataforézy 3. len z ocele ošetrenej antikorošnou ochranou celého skeletu karosérie (kataforéza) 4. iné riešenie 	3
K3.6	Počet sedadiel dostupných po prekonaní viac ako 1 schodu/stupňa	<p>Uchádzač uvedenie poradové číslo 1.-3. podľa skutočného vyhotovenia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vo vozidle sa nenachádzajú žiadne sedačky ktoré sú dostupné po prekonaní viac ako jedného schodu resp. stupňa 2. Vo vozidle sa nachádzajú maximálne 2 sedačky dostupné po prekonaní viac ako jedného schodu resp. stupňa 3. Vo vozidle sa nachádza 3 a viac sedačiek dostupných po prekonaní viac ako jedného schodu resp. stupňa 	2

 **COREX, s.r.o.**

Štúrova 1046/97, 952 01 Vráble

Tel. +421373948184 Fax. +421373948192

E-mail: pataky@corex.sk, www.corex.sk

Zapísané OR Nitra v odd. Sro, vložka č. 15635/N

IČO: 17638941 - IČ DPH: SK 2020411228



IVECO BUS

Podľa platnej legislatívy Slovenskej republiky k dátumu predkladania ponuky uchádzač:

- a) je platcom dane s pridanej hodnoty (DPH)*
- b) nie je platcom dane s pridanej hodnoty (DPH)*
- c) iné (tu uvedú informácie týkajúce sa platby DPH uchádzači so sídlom mimo Slovenskej republiky).....

* označte zakrúžkovaním písmena

Ponuka je vypracovaná pre obstarávateľskú organizáciu Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o., Kvačalova 2, 011 40 Žilina.

Táto ponuka je záväzná do uplynutia lehoty viazanosti uvedenej v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania a v súťažných podkladoch.

Návrh na plnenie kritéria predkladá:

Vo Vrábľoch, dňa 30-10-2017

.....
Ing. Peter Závody
konateľ

.....
Ing. Jozef Pataky
konateľ

 **COREX, s.r.o.**

Štúrova 1046/97, 952 01 Vrábľe

Tel. +421373948184 Fax. +421373948192

E-mail: pataky@corex.sk, www.corex.sk

Zapísané OR Nitra v odd. Sro, vložka č. 15635/N

IČO: 17638941 - IČ DPH: SK 2020411228



IVECO BUS

Dopravný podnik mesta Žiliny s.r.o.
Kvačalova 2, 011 40 Žilina
IČO : 36 007 099
IČ DPH : SK2020447583

PREBERACÍ PROTOKOL

Týmto potvrdzujeme, že sme prevzali vozidlo a boli oboznámení s jeho obsluhou,
technickými a záručnými podmienkami.

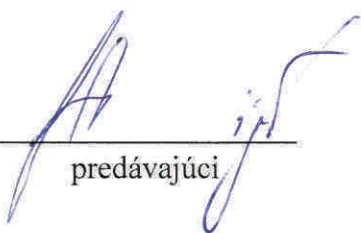
Typ vozidla:
Číslo podvozku:

- špecifikácia podľa zmluvy

Zistené závady:

- Bez závad

V, dňa


predávajúci

_____ kupujúci

 **COREX, s.r.o.**

Štúrova 1046/97, 952 01 Vráble
Tel. +421373948184 Fax. +421373948192
E-mail: pataky@corex.sk, www.corex.sk
Zapísané OR Nitra v odd. Sro, vložka č. 15635/N
IČO: 17638941 - IČ DPH: SK 2020411228



IVECO BUS

Program zaškolenia zamestnancov kupujúceho na obsluhu, údržbu a opravy dodaných autobusov

1. Školenie - Vozidlové technológie

Trvanie školenia: 4 dni

2. Školenie – elektrická sústava

Trvanie školenia : 4 dni

3. Školenie – hybridný pohon

Trvanie školenia : 3 dni

4. Školenie – klimatizácia

Trvanie školenia : 1 deň

5. Školenie – nezávislé kúrenie

Trvanie školenia : 1 deň

6. Školenie – diagnostika

Trvanie školenia : 3 dni

7. Školenie – školenie vodičov

Trvanie školenia: 1 deň

Školenia budú realizované na základe dohody s obstarávateľskou organizáciou pred
dodávkou prvého autobusu.

 **COREX, s.r.o.**

Štúrova 1046/97, 952 01 Vráble

Tel. +421373948184 Fax. +421373948192

E-mail: pataky@corex.sk, www.corex.sk

Zapísané OR Nitra v odd. Sro, vložka č. 15635/N

IČO: 17638941 - IČ DPH: SK 2020411228



Uživatelská příručka pro dealery/servisy IVECO BUS k uplatňování záruk

Uživatelská příručka pro dealery / servisy k uplatňování záruk - Obsah:

- Část I:** Záruční podmínky a postupy společnosti IVECO BUS
- Část II:** Specifika trhů
- Část III:** Další postupy (Skladování vozidel / Easybatt / bezpečnost produktu)
- Část IV:** SAP servisní manuál

Úvod

Tato příručka poskytuje informace **dealerům/servisům** firmy IVECO BUS ohledně záruk a záležitostí s nimi spojených.

Stanovuje odpovědnosti firmy IVECO BUS, dealerů/servisů a zákazníka, na něž se vztahuje záruka i Příručka pro obchodní záruku vyplývající ze servisní smlouvy uzavřené mezi firmou IVECO BUS a jednotlivými dealery/servisy.

Realizací postupů stanovených v této příručce bude možné poskytnout poradenskou asistenci v období provádění oprav, ohledně statutu záruky a případných změn provedených majitelem.

Tuto příručku je nutné používat jako referenční dokument, a to jak ze strany personálu dealera/servisu, jejichž úkolem je připravovat a uplatňovat záruční nároky, tak i ze strany osob zastupujících prodejce, odpovědné za zpracování záruční knížky a za objasnění záručních podmínek jednotlivým zákazníkům.

Pokud je dealer/servis nucen provést určité změny oproti této příručce, například z důvodu místních provozních podmínek vynucených poskytovateli služeb, budou tyto odchylky písemně odsouhlaseny kompetentními zástupci firmy IVECO BUS a konkrétním *dealerem/servisem*.

Pokyny k používání této příručky

Základním cílem záručního administrativního procesu je maximální spokojenost zákazníka a dosažení jeho loajality k produktům IVECO BUS.

Čas věnovaný seznámení zákazníka se zásadami náležitě péče, bezpečného provozu a údržby vozidla má zásadní vliv na zvýšení výkonnosti produktu, jeho reputace a snížení výdajů. Jelikož účelem záruky je chránit počáteční investice zákazníka, bude nanejvýš důležité, aby se dealer ujistil, že každý jednotlivý zákazník plně chápe ustanovení záruky i své povinnosti z ní vyplývající. Dále je nutné, aby dealeri byli obeznámeni se základní koncepcí záruky nastíněné v této příručce, tak aby mohli náležitě informovat všechny zákazníky o jejich veškerých nárocích.

Tato uživatelská příručka obchodních zástupců pro uplatňování záruky je nedílnou součástí Servisní smlouvy (Dealership Agreement) uzavřené firmou IVECO BUS.

Záruční podmínky na vozidla IVECO BUS jsou obsaženy v záruční knížce anebo v jakémkoli jiném kontraktačním dokumentu (např. podmínkách výběrového řízení) zpracovaným ke každému novému vozidlu.

Tato příručka znovu vytyčuje veškeré záruky a podmínky týkající se **záruky na díly, prodloužených záruk, kontraktů na údržbu a opravy**, záruky vztahující se na použitá vozidla, programů označovaných jako **Product Improvement Program – svolávací akce a ANS24 Assistance**.

Dále tato příručka zahrnuje výklad dalších procesů týkajících se řízení záručního procesu SAP Warranty Usage, který vysvětluje, jak se mají nároky vyplývající ze záruky řádně uplatňovat a řešit. V rámci SAP Warranty bude mít dealer/servis možnost prověřit veškeré aktivní služby i krytí vztahující se na každé vozidlo.

V souvislosti s jakýmkoli jiným řídicím nástrojem pro uplatnění záruky odkazujeme dealery/servisy na konkrétní uživatelskou příručku vztahující se k danému nástroji.

Je nutné ověřit si, aby všechny záruky byly v souladu s příslušnými zákony.

V určitých časových intervalech, s četností maximálně do dvou let, si IVECO BUS vyhrazuje nárok na možnost aktualizace a nebo obměny záručních informací obsažených v této příručce, a v této věci náležitě informovat dealery/servisy. Doporučuje se, aby tyto publikované změny byly uchovávány ve složce určené pro další tisk.

Dodržování pokynů stanovených v této příručce umožňuje personálu dealera/servisu ujistit se, že záruční nároky jsou předkládány promptně a přesně, aby kompetentní zástupci IVECO BUS mohli vyhodnotit jejich oprávněnost a včas informovat o svém stanovisku.

Informace obsažené v této příručce jsou důvěrné a jejich kopírování či šíření jakýmkoli jiným způsobem je zakázáno.

Část I:

Záruční podmínky a postupy společnosti IVECO BUS

1. DEFINICE POJMU ZÁRUKA.....	6
1.1. Definice pojmů záruka a obchodní záruka.....	6
1.2. Počáteční datum platnosti záruky.....	6
1.3. Odpovědnosti.....	7
1.3.1. Význam správné servisní asistence.....	7
1.3.2. Odpovědnosti společnosti IVECO BUS v oblasti záruční servisní asistence.....	7
1.3.3. Odpovědnosti <i>dealera/servisu</i>	7
2. KATEGORIE VOZŮ.....	8
3. TYPY ZÁRUK.....	8
4. OBECNÉ ZÁSADY PRO VŠECHNY ZÁRUKY VYMEZUJÍCÍ SITUACE A PODMÍNKY POZBITÍ PLATNOSTI.....	11
4.1. Ztráta záruky:.....	11
4.2. Omezení.....	11
4.3. Výjimky ze záruky.....	11
4.4. NEUZAVŘENÝ SOUPIS KOMPONENTŮ PODLÉHAJÍCÍCH BĚŽNÉMU OPOTŘEBENÍ, NA NĚŽ SE ZÁRUKA NEVZTAHUJE.....	12
5. ZÁRUKA.....	13
5.1. HLAVNÍ ZÁSADY ROZHODOVACÍHO PROCESU DEALERA/SERVISU VE VĚCI UPLATŇOVÁNÍ ZÁRUKY.....	13
5.2. ZÁRUKA (Záruka A, L, J).....	13
5.2.1. Podmínky.....	13
5.2.2. Případy a položky zárukou pokryté, specifická omezení a výjimky ze záruky.....	13
5.2.3. Používání repasovaných dílů.....	14
5.3. ZÁRUKY POKRÝVAJÍCÍ DOBU PŘED DODÁNÍM VÝROBKU (Záruky F a Z).....	15
5.3.1. Případy a položky zárukou pokryté, specifická omezení a výjimky ze záruky.....	15
6. OBCHODNÍ ZÁRUKY.....	16
6.1. POJISTNÁ ZÁRUKA (Záruka B).....	16
6.1.1. Podmínky.....	Chyba! Záložka není definována. 16
6.1.2. Výjimky ze záruky.....	16
6.2. OBCHODNÍ ZÁRUKA (Záruka C).....	16
6.2.1. Podmínky.....	Chyba! Záložka není definována. 16
6.2.2. Výjimky ze záruky.....	16
7. ZÁRUKA NA DÍLY (Záruky D a Q).....	17
7.1. Podmínky záruky na díly – Záruka D.....	17
7.1.1. Díly montované v průběhu záruční doby.....	17

7.1.2.	Díly opatřené volným prodejem anebo montované neautorizovanou dílnou	17
7.1.3.	Díly montované autorizovanou dílnou IVECO BUS (dle záruky na vozidlo)	17
7.1.4.	Díly na skladě	17
7.1.5.	Podmínky pro uplatnění záruky na díly	18
7.2.	Podmínky na záruku provozuschopnosti (pouze hlavní jednotky) – Záruka Q	19
7.3.	Postupy pro uplatňování záruky na díly	19
8.	Elements: Smlouvy na údržbu a opravy & Prodloužená záruka	20
8.1.	ÚDRŽBA A OPRAVY (M&R) (Typy M, R)	20
8.1.1.	Obecné podmínky	20
8.2.	SMLOUVY NA PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY (EW SMLOUVY) (Záruční typ I, 5)	21
8.2.1.	Obecné podmínky	21
8.2.2.	Kritéria	21
8.2.3.	Krytí	21
8.3.	Náhrada nákladů servisu	22
9.	PROCES UPLATNĚNÍ ZÁRUKY	23
9.1.	DÍLENSKÝ PROCES	23
9.1.1.	Úvod	23
9.1.2.	Přijetí a předání (vrácení) vozu	23
9.1.3.	Zakázkový list a dokumentace	25
9.1.4.	Čas práce zakázky	26
9.1.5.	Operace technika	27
9.2.	ADMINISTRACE REKLAMAČNÍHO PROCESU	28
9.2.1.	Předběžná autorizace	28
9.2.2.	Výsledná kontrola kvality	28
9.2.3.	Administrativa uplatnění záruky	29
9.2.4.	Podání nároku na záruku a odvolání	29
9.3.	ZÁRUČNÍ INFORMACE & VEDENÍ KOMUNIKACE	30
10.	AUDIT	31
10.1.	Proces záručního auditu	31
10.2.	Standardní řešení ve vztahu k výsledkům společného auditu	33
11.	ANS24 SERVIS (správa žádostí)	336
11.1	ANS 24 procedura	36
11.2	Právo na úhradu výdajů	36
12.	PROGRAMY KE ZDOKONALOVÁNÍ PRODUKTU – SVOLÁVACÍ AKCE (PRODUCT IMPROVEMENT PROGRAMMES - PIP)	37
13.	SPRÁVA A UCHOVÁNÍ VADNÝCH DÍLŮ A DÍLŮ, KTERÉ ZAPŘÍČILY PORUCHU	38
13.1	Správa vadných dílů	38
13.2	Další způsoby výzev k navrácení dílů	39
13.3	Příprava vadných dílů k expedici do společnosti IVECO BUS	39
13.4	Vrácení vadných dílů do místního sběrného centra dílů (Parts Recall Centre)	40

13.5	Převzetí dílů v místním sběrném centru dílů a pravidla pro zamítnutí reklamačního protokolu	400
13.6	Kontroly prováděné na vadných dílech	411
14	TRANZITNÍ VOZY	411

1. DEFINICE POJMU ZÁRUKA

1.1. Definice pojmů záruka a obchodní záruka

Pojmy „záruka“ a „obchodní záruka“ jsou v kontextu asistenčních služeb velmi blízké, a proto se také často chybně interpretují a to především tím, když popisují tytéž podmínky v situacích, kdy jsou výrazně odlišné. Proto je z hlediska realizace správného administrativního postupu nutno chápat jejich významový rozdíl.

- Termín ZÁRUKA (WARRANTY) zahrnuje závazek uvést zpět do funkčního stavu nepoužitelné či vadné díly, a to jejich výměnou za původní nebo **znovu vyrobené díly** anebo bezplatnou opravou vadných dílů, které lze po opravě dále používat. Termín záruka definuje dobu trvání výše uvedeného závazku.
- Interpretace termínu OBCHODNÍ ZÁRUKA (COMMERCIAL WARRANTY) je ponechaná na volné úvaze, přičemž obchodní záruku lze realizovat dokonce i po vypršení doby záruky, a to dle konkrétního případu, okolností a na základě předchozího souhlasu společnosti IVECO BUS.

1.2. Počáteční datum platnosti záruky

- **Počáteční datum platnosti záruky (start záruky)** je datum první registrace vozidla.
- Toto datum musí být uvedeno v servisní knížce vozu.
- Registrace záruky se provádí v systému IVECO BUS Warranty Management anebo na dealerském portále IVECO BUS (**IVECO BUS Dealer Portal**) do 7 pracovních dnů od data registrace vozidla.

Prodaná, ale nezaregistrovaná vozidla

- Platnost záruky počíná datem doručení vozidla konečnému zákazníkovi (v této souvislosti platí datum uvedené na dodacím listu).
- Toto datum musí být uvedeno v servisní knížce.
- Registrace záruky se provádí na dealerském portále IVECO BUS (**IVECO BUS Dealer Portal**) do 7 pracovních dnů od data doručení vozidla konečnému zákazníkovi.

Demonstrační vozidla dealerů

- Demonstrační vozidlo dealera je nutné registrovat stejným způsobem jako vozidla prodávaná v maloobchodě. V tomto případě počáteční datum platnosti se shoduje s datem, kdy *obchodní zástupce* vyjel s tímto vozidlem poprvé na vozovku, ať už za účelem demonstrační nebo testovací jízdy.
- Toto datum musí být uvedeno v záruční knížce. Registrace záruky se provádí na dealerském portále IVECO BUS (**IVECO BUS Dealer Portal**) do 7 pracovních dnů od data, kdy vozidlo vyjelo poprvé na vozovku.

Každý dealer, jenž si na dealerském portále IVECO BUS zaregistroval počáteční datum platnosti záruky je povinen uchovávat následující dokumenty pro kontrolu ze strany IVECO BUS:

- Na každé registrované vozidlo: kopii **Registrace vozidla** – technického průkazu
- Na neregistrovaná vozidla: datum, kdy vozidlo vyjelo poprvé na vozovku musí být podloženo kopií dodacího listu vozidla.

1.3. Odpovědnosti

1.3.1. Význam správné servisní asistence

Kvalitně poskytované služby vedou ke dvěma zásadním výsledkům, tj. zachování dobrého jména produktu a rozvoji dobrých vztahů se zákazníky. Způsob, jakým dealeři/servisy i společnost IVECO BUS plní své záruční povinnosti, má přímý dopad na oba výše zmíněné aspekty.

Proto je důležité, aby dealeři/servisy i představitelé IVECO BUS měli pro tuto činnost jasně stanovené jednotlivé odpovědnosti a zcela jim rozuměli.

1.3.2. Odpovědnosti společnosti IVECO BUS v oblasti záruční servisní asistence

Společnost IVECO BUS se zavazuje, že ponese náklady na opravy prováděné v době platnosti záruky nebo obchodní záruky v souladu s platnými postupy.

Veškeré položky spotřebního materiálu používaného v dílnách během oprav, např. elektrická energie, voda, plyn, stlačený vzduch, čisticí prostředky, kancelářské potřeby, atd., se považují za režijní a běžné provozní náklady, a tudíž na jejich pokrytí se záruka nevztahuje. Záruka ani obchodní záruka nepokrývá přímé či nepřímé škody způsobené zákazníky z důvodu vadných výrobků.

1.3.3. Odpovědnosti dealera/servisu

- Dealer/servis je povinen v zastoupení společnosti IVECO BUS provádět ve prospěch zákazníka bezplatné, efektivní a včasné opravy na vozidlech, bez ohledu na to komu byla prodána, a to v souladu s podmínkami záruky a obchodní záruky.
- Dealer/servis bude tuto činnost vykonávat prostřednictvím méně nákladného systému oprav/výměn, přičemž zváží veškeré relevantní aspekty, především použití opravárenských souprav, výměnných jednotek a také počty normohodin.
- Záruční povinnosti dealera **vůči vlastním autorizovaným opravnám**:
 - Nabízet technickou a administrativní pomoc při uplatňování záruky a **zajistit, že v autorizované opravně fungují všechny kontrolní mechanismy požadované pro uplatňování záruky nebo obchodní záruky.**
 - Vyřizovat uplatňování záruky a obchodní záruky v souladu s touto příručkou a neprodleně předávat dál veškeré uznané nároky a relevantní informace.

- Přímou uhradit jakékoli poplatky anebo dluhy vzniklé v souvislosti s nároky vyplývajícími z podmínek záruky a obchodní záruky společnosti IVECO BUS. Dealer si obratem vyřídí náležitě proplacení ze strany subservisu anebo autorizované opravy, za níž nese odpovědnost.
- **Odpovědnosti autorizovaných oprav/subservisu.** Autorizované opravy jsou povinny plnit veškeré výše uvedené povinnosti vyplývající ze záruk či obchodních záruk. Faktura autorizované opravy musí rovněž obsahovat podrobnosti o dílech, popis poskytnuté asistenční služby, počet pracovních hodin nutných k provedení opravárenského zásahu. Tuto fakturu lze použít jako revizní dokument k ověření použitých dílů a provedených pracovních úkonů v rámci oprav. **Konečná odpovědnost za kontrolní mechanismy v autorizované dílně při uplatňování záruky zůstává na dealerovi, který je tudíž povinen veškeré procesy řádně monitorovat.**

2. KATEGORIE VOZŮ

Kompletní vozidla a podvozky

Minibusy a vozidla na základě Mini - Midi podvozků

3. TYPY ZÁRUK

- Dealer je přímo odpovědný za seznámení zákazníka se základními podmínkami záruky.
- Společnost IVECO BUS se bude zabývat případy záruky uplatňované ze strany dealera/servisu pouze tehdy, pokud budou splněny veškeré náležitosti vyplývající ze záručních podmínek IVECO BUS.
- Pravidla a postupy pro plnění a řešení aktuálních technických podmínek záruky jsou uvedeny na příslušných stránkách tohoto dokumentu.
- Společnost IVECO BUS si vyhrazuje právo aktualizovat či upravovat pracovní zásady, postupy a operační systémy používané při opravárenských zásazích pouze dvakrát do roka. O aktualizacích budou obchodní zástupci vyrozuměni buďto elektronicky anebo písemně.

Tabulka uvádějící seznam všech typů záruk, jejich název a kompetentní subjekty s pravomocí rozhodnout zdali a kdy lze danou záruku uplatnit.

<i>Typ záruky</i>	<i>Popis</i>	<i>Kdo rozhoduje?</i>	<i>Kdy musí být uplatněna</i>
A	Smluvní záruka 1. anebo 2.rok	<i>Dealer/servis</i>	Dle startu záruky
B	Policy (Pojistné)	<i>IVECO BUS</i>	Do 12 měsíců po vypršení záruky typu A, J nebo L. Vyžaduje souhlas od IVECO BUS
C	Commercial (Obchodní)	<i>IVECO BUS</i>	Vyžaduje souhlas od IVECO BUS
D	Fitted in Service (Provoznuschopnost) Záruka na díl	<i>Dealer/servis</i>	Do 12 měsíců od nákupu dílu
E	Component Durability (Trvanlivost komponentu)	<i>Dealer/servis</i>	Podle trhu / smlouvy
F	Extra PDI Warranty (Záruka Extra PDI – kontrola před dodáním)	<i>Dealer/servis</i>	
H	Product Improvement Program (Program zvýšení kvality produktu) Svolávací akce	<i>IVECO BUS</i>	
J	Smluvní záruka 2.rok	<i>Dealer/servis</i>	
I	Contractual Extended Warranty (Smluvní prodloužená záruka)	<i>Dealer/servis</i>	
5	Extended Warranty (Prodloužená záruka)	<i>Dealer/servis</i>	
K	Call Fee (telefonní poplatky ANS)	<i>Dealer/servis</i>	Pro případy ANS24
L	Smluvní záruka 2.rok Drive Line Warranty (Záruka na hnací ústrojí)	<i>Dealer/servis</i>	
M	Funded Vehicle Maintenance (Finanční pokrytí údržby vozu)	<i>Dealer/servis</i>	V rámci údržby
Q	Fitted in Service (Major units only) / Provoznuschopnost (pouze hlavní jednotky)	<i>Dealer/servis</i>	
R	Funded vehicle repairs (Finanční pokrytí oprav vozu)	<i>Dealer/servis</i>	Opravy uvedené ve smlouvě
Z	PDI (kontrola před doručením)	<i>Dealer/servis</i>	Nevztahuje se na všechny trhy

Tabulka záruk podle kategorií vozů a jejich stáří.

STANDARDNÍ ZÁRUKA	Před registrací	1. rok	2. rok
Kompletní vozidla a podvozky	<ul style="list-style-type: none"> • PDI (Z) • Extra PDI (F) Kilometrový limit dle trhu	<ul style="list-style-type: none"> • Standardní záruka (A) 	<ul style="list-style-type: none"> • Standardní záruka (A)
Minibusy a vozidla na základě Mini - Midi podvozků	<ul style="list-style-type: none"> • PDI (Z) • Extra PDI (F) Kilometrový limit dle trhu	<ul style="list-style-type: none"> • Standardní záruka (A) 	<ul style="list-style-type: none"> • Hnací ústrojí (L) • Extra – hnací ústrojí (J)

4. OBECNÉ ZÁSADY PRO VŠECHNY ZÁRUKY VYMEZUJÍCÍ SITUACE A PODMÍNKY POZBITÍ PLATNOSTI

4.1. Ztráta záruky:

Záruka pozbývá platnosti za následujících podmínek a situací:

- neprovedení plánované údržby dle nařízení společnosti IVECO BUS, je-li toto nedodržení příčinou závady;
- použití jiných paliv, maziv, olejů nebo kapalin než je ustanoveno v dokumentech IVECO BUS, neoprávněná manipulace anebo úprava originálních komponentů, sestav či softwarových programů dodávaných společností IVECO BUS včetně, ale nikoli výhradně, elektronických řídicích jednotek, tachometrů, digitálních tachografů, tempomatů, řazení, atd.;
- přetěžování vozidla nad hmotnostní limity specifikované společností IVECO BUS;
- používání vozidel pro účely závodění, soutěžních akcí, předvádění dovedností v řízení, apod.;
- používání vozidel v kamenolomech, staveništích či nezpevněných vozovkách, které nejsou určeny pro běžný silniční provoz, s výjimkou vozidel s pohonem na všechna kola a vozů kategorie TRAKKER;
- jakýchkoli úprav vozidel, které společnost IVECO BUS nevyžádala, neautorizovala, a nebo přímo zakázala.

4.2. Omezení

Záruka uznaná servisní sítí IVECO BUS se výslovně omezuje na původní díly montované společností IVECO BUS.

Materiál a zařízení dodávané výrobcí karosérií / vozovými dílnami / třetí stranou jsou kryty kteroukoli jinou zárukou nabízenou konkrétním dodavatelem nebo jeho organizací v souladu se zákonem a obsahem smlouvy o prodeji.

4.3. Výjimky ze záruky

ZÁRUKA se nevztahuje na tyto případy a položky:

- Úniky (vzduchu, oleje, vody a dalších kapalin), které lze opravit v rámci běžné údržby;
- Spotřební materiál včetně, nikoli však výhradně, olejů, paliva, pneumatik, žárovek, zapalovacích svíček, brzdového příslušenství, tj. brzdových destiček, bubnů, obložení;
- Úkony v rámci údržby a pravidelného mazání včetně plánované údržby dle návodů a směrnic zpracovaných pro každý model;
- Pracovní úkony požadované na opravu závad zapříčiněných uživatelem anebo kupujícím tím, že neprovedl plánované údržby, promazávání anebo čištění dle pokynů IVECO BUS;
- Pracovní úkony vynucené běžným opotřebením používaného vozidla;
- Pracovní úkony vynucené v důsledku nehody anebo vandalismu anebo zásahem třetí strany, vrypy, škrábance na karoserii anebo podobného poškození, a také v důsledku extrémních povětrnostních podmínek;
- Pracovní úkony vynucené v důsledku nedodržení pokynů IVECO BUS pro provoz anebo řízení vozidla;
- Pracovní úkony vynucené v důsledku poškození zapříčiněného instalací dílů, které nebyly schválené společností IVECO BUS;
- Pracovní úkony vynucené pro uvedení vozidla do původního stavu, jak bylo dodáno od společnosti IVECO BUS;

- Pracovní úkony vynucené z důvodu nápravy či odstranění modifikací, poškození anebo změn komponentů a sestav vzniklých v důsledku neoprávněných úprav anebo zásahů do původních komponentů, sestav či softwarových programů dodaných firmou IVECO BUS včetně, nikoli však výhradně, elektronických řídicích jednotek, tachometrů, digitálních tachografů, tempomatů, řazení, atd.;
- Pracovní úkony běžně prováděné na základě podmínek záruky, které však byly ze záruky vyjmuty na základě podmínek upřesňujících, na jaké případy se záruka nevztahuje.
- Úkony registrace, nastavení, kalibrace (neplatí pro závady související či zapříčiněné vadami výrobku, na které se záruka uznává);
- Záruka se rovněž nevztahuje na tyto úkony: údržba – ošetřování povrchu brzdových disků – mazání listových pružin – výměna filtrů a svíček – seřizování sbíhavosti kol – vyvažování kol – seřizování světel – doplňování systému klimatizace;
- Opravy, které nebyly úspěšně dokončeny;
- Jakékoli opravy nebo diagnózy na produktech, jež nevykazují žádné vady a jejichž provádění je jinak zbytečné.

4.4. NEUZAVŘENÝ SOUPIS KOMPONENTŮ PODLÉHAJÍCÍCH BĚŽNÉMU OPOTŘEBENÍ, NA NĚŽ SE ZÁRUKA NEVZTAHUJE

Ze všech záruk jsou vyjmuty komponenty, jejichž nefunkčnost je způsobena běžným opotřebením včetně, nikoli však výhradně, níže uvedených položek:

- Spojka
- Brzdové disky
- Brzdové destičky
- Lišty stěrače čelního skla
- Ostříkovač zadního skla
- Pojistky
- Žárovky
- Světla
- Čelní sklo
- Okna
- Filtry
- Brzdové bubny
- Brzdové čelisti
- Brzdové těsnění
- Řemeny (kromě položek zahrnutých v plánu údržby)
- Pneumatiky
- Tlumiče
- Zarážky a pryžové dorazy
- Filtry a předfiltry (palivový, vzduchový, olejový, průchozí, pylový,...)
- Svíčky (žhavící, zapalovací, svíčky předehříváče, ...)
- Kryty pedálů
- Koberce

5. ZÁRUKA

5.1. HLAVNÍ ZÁSADY ROZHODOVACÍHO PROCESU DEALERA/SERVISU VE VĚCI UPLATŇOVÁNÍ ZÁRUKY

Personál dealera/servisu musí být plně obeznámen s postupy pro vyřizování záruky ještě předtím, než zahájí řízení ve věci uplatnění záruky.

Tudíž, kdykoli zákazník požádá o záruční opravu či jiný úkon, je dealer/servis povinen nejprve si ověřit, zdali požadavek zákazníka splňuje podmínky záruky a zdali je vozidlo v záruční době. Požadavek nelze akceptovat, pokud **datum závady** je mimo rámec záručních podmínek. Pokud se požadavek vztahuje na práci anebo vadu materiálu zjištěnou po vypršení záruční doby, je dealer/servis povinen určit, zdali se na uplatňovanou záruku nevztahují zvláštní okolnosti na základě obchodní záruky (viz odst. 1.1. Definice pojmů záruka a obchodní záruka), čímž by se uplatňovaný nárok stal oprávněným.

Jestliže dealer/servis vydá rozhodnutí, že zákazník nemá na požadovanou záruční opravu nárok, je povinen o svém rozhodnutí zákazníka jasně a zdvořile informovat s udáním patřičných důvodů. Jedná se o základní krok **rozhodovacího procesu ve věci uplatňování běžné nebo obchodní záruky**.

Dealer/servis si musí být vědom skutečnosti, že okamžité řešení požadavku zákazníka na poskytování záručního servisu mu skýtá jedinečnou příležitost k zajištění jeho stálé loajality.

Dále si musí uvědomit, že zákazník nezajímá, jak jsou nastaveny funkční mechanismy mezi dealerem/servisem a firmou IVECO BUS, ale pouze to, jak s ním jedná a bude jednat dealer/servis. Vzbudí-li u zákazníka dojem, že rozhodnutí vychází pouze na základě mechanismů nastavených firmou IVECO BUS, oslabí si u zákazníka svou pozici.

Rozhodnutí dealera/servisu ve věci uplatňování záruky musí vycházet z postupů specifikovaných v této příručce.

5.2. ZÁRUKA (Záruka A, L, J)

5.2.1. Podmínky

Základní požadavek nejen z hlediska správného používání vozidla, ale také z důvodu možnosti uplatnění záruční asistence, spočívá v dodržování servisního plánu zpracovaném firmou IVECO BUS. Provedení řádné údržby je nutné doložit datem a razítkem uvedeným v záruční knížce, popřípadě jakýmkoli jiným dokladem akceptovaným firmou IVECO BUS (fakturou).

Požadavek na záruční asistenční služby je nutné předložit prostřednictvím servisní sítě IVECO BUS.

Záruční knížka musí být vždy bezpečně uložena ve vozidle společně s ostatními požadovanými dokumenty.

5.2.2. Případy a položky zárukou pokryté, specifická omezení a výjimky ze záruky

5.2.2.1. První anebo 1. a 2. rok záruky (Záruka A)

Platnost záruky je zpravidla stanovená na prvních 12 anebo 24 měsících od počátečního data záruky. Toto období se může lišit v závislosti na trhu a verzi vozidla, přičemž na některých trzích se může počítat podle počtu ujetých kilometrů.

Záruka vyprší, jakmile je dosažen jeden z limitů uvedených v **záruční knížce nebo jiném smluvním dokumentu**. Ať už se jedná o časové období nebo počet ujetých kilometrů, vždy rozhoduje údaj, který byl dosažen první.

5.2.2.2. Druhý rok záruky, hnací ústrojí (Záruka L)

Druhý rok záruky na hnací ústrojí běží v rozmezí třináctého a dvacátého čtvrtého měsíce (včetně) od počátečního data platnosti záruky.

Druhý rok záruky na hnací ústrojí se vztahuje, nikoli však výhradně, na následující komponenty, u nichž výrobce garantuje bezvadný stav:

- *Motor*: kliková hřídel, hlavní a ojniční ložiska, rozvodová kola, setrvačnick, olejové čerpadlo, vačková hřídel, zdvihátka a vahadla, ventily a ventilová sedla, písty a kroužky, vložky válce, ložiska, turbodmychadlo, hlava válce a těsnění, blok válce, kompletní vodní čerpadlo, střed ventilátoru.
- *Vstřikování paliva*: variátor předstihu, vstřikovací čerpadla (vyjma kalibrace, běžného opotřebení a poškození zapříčiněným nekvalitním palivem).
- *Převodovka*: redukční soukolí, převodová kola, hřídele, vidlice a ojnice, ložiska
- *Hnací hřídel*: kardanová hřídel, kardanový kloub, centrální ložisko
- *Nápravy*: hnací nápravy, skříň diferenciálu, pastorek a kuželové kola, soukolí diferenciálu, ložiska, poloosy, omezovač jednotky přenosu točivého momentu, nábojové převodovky.

Záruka pokrývá všechny výše uvedené položky kromě výjimek specifikovaných v části 4.

Další podobnosti viz Příloha 4, sloupec Hnací hřídel.

Na některých trzích se období platnosti záruky může počítat podle počtu ujetých kilometrů.

Záruka na hnací hřídel vyprší, jakmile je dosažen jeden z limitů uvedených v **záruční knížce** nebo jiném smluvním dokumentu. Ať už se jedná o časové období nebo počet ujetých kilometrů, vždy rozhoduje údaj, který byl dosažen první.

5.2.2.3. Druhý rok záruky, rozšířená záruka na hnací ústrojí (Záruka J)

Druhý rok rozšířené záruky na hnací ústrojí (Záruka J) běží v rozmezí třináctého a dvacátého čtvrtého měsíce (včetně) od počátečního data platnosti záruky.

Pokrytí záruky J je rozšířeno na všechny komponenty, které nejsou zahrnuty v Záruce L s výjimkou následujících položek: baterie – spojka – brzdové disky – brzdové destičky – lišty stěrače – ostřikovač zadního skla – pojistky – žárovky – světla – čelní sklo – okna - filtry – brzdové bubny – brzdové čelisti – brzdová těsnění – řemeny – pneumatiky – tlumiče. Záruka se rovněž nevztahuje na tyto úkony: údržba – registrace – nastavení – kalibrace – natírání – ošetřování povrchu brzdových disků – mazání listových pružin – výměna filtrů a svíček – seřizování sbíhavosti kol – vyvažování kol – seřizování světel – doplňování systému klimatizace.

Záruka pokrývá všechny výše uvedené položky kromě výjimek specifikovaných v části 4.

Další podobnosti viz Příloha 4, sloupec Extra Drive Line.

Na některých trzích se období platnosti záruky může počítat podle počtu ujetých kilometrů.

Záruka na hnací ústrojí vyprší, jakmile je dosažen jeden z limitů uvedených v **záruční knížce** nebo jiném smluvním dokumentu. Ať už se jedná o časové období nebo počet ujetých kilometrů, vždy rozhoduje údaj, který byl dosažen první.

5.2.3. Používání repasovaných dílů

Repasované díly

Jsou-li pro příslušenství motoru a hnacích ústrojí k dispozici **repasované díly** (v souladu s programem pro repasované díly), pak je nutno repasovaný díl použít pro účely záručních oprav s výjimkou vozidel, která nejsou starší než 12 měsíců od data registrace.

5.3. ZÁRUKY POKRÝVAJÍCÍ DOBU PŘED DODÁNÍM VÝROBKU (Záruky F a Z)

5.3.1. Případy a položky kryté zárukou, specifická omezení a výjimky ze záruky

5.3.1.1. Kontrola PŘED DODÁNÍM VÝROBKU (PDI - (Záruka Z)

Každé vozidlo musí být před dodáním koncovému zákazníkovi řádně zkontrolováno dle pokynů a časového harmonogramu CRT (Compact Repair Time).

Pokud vozidlo není po kontrole před dodáním výrobku, ještě předtím než opustí areál obchodního zástupce, řádně zkontrolováno, hrozí reálná možnost nespokojeného zákazníka. Proto správně odvedená PDI představuje naprosto zásadní krok.

Kontrola vozidla před každým doručením musí být provedena v souladu s pokyny PDI / ePDI uvedenými v plánu činností IVECO BUS před dodáním vozidla a údržby (IVECO BUS Pre-delivery and Maintenance Plan) zpracovaným pro každý model.

Jediné úkony nutné pro předložení nároku na záruku jsou uvedeny v dokumentu CTR, který se vztahuje k PDI. Nepředpokládá se proplacení žádného **materiálu**.

V každém případě je nutné PDI provést maximálně do 60 dnů před datem zahájení platnosti záruky a před ujetím 5.000 km.

Pokud má být vozidlo před dodáním konečnému zákazníkovi jakkoli upraveno třetí stranou (např. karosářem), je nutné PDI / ePDI provést teprve až bude veškerá práce kompletně dokončena a vozidlo plně připravené k dodání.

Záruka nepokrývá mzdové náklady a výdaje na pracovní cesty.

V závislosti na trhu nebo výrobní lince lze očekávat, že v rámci výše uvedených činností bude nutné provést další kontroly.

5.3.1.2. EXTRA PDI – Záruka XPDI (Záruka F)

Tato záruka pokrývá období před počátečním datem platnosti a vztahuje se na všechny vady zjištěné před dodáním vozidla zákazníkovi s výjimkou škod a případů neshody. Záruka se rovněž nevztahuje na:

* Škody zapříčiněné nesprávným skladováním a neprováděním řádné údržby skladovaného výrobku;

* Doplňování kapalin

Časová a kilometrová omezení:

* Doba trvání je 48 měsíců od data výroby vozidla,

* Pro tento typ záruky je stanoven limit 5.000 km (na některých trzích mohou platit jiné limity).

Případy škod a neshody v požadavcích:

* Tato záruka neřeší záruční nároky vznesené z důvodů nedokončených nebo nesprávně provedených prací na vozidle a škod vzniklých při přepravě. Nároky je třeba předkládat v souladu s logistickými postupy.

* Dealer je zodpovědný za ověření podmínek a veškerých náležitostí vozidla před i po vybavení vozu anebo jeho modifikaci.

6. OBCHODNÍ ZÁRUKY

6.1. POJISTNÁ ZÁRUKA (Záruka B)

6.1.1. Podmínky

Obchodní záruku lze uplatnit výhradně na určité závady, jejichž soupis firma IVECO BUS zpracovává na každou třídu vozu, a to do 12 měsíců po vypršení záruk A, L a J.

Pojistná záruka je označená jako záruka B.

U této záruky je nutný předchozí souhlas, přičemž firma IVECO BUS bude posuzovat každý případ zvlášť (ať už celkově nebo částečně) a to čistě z důvodu zachování přízně zákazníka a ochrany dobrého jména výrobku.

6.1.2. Výjimky ze záruky

Obchodní záruku lze uznat pouze na vozidla, která nejsou současně pokrytá Smlouvou na opravy a údržbu (Maintenance and Repair Contract) anebo Rozšířenou zárukou, jež danou závadu řeší. Obchodní záruka B nepokrývá telefonní poplatky za volání asistenční služby a náklady na odškodnění.

6.2. OBCHODNÍ ZÁRUKA (Záruka C)

6.2.1. Podmínky

Správná řídicí činnost v rámci obchodních vztahů se zákazníky má vysoce pozitivní efekt na budování dobrého jména značky IVECO BUS a na vnímání kvality jejich výrobků.

Tím, že naším cílem je budovat dobré vztahy se zákazníky v průběhu záruční doby i po jejím vypršení, je dána zástupcům IVECO BUS možnost autorizovat opravy dle obchodní záruky i po vypršení záruční doby anebo v situacích, na které se záruka nevztahuje.

U této záruky je nutný předchozí souhlas, přičemž firma IVECO BUS bude posuzovat každý případ zvlášť (ať už celkově nebo částečně) a to čistě z důvodu zachování přízně zákazníka a ochrany reputace výrobku.

6.2.2. Výjimky ze záruky

Tato záruka neobsahuje žádné konkrétní výjimky.

7. ZÁRUKA NA DÍLY (Záruky D a Q)

7.1. Podmínky záruky na díly – Záruka D

Záruka na díly se vztahuje pouze na náhradní díly firmy IVECO BUS.

7.1.1. Díly montované v průběhu záruční doby

Záruka na kterékoli díly montované a finančně kryté firmou IVECO BUS v průběhu záruční doby typu A, J, L, I, X/5, M, R, F, 4, O, 6 vyprší na konci záruční doby dané jednotky/vozu.

Vyazuje-li jeden či více vyměněných originálních náhradních dílů IVECO BUS vady v průběhu záruční doby, pak budou veškeré závady, včetně opakovaných, vždy kryty tímto aktivním typem záruky.

7.1.2. Díly opatřené volným prodejem anebo montované neautorizovanou dílnou

Firma IVECO BUS ručí za to, že pokud bude některý z originálních náhradních dílů IVECO BUS zakoupený v síti IVECO BUS, (nový anebo repasovaný), vykazovat do 12 měsíců od data nákupu (data na faktuře) závadu z důvodu nesprávného výrobního postupu anebo vadného materiálu, zajistí prostřednictvím autorizované sítě IVECO BUS jeho bezplatnou opravu nebo výměnu (rozhodnutí o výměně či opravě je plně v kompetenci firmy IVECO BUS).

Pokud si zákazník opatřil díly volným prodejem, zajistí si veškeré pracovní úkony spojené s instalací originálního dílu sám, a proto v případě zjištění závady pozbývá nárok na uplatnění záruky na odvedenou práci. (*)

** Odpovědnost firmy IVECO BUS je omezená do rozsahu výše uvedených podmínek. Jakékoli další záruky přesahující tento rámec (např. dle evropské legislativy ohledně prodeje soukromým osobám) jdou na náklady obchodního zástupce / prodejce a tudíž je nelze uplatňovat u firmy IVECO BUS.*

7.1.3. Díly montované autorizovanou dílnou IVECO BUS (dle záruky na vozidlo)

Firma IVECO BUS ručí za to, že pokud bude některý z originálních náhradních dílů IVECO BUS (nový anebo repasovaný) vykazovat do 12 měsíců závadu od data uvedeného na faktuře za úkony provedené autorizovanou sítí IVECO BUS, zajistí prostřednictvím dealera/servisu IVECO BUS jeho bezplatnou opravu nebo výměnu (rozhodnutí o výměně či opravě je plně v kompetenci firmy IVECO BUS).

** Odpovědnost firmy IVECO BUS je omezená do rozsahu výše uvedených podmínek. Jakékoli další záruky přesahující tento rámec (např. dle evropské legislativy ohledně prodeje soukromým osobám) jdou na náklady obchodního zástupce / prodejce a tudíž je nelze uplatňovat u firmy IVECO BUS.*

7.1.4. Díly na skladě

Pokud se zjistí, že originální náhradní díly IVECO BUS vykazují vadu či jinou nesrovnalost ještě před montáží na vůz, je nutné záruku na tyto díly uplatňovat u oddělení náhradních dílů - „CNH Parts and Service“. Záruky uvedené v této příručce se na tyto díly nevztahují.

7.1.5. Podmínky pro uplatnění záruky na díly

* Jediná podmínka pro uplatnění záruk na díly (D a Q) spočívá ve skutečnosti, že originální náhradní díly IVECO BUS nebudou v zanedbaném stavu, nesprávně používány, upravované, používané pro závody a soutěže anebo nesprávně montované.

* Veškeré nároky vznesené na základě těchto záruk je nutné předkládat neprodleně a v souladu se stanovenými postupy.

* Na každý případ uplatňované záruky na originální náhradní díly IVECO BUS je zákazník povinen předložit fakturu jako doklad o koupi/provedené montáži.

* Rozhodnutí, zdali bude nárok na uplatnění záruky na díly akceptován, je plně v kompetenci firmy IVECO BUS. Kterýkoli díl, na nějž je záruka uplatňována, se stává majetkem firmy IVECO BUS a musí být tudíž v souladu s ustanovením kapitoly 13 tohoto dokumentu k dispozici pro účely prověření anebo vrácení, bude-li vyžadováno.

* Záruka na díly se nevztahuje na škody (přímé či nepřímé) zapříčiněné anebo vzniklé v důsledku závady vyměněné nebo opravené jednotky (např. při neschválené asistenci na silnici, vyproštění vozidla, atd.).

* Záruka na díly se vztahuje výhradně na škody vzniklé na vozidle v důsledku závady zapříčiněné vadným originálním náhradním dílem IVECO BUS.

* Prokáže-li se u kteréhokoli originálního náhradního dílu IVECO BUS, že byl v zanedbaném stavu, nesprávně používán, upraven anebo poškozen (kromě situací běžného opotřebení) a nebo nebyl v souladu s příslušnými servisními dokumenty periodicky a řádně udržován, vyhrazuje si společnost IVECO BUS právo veškeré záruční nároky na takto vyhodnocené díly zamítnout.

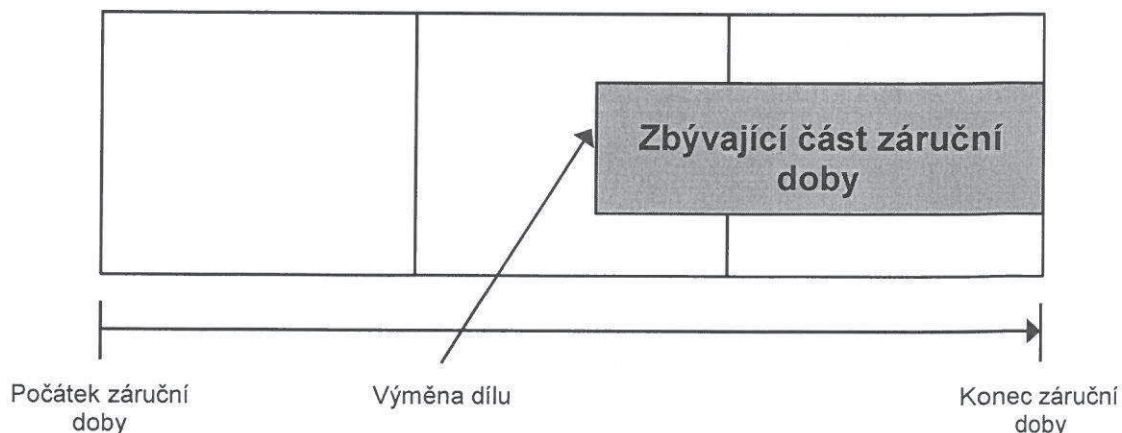
* Záruku na díly nelze uplatňovat na jakýkoli díl, jenž vykazuje poškození zapříčiněné nesprávným skladováním či nedodržením skladovacích pokynů specifikovaných společností IVECO BUS.

* Záruky na díly lze z důvodu zachování vyváženosti záruční doby převádět na další majitele.

* Je-li originální náhradní díl IVECO BUS vyměněn nebo opraven na základě podmínek této záruky na díly, bude mít vyměněný díl záruční platnost pouze po zbývající dobu do vypršení záruční doby původního dílu (vzhledem k datu jeho montáže).

* Pokud je kterýkoli z originálních náhradních dílů IVECO BUS montovaný zdarma, a tudíž hrazený firmou IVECO BUS a nikoli zákazníkem, nezískává během opravy realizované na základě záruky, smlouvy o údržbě a opravě (M&R Contract), popřípadě rozšířené záruky (EW Contract) žádnou výhodu z jakékoli další záruky. Veškeré případné vady a závady vzniklé na instalovaném originálním náhradním díle IVECO BUS jsou kryty zárukou na vozidlo a nebo smlouvou o údržbě a opravě (M&R Contract), popřípadě rozšířenou zárukou (EW Contract).

* Žádný díl měněný nebo upravovaný na základě obchodní záruky není předmětem jakékoli další záruky. Pokud zákazník uhradil poměrnou část (alespoň jednu třetinu) oprav krytých obchodní zárukou, bude díl měněný na základě obchodní záruky krytý dvanáctiměsíční záruční dobou.



7.2. Podmínky záruky provozuschopnosti (pouze hlavní jednotky) – Záruka Q

Záruka Q se vztahuje výhradně na nové nebo repasované celky motorů, převodovek, zadních náprav anebo diferenciálů.

Příslušné podmínky a postupy pro uplatňování záruky jsou totožné s podmínkami a postupy záruky D.

V případě závady na motoru anebo jiné jednotky je nutné při uplatňování záruky Q uvést sériová čísla původního i nově instalovaného motoru.

7.3. Postupy pro uplatňování záruky na díly

Zákazník je vždy povinen předložit fakturu jako doklad o koupi.

Upřednostňují se originály faktur, ale lze akceptovat i kopie, pokud je známo, že zákazník má zaveden systém centralizovaných záznamů, které nejsou ihned k dispozici.

Tři možná řešení:

1. Díly byly montovány i protokol byl předložen tímtež dealerem/servisem.
Dealer/servis zajistí přiložení kopie originálu faktury na montáž k dokumentům předkládaným pro uplatnění záruky. Lze akceptovat kopii faktury ze záznamů dealera/servisu.
2. Díly byly montovány jedním dealerem/servisem a požadavek byl předložen jiným.
Kopii originálu faktury na montáž zajistí zákazník nebo dealer/servis realizující opravu. Tato kopie se přiloží k dokumentům dealera/servisu předkládaným pro uplatnění záruky.
3. Díly byly nakoupeny přes volný prodej, montovány zákazníkem anebo jinou než autorizovanou dílnou.
Nutno předložit fakturu, na níž je uvedeno číslo dílu, jejich počet a popis. Kopie faktury k nákupu musí být řádně uchována, přiložena k výše uvedenému dokumentu a připojena k dokumentaci dealera/servisu pro uplatnění záruky.

Aby mohl mít zákazník dokument s vyčerpávajícími náležitostmi, doporučujeme dealerům/servisům, aby na svých fakturách uváděli sériová čísla dodávaných nebo montovaných dílů.

Ověřovací povinnost dealera/servisu

V každém případě odpovědností dealera/servisu zůstává zkontrolovat si hodnověrnost faktury o nákupu a současně si ověřit, že veškeré údaje v ní uvedené jsou správné a vůči uplatňované záruce relevantní.

Uplatňování záruky

Dealer/servis je oprávněn předložit firmě IVECO BUS požadavek na uplatnění záruky na montovaná olejová těsnění a těsnící kroužky do šesti týdnů anebo do ujetí 5000 kilometrů od data, kdy byl díl namontován.

Pro ujištění, že výše uvedené požadavky na uplatnění záruky jsou kryty zárukou na díly, budou v průběhu vyhodnocovací fáze podrobeny řádné analýze.

Na položky vystavené podmínkám běžného opotřebení, např. brzdová a spojková obložení, se záruka na díly (z hlediska opotřebení) nevztahuje.

Záruka na odvedenou práci

Záruku na odvedenou práci nelze uplatňovat, pokud byly originální náhradní díly IVECO BUS zakoupeny cestou volného prodeje.

Záruku na odvedenou práci lze uplatňovat na opravu vadných originálních náhradních dílů IVECO BUS původně namontovaných v autorizovaném servisu IVECO BUS.
Přípustná výše záruky na odvedenou práci nesmí překročit předepsané časy.
Záruku na odvedenou práci nelze uplatňovat na vyjmutí a instalaci jiných než výše uvedených dílů.

8. Elements: Smlouvy na údržbu a opravy & Prodloužená záruka¹

8.2. ÚDRŽBA A OPRAVY (M&R) (Typy M, R)

8.1.1 Obecné podmínky

Smlouva na údržbu a opravy M&R je dohoda sjednaná mezi zákazníkem a společností IVECO BUS, jejímž předmětem jsou operace provedené na vozech a která nabývá účinnosti prvním dnem záruční doby vozidla.

Smlouva M&R tvoří důležitou část poprodejních služeb. Ve většině případů představuje hlavní důvod nového zákazníka pro zkontaktování se s autorizovaným poprodejním servisem IVECO BUS pro prohlídky nebo opravy. Právě proto tento první kontakt a první dojem přirozeně ovlivní zákaznicko vnímání jak poskytovatele poprodejních služeb IVECO BUS tak jejich výrobků do budoucna.

Z tohoto důvodu vás a vaše zaměstnance vyzýváme, abyste pomohli společnosti IVECO BUS vytvořit dobrý první dojem. Tyto pokyny pro úplný servis a koncept oprav jsou navrženy tak, aby vám pomohly, a poskytují nutné informace pro zajištění hladké spolupráce mezi zákazníkem IVECO BUS, autorizovaným servisem IVECO BUS a samotnou společností IVECO BUS. Zákazník by měl být vaším zákazníkem i nadále a primárně zůstat v kontaktu s autorizovanými servisem IVECO BUS.

Cílem našich procesů a aktivit pro smlouvy na údržbu a opravy je, aby všechny práce byly provedeny autorizovanou sítí IVECO BUS v souladu s rozhodnutím o záruce, která je uvedena v bodě 5.1 výše v této příručce. Za účelem poskytnutí rychlého a jasného zpracování smluv pro údržbu a opravy jsme připravili pokyny, popsané v této kapitole, které jsou platné v rámci celé procedury.

8.1.1.1. Objasnění

Před započítáním opravy nebo servisu by měl servis zkontrolovat, zda má vozidlo pro danou operaci smlouvu M&R. Na portálu určeném pro *dealery/servisy* jsou uvedeny rámcové smlouvy pro vozidla v servisu.

Před započítáním prací je servis povinen zaznamenat ujeté kilometry a čas, které představují část smlouvy M&R. Pokud smlouva M&R vypršela, co se týká ujetých kilometrů nebo data, měl by být zákazník informován o skutečnosti, že jeho smlouva ke dni opravy či údržby již vypršela a že služba mu bude naúčtována.

Navíc ještě před započítáním opravy musí dílna ověřit, zda požadované opravy jsou kryty smlouvou M&R. Zákazník by měl dostát svým povinnostem, které jsou uvedeny v obecných podmínkách smlouvy, stejně jako provádět denní údržbu popsanou v příručce uživatele. Odkazujeme na místní publikační kanály, které se mohou v různých oblastech lišit. Požadovaná servisní operace může být takového druhu, že oprava je pokryta zárukou nebo smlouvou M&R: v těchto situacích by měl být nárok zadán jako záruční.

¹ Pro získání dřívějších smluv na údržbu a opravy (M&R smlouvy) a prodloužené záruky (EW smlouvy) se prosím obraťte na zástupce lokálních trhů.

8.1.1.2. Oprava a údržba

Pro každou výrobní řadu byl sestaven zvláštní program údržby.

Když zákazník přistaví své vozidlo je zodpovědností dílny zajistit správný servis vzhledem k podmínkám uvedených ve smlouvě M&R.

Přehledy plánovaných operací pro všechny vozy IVECO BUS se nachází na IWD / nebo CRT DVD v kapitole plánované údržby. Servisní interval můžete také najít v **Instrukční příručce** vozidla.

Servisní knížka by měla být orazítkovaná a podepsaná při každé provedené údržbě.

Nedodržení plánu údržby předepsaného společností IVECO BUS ze strany zákazníka je podkladem pro ukončení M&R smlouvy. Zodpovědností servisu je zajistit, aby tyto podmínky byly splněny před tím, než jsou započaty práce.

Autorizovaná síť IVECO BUS je zodpovědná za provedení řádné a co nejlevnější opravy za účelem umožnění údržby budoucí konkurenceschopnosti M&R smluv.

8.2. SMLOUVY NA PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY (EW SMLOUVY) (Záruční typ I, 5)

8.2.1. Obecné podmínky

Prodloužená záruka, kterou IVECO BUS nabízí, představuje prodloužení standardní záruční doby, nicméně prodloužená záruka nemá stejné právní podmínky jako standardní záruka. Jedná se o službu navíc nabízenou našim zákazníkům s cílem zaručit, že na voze se v průběhu určité doby a ujetých kilometrů nevyskytnou žádné chyby. Zákazník musí brát na zřetel smluvní podmínky, které se na rozdíl od standardní záruky mohou lišit. Prodloužená záruka, kterou IVECO BUS nabízí, se týká pouze originálních dílů IVECO BUS. V případě zařízení používaných v síti / servisech / a montovaných dílů spadá zodpovědnost přímo na tyto společnosti v souladu s právními a smluvními ustanoveními.

8.2.2. Kritéria

Zákazník má možnost přizpůsobit si svou prodlouženou záruku různým přídatným krytím podle svých potřeb. Servis musí ověřit na *dealer* portálu, zda jsou tato přídatná krytí platná pro danou konkrétní prodlouženou záruku.

Jako například:

- Baterie
- Poplatek za hovor a službu ANS
- Odtah

Toto jsou pouze některé příklady hlavních přídatných krytí k dispozici. Seznam se může lišit v závislosti na trhu, modelové řadě či typu smlouvy.

8.2.3. Krytí

Pokud má vozidlo krytí prodloužené záruky, je popsáno detailně na *dealer* portálu IVECO BUS Dealer a je označeno záručními kódy I nebo 5.

Kód I nebo 5 určuje prodloužené záruky, které mají pevně daný rozsah (poruchy, počet najetých kilometrů a vymezený čas provozu). Tyto podmínky se mohou lišit v závislosti na smlouvě prodloužené záruky, modelové řadě vozu nebo trhu. V každém případě se prosím obraťte pro informace na místní pobočku pro daný trh a na dealer portál IVECO BUS Dealer.

8.3. Náhrada nákladů servisu

Náklady vzniklé u *dealerů/servisů* v rámci plnění M&R a EW smluv jsou proplaceny prostřednictvím žádostí na uplatnění nároku (protokolu), které jsou stejné jako ty kryté zárukou.

Opravy a plánovaná údržba uskutečněné v rámci smluv M&R jsou zpracovány prostřednictvím žádostí na uplatnění záručního nároku (reklamačního protokolu).

M&R Smlouvy:

- Záruční kód "M" pro plánovanou údržbu IVECO BUS.
- Záruční kód "R" pro opravy kryté smlouvou

EW Smlouvy

- Záruční kód "5" nebo "I" pro opravy kryté EW smlouvou.

Náhradní díly

Originální náhradní díly IVECO BUS na provedení M&R a EW smluv jsou proplaceny v souladu s podmínkami smluvenými pro každý trh. V případě celkových provozních nákladů pro konkrétní I zásah, musí být toto použito v souladu s M&R. Uhrazeny budou pouze reklamace vznesené v rámci těchto nákladů.

Repasované díly

Pokud je díl k dispozici jako repasovaný v rámci programu REMAN, pak musí být tato repasovaná položka použita pro opravy v rámci EWM&R a M&R smluv.

Maziva

Maziva by měla být reklamovaná společně s uvedením konkrétního kódu IVECO BUS, který naleznete v příloze 7 této příručky.

9. PROCES UPLATNĚNÍ ZÁRUKY

9.1. DÍLENSKÝ PROCES

9.1.1. Úvod

Záruční systém IVECO BUS funguje na principu „samosprávy dealera/servisu“. Tento systém umožňuje *dealerům/servisům* běžně provádět záruční opravy bez předešlého souhlasu a získat náhradu výdajů bez předešlého předložení dokumentace nebo vadného materiálu vyjma situace popsané v bodě 10.2.1 níže.

Konkrétní záruční procedury musí být dealery/servisy respektovány k zajištění hrazeného procesu oprav a správné kontroly nákladů. Tyto procedury musí být zaevidovány pro účely možného auditu tím, že se uchovají záznamy dokumentů odůvodňující, že každá operace v rámci záručních oprav byla:

- Nezbytná.
- Provedena uspokojivě.

Tato část příručky popisuje odpovědnost za zajištění správného provedení záručních oprav a následného správného podání nároku na záruku. **Dealeři/servisy jsou povinni dodržet všechny požadavky uvedené v této příručce.**

9.1.2. Přijetí a předání (vrácení) vozu

Před schválením záručního krytí opravy jsou zaměstnanci dealera/servisu povinni ujistit se, že vozidlo je v záruční době nebo v limitech ujeté vzdálenosti a že podmínky záručního plnění byly splněny.

Na základě diskuze s řidičem/obsluhou musí zaměstnanci servisu zajistit, aby byly všechny požadavky a záležitosti vyjasněné. Tyto detaily musí být stručně a výstižně zaznamenány na zakázkovém listě (pokud je to možné vlastními slovy zákazníka) tak, aby zaměstnanci na dílně mohli správně diagnostikovat a provést opravu.

Tabulka níže obsahuje 4 etapy a slouží jako podpora pro přesné určení požadavku konkrétního zákazníka. V případě, kdy zákazník není schopen upřesnit požadovanou opravu, je nutné sjednat si se zákazníkem schůzku ke zhodnocení vozidla, zvláště pokud se to týká vizuálního nebo „provozního“ hlediska, a to před započítáním prací v dílně. Práce nesmí být započaty dříve než po potvrzení požadavku ze strany technika servisu a odsouhlasení dané metody opravy.

1	O jakou poruchu se jedná?	Jedná se o něco, co může řidič/obsluha: <ul style="list-style-type: none">• vidět?• slyšet?• pocítit?• ucítit?
2	Porucha se objevuje při / za:	<ul style="list-style-type: none">• zrychlení?• podřazení?• startování?• zahřátém nebo studeném motoru?• určité zařazené rychlosti?• určitých podmínek?• po ujetí určité vzdálenosti/uplynutí časového intervalu?

		<ul style="list-style-type: none"> • určitého počasí?
3	Kde se porucha objevuje:	<ul style="list-style-type: none"> • obecně? • na konkrétním místě?
4	Jak se porucha projevuje?	<ul style="list-style-type: none"> • Kdy začala? • Je zjevná po celou dobu? • Jak dlouho se vyskytuje?

Daný požadavek zákazníka musí být buď podán písemně, nebo v tištěné podobě formou zakázkového listu. Zakázkové listy musí být postupně očíslované. Písemné instrukce musí být po uvedení posledního pokynu odškrtnuty a zakázkový list po poslední udané poruše uzavřen. Pokud jsou požadavky zákazníka úplné a správně zdokumentované, zaměstnanci dealera/servisu si vyžádají zákazníkům podpis nebo jakýkoliv jiný schvalovací dokument zaslaný přímo zákazníkem (např. příloha emailu nebo fax) ještě před započítím oprav. Veškeré písemné požadavky ze strany zákazníka musí být přiloženy k zakázkovému listu jako podklad.

Od tohoto okamžiku až do získání podpisu na zakázkovém listě by vozidlo mělo být v servisu, který může výjimečně opustit pouze v případě jízdních zkoušek.

Jakékoliv pozdější požadavky zákazníka nebo další nutné opravy po uzavření zakázky musí být vytištěny / doloženy písemně, podepsány a s uvedením data technikem.

Po ukončení oprav je nezbytně nutné získat zákazníkům podpis/souhlas či jiný schvalovací dokument z jeho strany (email nebo fax). Veškeré písemné požadavky ze strany zákazníka musí být přiloženy k zakázkovému listu jako podklad.

Podpis musí být čitelný s uvedením jména zákazníka (nebo řidiče) tiskacími písmeny.

Podpis zákazníka slouží k:

- Doložení údajné poruchy nárokové zákazníkem;
- Potvrzení převzetí zodpovědnosti za vůz (přijetí);
- Potvrzení předání zodpovědnosti (přistavení vozu);
- Získání povolení k práci s důvěrnými daty;

Pokud nejsou patrné žádné závady v rámci uplatnění záruky, je nutné informovat zákazníka ještě před započítím oprav.

Dodatečné opravy, které se mohou vyskytnout na dílně v průběhu zpracovávání původního požadavku, musí být zaznamenány vedoucím/technikem, parafovány a označeny datem. Je nezbytně nutné upozornit zákazníka na dodatečnou práci, na kterou se záruka nevztahuje nebo kde může vzniknout zpoždění v důsledku delší doby na dokončení.

Zjištěné dodatečné opravy po ukončení zpracování zakázky musí být technikem jasně doložené písemnou formou k zakázkovému listu a vedoucí pracovník dílny je musí zkontrolovat a schválit svým podpisem a uvedením data započítím oprav (viz. příklad zakázkového listu v příloze 2). Dodatečné opravy k záruce jsou přijatelné pouze v následujících případech:

- Když neprovedení opravy může mít do budoucna za následek mnohem dražší poruchy v rámci záruky.
- Když zjištěná porucha způsobuje, že se vozidlo stává nebezpečné.
- Když zjištěná porucha činí vozidlo nevyhovující zákonům.

Další podrobnosti opravy musí být přidány v souladu s pokyny zákazníka do dílenské kopie zakázkového listu.

9.1.3. Zakázkový list a dokumentace

Všechny *servisy* musí uchovat původní dokumentaci pro ověření uznání nároku na uplatnění záruky. Záznamy v elektronické podobě jsou možné pouze v případě, kdy má systém servisu neměnnou kontrolu průběhu zpracování (tzn., poskytuje údaje o zadavateli údajů, čase a způsobu zadání nebo změny). Tato dokumentace MUSÍ:

- Být použita k přepisu informací použitých k vytvoření nároku na záruku - protokolu;
- Být označeny platným číslem nároku na záruku - protokolu;
- Být uchovány *servisem* po dobu minimálně 13 měsíců od **termínu plnění** (podle právních předpisů může být i déle).

Následující záznamy musí být zpřístupněny:

Záznamy zakázky:

Servis musí zachovat zakázkový list, dílenskou kartu a veškeré další podkladové dokumenty jako:

- Doklad nebo fakturace provedených údržbových oprav;
- Pro reklamace v rámci záruky na díly: zákazníkova nákupní faktura poskytující právo na uplatnění záruky;
- U oprav vyžadujících schválení: kopii odhadů v souladu s postupem pro předběžné schvalování;
- V případě PDI, kontrolní list PDI (kontrola před doručením)

Každý vůz označená sériovým číslem VIN, pro kterou je požadovaná reklamace, musí být uvedena na samostatném zakázkovém listě.

Informace uvedené na zakázkovém listě musí obsahovat:

- Datum poruchy
- Jméno zákazníka nebo název firmy.
- Značku, model a sériové číslo VIN
- Počet ujetých kilometrů nebo motohodin - **Power Take Off PTO** (použití, standardní převod 1 hodina = 50 km)
- Stížnosti zákazníka a jeho podpis

V případě, že *servis* zadal zakázku v elektronické podobě pomocí svého systému, první vytištěná kopie bude považována za původní zakázkový list za předpokladu, že jsou splněna následující kritéria:

- Musí být vytištěna před započítáním oprav;
- Tištěná kopie musí obsahovat původní datum, které odpovídá datu vyskytnutí poruchy.

V případě, že *servis* zadal zakázku mimo jiné manuálně pomocí svého systému (tj. předtištěný formulář zakázky), tento formulář bude akceptován jako původní záznam zakázkového listu za předpokladu, že jsou splněna následující kritéria:

- Musí být vytištěna před započítáním oprav;
- Tištěná kopie musí obsahovat původní datum, které odpovídá datu vyskytnutí poruchy.

Záznamy použitých dílů:

Dokumentace musí sloužit jako podklad, k ověření a musí zahrnovat:

- Díly použité na opravy zakoupeny u IVECO BUS
- Dokumenty související s pohybem náhradních dílů, jejich vyskladněním a/nebo činností systému náhradních dílů a historií záznamů.

Pracovní záznamy:

Dokumentace musí sloužit jako podklad, ověřovací dokument a musí zahrnovat dobu práce na vyhotovení oprav s uvedením:

- Data
- Konkrétního technika (techniků)
- Času započetí a ukončení každé opravy, a pokud je to možné rozepsaný na každou závadu
- Jednoznačného označení opravy s číslem zakázky (pokud je popis opravy zaznamenán ve zvláštní databázi)
- Způsobu měření času technikem

V případě, že *servis* použil pro měření času práce technika stroj nebo manuální záznam dat (například ruční kontrolu času), ať tak či tak, měl by si *servis* ponechat původní záznam/kartu k odůvodnění veškerých informací uvedených v odstavci výše ohledně registrace nebo počtu odpracovaných hodin.

Popis vykonání opravy:

Technik, který opravu provedl je povinen zdokumentovat následující:

- Popis poruchy a příčiny
- Popis nápravných operací nutných k vykonání opravy
- Jednoznačné označení opravy s číslem zakázky (pokud je popis opravy zaznamenán ve zvláštní databázi)
- Podkladovou dokumentaci z diagnostického nástroje

Externí služby:

Dokumentace musí sloužit jako podklad, ověřovací dokument pro nakupované služby od dodavatelů včetně:

- Originální faktury od dodavatele.
- Doklad o provedení platby dodavateli

Účetní záznamy:

Účetní záznamy slouží jako podklad a ověřovací dokument k následujícím:

- Všechny nahrazené nebo spotřebované díly použité během opravy
- Odpracovaná doba
- Částka (částky) účtovaná na záruční nárok tak, jak byla zanesena v účetních knihách servisu, která vyjadřuje zaúčtování a účetní zpracování veškerých nákladů v rámci nároku na uplatnění záruky.

9.1.4. Čas práce zakázky

IVECO BUS poskytuje přiměřený čas na vykonání záručních oprav. Tato doba je vymezena v CRT (časových normách) pro většinu oprav a zahrnuje základní trvání opravy (klíčový čas), běžnou diagnostiku, osobní a příjezdové/odjezdové sazby. Pokud nejsou uvedeny, může být požadována přiměřená nepředepsaná doba.

Pro všechny záruční opravy v servisu je nutný záznam započetí a ukončení prací a to pomocí mechanické časomíry, elektronického systému nebo manuálně. Doporučuje se, aby doba veškerých ostatní druhů práce byla změřena od započetí práce až do jejich ukončení a zaznamenána na zakázkovém listě. To umožní vedení vypočítat produktivitu a technickou výkonnost. Z důvodu udržet uspokojivou kontrolu nad procesy oprav, musí *servisy* vydat jeden zakázkový list pro každý vstup na dílnu a zajistit, aby technici pracovali pouze na jedné zakázce

a ne na více najednou.

Vedoucí pracovník/servisní manažer musí kontrolovat měření času a reporting, aby zajistil, že pracovní postupy jsou řádně a včas zaznamenány na zakázkovém listě. V případě přerušení práce z jakéhokoli důvodu, musí být zakázkový list vrácen a přerušeno měření času anebo reportováno manuálně. Při opětovném zahájení prací musí být čas posunut nazpátek anebo zaznamenán manuálně.

Pro opravy v terénu, pokud je to možné, musí být měření času zakázky započato ve chvíli, kdy technik opustí servis a uzavřeno ve chvíli jeho návratu. Uplynulá doba musí být rozdělena na dopravu a dobu opravy a nakonec schválena vedoucím pracovníkem/manažerem dílny. Místo opravy musí být specifikováno společně s uvedením vzdálenosti včetně cesty zpět počtem ujetých kilometrů.

Pokud není možné otevřít zakázku, záznam činnosti technika bude zachován pro všechny techniky vykonávající opravy mimo dílnu.

Doba na dopravu není zahrnuta v ceně záruky a je proto důležité tento čas nezapočítávat do času opravy s výjimkou oprav v rámci ANS24 nebo oprav vykonaných za určitých podmínek výběrového řízení.

9.1.5. Operace technika

Technici jsou povinni vykonat opravy efektivně, svědomitě a cenově příznivě. Dále jsou technici povinni:

- Potvrdit, že údaje zjištěné před opravou jsou správné ještě před započítáním samotné opravy.
- Ujistit se, že hodiny vozu nebo stav ujetých kilometrů jsou zaznamenány na zakázkovém listě.
- Ujistit se, že veškeré dodatečné opravy jsou zkontrolovány vedoucím pracovníkem a řádně schváleny.
- Vadné díly vyměněny v rámci záruční opravy, podléhající vrácení, opatřit štítkem a uložit na bezpečné místo
- Zajistit, aby zakázka byla naprosto v souladu s požadavky podle odstavce 10.1.4.

Po dokončení opravy nebo každé etapy v případě dlouhé opravy je nutné, aby technik provádějící opravu zapsal a vyhotovil report (zápis) prací, tak aby to bylo adekvátní k diagnostice, opravám a podání záruční reklamace.

Jedno datum s podpisem nebo iniciály je přípustné pouze v případě, kdy veškeré opravy provedl stejný technik.

Každý zápis musí jasně určovat:

Opravné práce dokončeny s použitím systému Příčina/porucha/oprava.

- Příčina: příčina poruchy (určení dílu, který zapříčinil poruchu).
- Porucha: povaha závady zapříčiňující poruchu.
- Oprava: poskytnutí opravy a potvrzení, že servis vyřídil stížnost zákazníka. Diagnostické údaje musí být uvedeny včetně výsledků testů/kontrol pomocí diagnostického zařízení (včetně těch testů bez závad - po opravě). Výstup testu musí být vytištěn a přiložen k zakázkovému listu.

9.2. ADMINISTRACE REKLAMAČNÍHO PROCESU

9.2.1. Předběžná autorizace

Předběžnou autorizaci musí vznést *servis*, který provádí opravu ještě před započítáním oprav. Předběžná autorizace by měla být vznesena pomocí nástroje IVECO BUS One Call WRAN a podána hned po diagnostice a před započítáním oprav.

V případě, kdy jsou opravy započaty mimo pracovní dobu, požadavek na předběžnou autorizaci musí být zaslán do společnosti IVECO BUS první pracovní den po započítání oprav.

Podmínky podání požadavku na předběžnou autorizaci mají být poskytnuty dealerům/servisům společností IVECO BUS a budou udržovány a upravovány v pravidelných intervalech (viz dodatek 10 ke stávajícím pravidlům).

Předběžná autorizace je schválení pouze metody provedení opravy na základě poskytnutých písemných údajů. Nesprávný popis může vést k částečnému nebo i celkovému zamítnutí.

Následné kladné vyřízení požadavku bude podmíněno dodržením smluvních podmínek a procesů pro záruky a repasované díly. Všechny aspekty budou zkontrolovány ve vyhodnocovací fázi.

Číslo předběžné autorizace musí být zaznamenáno ve chvíli zadávání protokolu.

PŘEDBĚŽNÁ AUTORIZACE BYLA PŘIJATA – Oprava může být vykonána.

PŘEDBĚŽNÁ AUTORIZACE BYLA ZAMÍTNUTA – To znamená, že oprava nemůže být vykonána v rámci záruky.

Předběžná autorizace je zamítnuta s připojením komentáře.

Jakékoli opětovné předložení dané předběžné autorizace by mělo obsahovat odpověď na všechny komentáře.

9.2.2. Výsledná kontrola kvality

Práce techniků by měla být podrobena formální kontrole kvality, aby bylo zajištěno, že záležitost byla vyřešena hned na poprvé a k maximální spokojenosti zákazníka. Tyto kontroly musí zahrnovat následující položky:

- Zakázkový list je kompletní (stížnost zákazníka, report technika, podpis zákazníka, podpis technika atd.).
- Doba trvání oprav je řádně zaznamenána.
- Problematika dílů je řádně zaznamenána.
- Všechny opravy byly správně provedeny standardním způsobem ke spokojenosti zákazníka (včetně testování vozu/jednotky ve vozidle, pokud to situace vyžadovala).
- Oprava byla provedena cenově nejvýhodnějším způsobem.
- Odpovědný vedoucí pracovník musí zakázkový list na závěr podepsat a zapsat datum jako potvrzení provedení kontroly kvality.

Jakékoli dohodnuté změny musí být zdokumentovány a uchovány v souborech servisní sítě IVECO BUS.

9.2.3. Administrativa uplatnění záruky

Administrátor záruky je odpovědný za správné vyplnění všech *servisních* požadavků na uplatnění záručních nároků a jejich zadání do systému IVECO BUS. Je nezbytně nutné, aby požadavky zohledňovaly prováděné opravy, odpracovaný čas, použité díly a další s tímto spojené náklady.

Administrátor záruky je povinen zajistit:

- Požadavek na uplatnění nároku na záruku je vypracován z originálu zakázkového listu a žádost/protokol je řádně přiřazena k zakázce.
- Požadavek neobsahuje žádné položky, které nejsou kryty zárukou, a je podložen kompletní zprávou technika pro každou údajnou poruchu.
- Nevyskytují se žádné neprovedené operace plánované údržby.
- Jakýkoli neplánovaný čas nutný ke zpracování je oprávněný, pokud je schválen vedoucím dílny a nepřekračuje uplynulý časový harmonogram.
- Ze zakázkového listu jsou do protokolu na uplatnění nároku ze záruky přeneseny pouze ty dodatečné záruční opravy, které byly řádně schválené.
- Všechny protokoly na uplatnění nároku ze záruky mají správně vyplněné:
 - Sériové číslo vozu (VIN)
 - Kód *servisu*
 - Datum vyskytnutí poruchy
 - Datum provedení opravy
 - Počet ujetých kilometrů/stav počítáče kilometrů daného vozu
 - Číslo dílu, které zapříčinilo poruchu/kód závady/kód poruchy
 - Stanovení doby vykonání běžné opravy
 - Komentář s popisem poruchy a uvedením možné příčiny
- V případě nesrovnalostí mezi zaplacenou částkou a požadovanou částkou musí proběhnout kontrola, aby byly zjištěny příčiny a zhodnoceno případné opětovné podání žádosti na uplatnění nároku ze záruky (v případě potřeby vznesení požadavku).
- S **vadnými díly** musí být naloženo podle pokynů uvedených v kapitole 13 níže.
- Všechny nahrazené baterie musí s sebou mít kontrolní list nebo vyhotovený test telematického převodu pomocí Easybatt.
- Všechny originály zakázek jsou založeny tak, aby k nim byl umožněn snadný přístup
- Pokud byla oprava vykonána subdodavatelem, musí být splněny následující požadavky:
 - Jasně určení vozu jak v zakázkovém listě, tak na faktuře vydané subdodavatelem a to včetně odtahu.
 - Písemný popis provedené opravy.
 - Typ příčiny a jasné určení závady.

9.2.4. Podání nároku na záruku a odvolání

Nejdůležitější je, aby porucha na jednotce byla odstraněna při nejbližší příležitosti to nejenom s cílem zabránit dalšímu poškození, ale zejména udržet spokojenost zákazníka a image jak *dealera/servisu*, tak i společnosti IVECO BUS.

Správné a včasné zadání záručních dat je také důležité pro následnou analýzu protokolu, vyřešení záležitosti a platby *dealerům/servisům*.

Datum opravy versus zadání protokolu na uplatnění záruky

- Časový úsek mezi ukončením opravy a počátečním dnem uplatnění nároku (datum, ke kterému je zaregistrován protokol) by neměl být delší než 45 kalendářních dní.
- Vzhledem k výše uvedeným lhůtám musí být požadavky související s M&R / EW smlouvami zadány v průběhu 15 kalendářních dnů od vypršení jejich platnosti.
- Jakákoli žádost - protokol zadáný mimo výše zmíněné lhůty musí být předem schválen společností IVECO BUS.

Odvolání v rámci uplatňování záručního nároku

Pokud dealer/servis zpochybní rozhodnutí učiněné při zpracování protokolu na uplatnění záručního nároku, má možnost podat odvolání u společnosti IVECO BUS (viz. odstavec 10.3).

Odvolání musí být podáno nejpozději do 45 dnů od data vypořádání protokolu a musí obsahovat veškeré informace.

Chyby v protokolech na uplatnění záručního nároku

Ve chvíli kdy IVECO BUS přijme protokol na uplatnění záruky, je tato zaregistrována na daného dealera/servis. Pokud se zjistí, že některé informace byly nesprávně zadány, chybí nebo je nutné jejich doplnění, je možné protokol vrátit k opravě v záručním systému SAP.

Pokud chyba nebyla odstraněna v době 21 dní po vrácení protokolu, systém automaticky žádost zamítne.

Úhrada protokolů na uplatnění záruky

Automaticky vygenerovaná proforma faktura / dobropis

Každý týden garanční technik dealera/servisu obdrží ze společnosti IVECO BUS automaticky vygenerovanou proforma fakturu/dobropis a prostřednictvím záručního systému SAP má možnost vidět poznámky k zamítnutým protokolům.

Na faktuře jsou zaznamenány všechny protokoly s uvedením místa vyhodnocení a údaji o vyhodnocení společně s komentáři, které zapsal administrátor záruk.

V případě nesrovnalostí mezi zaplacenou částkou a požadovanou částkou, veškeré přeplatky, nedoplatky nebo duplicitní platby by měly být vyřízeny a vyrovnány každý týden. Doporučuje se nastavit konkrétní termín v rámci týdne k vykonání tohoto úkolu a jeho zpracování by mělo být každý měsíc zkontrolováno *dealerem/servisem*.

9.3. ZÁRUČNÍ INFORMACE & VEDENÍ KOMUNIKACE

Komunikace

Dealeři/servisy by měli komunikovat se společností IVECO BUS strukturovaně a výhradně prostřednictvím on line nástroje OneCall WIT pro záruky.

10. AUDIT

10.1 Proces záručního auditu

IVECO BUS může provádět pravidelné audity záznamů záruk u dealerů/servisů. Cílem tohoto auditu je zkontrolovat, zda všechny žádosti byly zadány v souladu s procedurou detailně popsanou v této příručce a zda je k dispozici veškerá odpovídající podpůrná dokumentace. Je také požadováno zpřístupnit vyměřování času techniků jak pro zákroky v rámci záruky tak i ty, které nejsou zárukou kryty, ale spadají do auditovaného období.

Audit také pomáhá dealerům/servisům zajistit, aby jejich služby a záruční procesy byly v souladu s požadavky společnosti IVECO BUS a může s sebou přinést doporučení „lepších praktik“ s cílem pomoci dealerovi/servisu optimalizovat své dílenské a administrativní procesy. Dealeři/servisy jsou o dni a trvání auditu informováni písemně.

Audit se skládá z celkového přehledu žádostí a s tím spojené dokumentace. Auditor zvolený společností IVECO BUS vymezuje standardně období 13 po sobě jdoucích měsíců. Auditóři na začátku auditu určí náhodným výběrem nějaké protokoly, které zkontrolují.

Způsob, jakým jsou analýzy protokolů související se všemi typy záruk prováděny, může být:

- Čistě náhodný: čistě náhodný výběr protokolů ke kontrole.
- Přesný: IVECO BUS si vymezuje právo ověřit přesně vybrané protokoly

- **Příklad náhodného výběru**

Náhodně zvolené protokoly v závislosti na celkovém počtu protokolů proplacených dealerovi/servisu během auditovaného období obsahují normálně 10% z celkového počtu protokolů a nebo z počtu cca 100 protokolů. Dealer/servis se může výběrového řízení zúčastnit, pokud si to přeje, aby porozuměl způsobu náhodného výběru.

Veškeré nesrovnalosti, které auditor objeví, jsou projednány během auditu s vedením dealera nebo s vedením servisu a odpovědnými zaměstnanci, kteří mají na starost zpracování záruk s cílem poskytnout *dealerovi* nebo servisu příležitost najít všechny potřebné dokumenty. Pokud je to považováno za nutné, je možné zkontaktovat zákazníka k potvrzení oprávněnosti oprav vyhotovených v rámci záruky.

Veškeré nesrovnalosti nalezené v průběhu auditu ve výpočtech jsou počítány k celkové proplacené částce týkající se všech protokolů proplacených společností IVECO BUS v průběhu auditovaného období. Vzhledem k tomu, že je povoleno určité procento chyb, jakékoli plánované zamítnutí bude smluvně sníženo o 20% a výsledná čistá hodnota bude doporučena ke zpětnému proplacení - vrácení.

Zpětné zaúčtování představuje debet IVECO BUS extrapolované částky vyplacených protokolů.

- **Přesný výběr**

V případě přesně zvolených protokolů, jednotlivé protokoly jsou zpětně účtovány pouze v nominální hodnotě.

Pokud je vybrána protokol oběma výše zmíněnými způsoby, výpočet zpětné transakce bude proveden v souladu s podmínkami pro každý protokol. Následně budou nepřesnosti nalezené v protokolech vybraných náhodně extrapolovány, zatímco u těch, které byly zvoleny cíleně, bude transakce vrácení vymezena pouze nominální hodnotou každého protokolu.

Audit může vybrat další vzorek protokolů který bude v případě anomálie zpracována bez použití extrapolace.

Příklad extrapolace výpočtu transakce vrácení:

V průběhu auditu servis vystavil a obdržel platbu pro 500 jednotlivých protokolů na uplatnění nároku záruky v celkové hodnotě 100 000 eur. Servis si zvolí možnost náhodného výběru v rámci auditu.

Sto (100) protokolů anebo 10% z celkového počtu jsou náhodně vybrány ke kontrole. Celková hodnota těchto 100 protokolů činí 30 000 eur. Audit shledá, že pět z těchto sto protokolů v celkové hodnotě 1 500 eur, není v souladu se záručními pokyny pro dealery/servisy.

Celková částka doporučené transakce vrácení činí 4 000 eur a je vypočítána následovně:

Procentuálně (na základě počtu protokolů)

10% (50 z 500) nebo nejméně 100 protokolů

Procentuální cena vybraných protokolů činí:

30% (30 000 eur z částky 100 000 eur)

Procentuální cena u chybových protokolů, jejichž nalezená hodnota je

5% (1 500 eur z částky 30 000 eur)

Výpočet doporučené transakce vrácení:

Celkem vyplacené protokoly (100 000 eur) x 5% (protokoly, které nevyhovují) = 5 000 eur

*5 000 eur – 1 000 eur (20% smluvní snížení) = **4 000 eur je konečná částka transakce vrácení.***

Auditoři poskytují celkový report veškerých svých poznatků vedoucímu servisního oddělení opravy, společně s podrobnostmi případné transakce vrácení. Na závěrečné schůzce auditu se zároveň sestavuje akční plán nápravných kroků v oblastech, kde je proces nesprávně prováděn. Po závěrečné schůzce potvrdí IVECO BUS částku transakce vrácení a poskytne instrukce o jejím způsobu debitování.

IVECO BUS může sjednat program další návštěvy s cílem ujistit se, že servis řádně provedl nápravné kroky.

10.2 Standardní řešení ve vztahu k výsledkům společného auditu

Standardní řešení se týkají výsledků společného auditu následujícím způsobem. Tento seznam není vyčerpávající.

Výsledky	Riziko	Řešení*
Nedodržení požadavků na dokumentaci servisu:		
Chybí původní pracovní příkaz nebo jiné dokumenty – elektronické a manuální zápisy.	Nedostatek požadované dokumentace zabraňuje možnosti posouzení platnosti nároku.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Zákazník nepodepsal pracovní příkaz.	Nárokované opravy nemusely být schváleny zákazníkem.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Technik (technici), provádějící opravy, nepodepsal(i) dílenskou průvodku pro každou opravu.	Nárokovaná oprava nemusela být konzistentní se skutečně provedenou opravou.	Zúčtování neopodstatněné práce (ve vztahu k činnostem prováděným technikem (techniky))
Požadované dokumenty nebyly dodány, jsou neúplné nebo nedostatečné (včetně chybějících/nepřesných dokumentů/poplatných zákazníkovi).	Nedostatek požadované dokumentace zabraňuje možnosti posouzení platnosti nároku.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Nebyly dodány požadované dokumenty, nebyly vytištěny údaje tachografu.	Nedostatek požadované dokumentace zabraňuje možnosti posouzení platnosti nároků.	Vrácení 15% nárokované ceny
Neopodstatněný diagnostický test.	Nedostatek požadované dokumentace zabraňuje možnosti posouzení platnosti nároků.	Zúčtování neopodstatněného diagnostického testu.
Servis neuchovává pracovní záznamy pro každý postup – elektronické a manuální zápisy.	Práce byla provedena, ale úhrada práce byla navýšena.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Požadovaná generická doba (úsporná práce) byla delší než hodinový čas.	Doba práce byla nesprávně navýšena.	Zúčtování neopodstatněné práce.
Práce na pohledávce zahrnovala dobu cesty, jak je zdokumentováno na pracovním příkazu.	Pracovní doba byla nesprávně navýšena	Zúčtování neopodstatněné práce.
Nárokovaná CRT neodpovídá kombinaci popisu technika a zaznamenaného času. Činnost je opodstatněná, avšak měla být nárokovaná jiná CRT.	Reklamacce nemusela být podána v souladu s tím, jak byla provedena oprava.	Zúčtování neopodstatněné práce.
Pracovní záznamy uvádějí, že technik uvedený na pohledávce ten den nepracoval, nebo se zabýval jinou činností.	Reklamacce nemusela být podána v souladu s tím, jak byla provedena oprava.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.

Výsledky	Riziko	Řešení*
Servis nárokoval záruku typu „D“, přičemž původní výměna byla provedena zákazníkem.	Proplacení nezáručních položek.	Zúčtování neopodstatněné práce.
Servis nezaznamenal dobu zahájení a ukončení práce (podle pracovní průvodky).	Nedostatek požadované dokumentace zabraňuje možnosti posouzení platnosti nároku.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Servis nezajistil popis technika v rámci postupu – elektronické a manuální zápisy	Nedostatek požadované dokumentace zabraňuje možnosti posouzení platnosti nároku.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Servis nezajistil popis částí u příslušného postupu.	Uplatnění záruky nemuselo být provedeno konzistentně se skutečně provedenou opravou, popřípadě bylo proplacení dílů nesprávně navýšeno.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Servis nárokoval díly, u kterých neexistují záznamy o pohybu stavu zásob. Cena dílu > 20% celkové hodnoty dílů.	Uplatnění záruky nemuselo být provedeno konzistentně se skutečně provedenou opravou, popřípadě bylo proplacení dílů nesprávně navýšeno.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Záznamy servisu uvádějí menší počet dílů, než byl vrácen po uplatnění záruky do stavu zásob. Cena dílu > 20% celkové hodnoty dílů.	Uplatnění záruky nemuselo být provedeno konzistentně se skutečně provedenou opravou, popřípadě bylo proplacení dílů nesprávně navýšeno.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Servis uvádí, že byly po uplatnění záruky vráceny do stavu zásob všechny díly, nebo jejich hlavní část (> 20% celkové hodnoty dílů).	Uplatnění záruky nemuselo být provedeno konzistentně se skutečně provedenou opravou, popřípadě bylo proplacení dílů nesprávně navýšeno.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek
Servis použil po uplatnění záruky menší počet dílů, které neodpovídaly pravým dílům. Cena dílu < 20% celkové hodnoty dílů.	Proplacení nezáručních položek.	Zúčtování neopodstatněných dílů
Servis použil po uplatnění záruky velký počet dílů, které neodpovídaly pravým dílům. Cena dílu > 20% celkové hodnoty dílů.	Proplacení nezáručních položek.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek
Test odhaluje chybu v uchování vadných dílů, jejímž výsledkem bylo zúčtování za příslušný díl. Nárok na poruchový díl není zahrnut do vzorku auditu.	Chybějící fyzická evidence poruchového dílu by mohla zdůraznit rozdíl příslušné opravy od nárokové opravy.	Zúčtování neopodstatněných dílů

Výsledky	Riziko	Řešení*
Test odhaluje chybu v uchování vadných dílů, jejímž výsledkem bylo zúčtování za příslušný díl. Nárok na poruchový díl není zahrnut do vzorku auditu.	Chybějící fyzická evidence poruchového dílu by mohla zdůraznit rozdíl příslušné opravy od nárokované opravy.	V případě minimální hodnoty neopodstatněných dílů (< 20% nárokované hodnoty), provede se Zúčtování pouze neopodstatněných dílů. Pokud nebyla pro opravu uchována většina dílů nebo základní počet dílů (> 20% nároku), vrátí se platba v celkové hodnotě nároku.
Při dokumentaci poruchy byla jednotka nároku mimo záruku (změněné dokumenty, nesprávné údaje o poruše, nesprávné hodiny použití, nesprávné datum zahájení záruky).	Záruční nároky nebo jednotky mimo záruku.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Při dokumentaci poruchy byl servisní díl nároku mimo záruku (změněné dokumenty, nesprávné údaje o poruše, nesprávné hodiny použití, nesprávné datum zahájení záruky).	Proplacení položek mimo záruku.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Před opravou nebyl získán souhlas.	Nárokované opravy nemusely být autorizované.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Záznamy servisu signalizují, že byl nárok podán po povoleném časovém termínu.	K tomuto případu dochází při pozměnění data nárokované poruchy k zabránění automatického vyřazení záručním systémem.	Zúčtování v hodnotě 15% nároků podaných později.
Při opravě se přidaly služby, které nebyly požadovány a autorizovány zákazníkem nebo kontrolorem.	Nárokované opravy by nemusely být autorizovány.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Nárokovaná CRT neodpovídá kombinaci popisu technika a zaznamenaného času. Činnost není opodstatněná.	Rozpor mezi nárokem a pracovními zápisy je indikátorem, že byla provedena odlišná oprava od nárokované opravy.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Poznámky technika popisují odlišnou poruchu od nárokované poruchy,	Rozpor mezi nárokem a pracovními zápisy je indikátorem, že byla provedena odlišná oprava od nárokované opravy.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Oprava není v rámci záruky nebo není autorizována (např. neautorizovaný ANS 24 h, zdvojené pohledávky, přeplatek, atd.).	Proplacení nezáručních položek.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
Úhrada hodnoty nárokovaných vnějších služeb v pohledávce byla vyšší, než odpovídá nákladům servisu.	Proplacení nezáručních položek.	Zúčtování hodnoty marže.

Ve faktuře třetí strany nejsou uvedeny podrobnosti o vozidle (externí práce), popřípadě není oprava podložena fakturou třetí strany (externí práce).	Proplacení nezáručních položek.	Zúčtování neopodstatněných pohledávek.
--	---------------------------------	--

11. ANS24 SERVIS (správa žádostí)

11.1 ANS 24 procedura

Pokud daný trh nabízí službu ANS24 (Non stop asistence 24h), zákazník má možnost zavolat do zákaznického centra IVECO BUS anebo do místního servisu autorizovaného přímo společností IVECO BUS, který zkontroluje, zda je vůz kryt zárukou a zkontaktuje nejbližší dílnu poskytující službu ANS24 s cílem zajistit asistenci nepojízdnému vozidlu.

Technik dané dílny je povinen zaznamenat na zakázkový list řádně následující časové údaje:

- Odjezd ze servisu
- Návrat do servisu
- Čas věnovaný opravě (buď v servisu, nebo na silnici).

Upomínka: zakázkový list musí být podepsán zákazníkem a uschován u *dealera/servisu*.

IVECO BUS převezme také interní formulář pro asistenci vyhotovený *dealerem/servisem*, ve kterém budou stejné informace, jako na zakázkovém listě (včetně podpisu zákazníka).

11.2 Právo na úhradu výdajů

IVECO BUS hradí náklady ANS24 (poplatky za hovor a poskytnutí asistenčních služeb) pouze:

- Pokud je vozidlo kryto zárukou ANS24, která je k dispozici u následujících typů záruk:
 - Záruka (A, L, J, F)
 - Prodloužená záruka s krytím služeb ANS24 (I, 5)
 - M&R smlouva včetně krytí služeb ANS24 (R)
- Pokud byla asistenční služba kontaktována prostřednictvím zákaznického centra IVECO BUS, je k případu přiřazeno i číslo složky.
- A pokud je v protokolu použit kód servisu, který vyhotovil opravu.

Záruční systém SAP automaticky provede kontrolu koherence mezi protokolem a složkou a v zemích, kde IVECO BUS pokrývá služby zákaznického centra IVECO BUS, systém automaticky vyplní číslo složky odpovídající dané žádosti. Tato informace bude viditelná *dealerovi/servisem* v záručním systému SAP. Pokud je kontrola vyhodnocena záporně, protokol bude zamítnutý.

12. PROGRAMY KE ZDOKONALOVÁNÍ PRODUKTU – SVOLÁVACÍ AKCE (PRODUCT IMPROVEMENT PROGRAMMES - PIP)

Příležitostně může nastat ve vozech situace, která má za následek rozsáhlou nespokojenost zákazníka a/nebo může ohrozit závazky výrobce, společnosti IVECO BUS. V takových případech shledává IVECO BUS povinností napravit tyto záležitosti na obou stranách jak na voze zákazníka, tak na skladu u *dealerů*.

Tato činnost je nazývána „svolávací akcí - program ke zdokonalení produktu“ (PIP) a musí být provedena (pokud není uvedeno jinak) v souladu s časovým harmonogramem ve vydaném dokumentu (bulletinu). *Dealeři/servisy* jsou o této skutečnosti informováni prostřednictvím servisního bulletinu, ve kterém jsou obsaženy nápravné procedury, které musí být provedeny. Je důležité, aby tyto pokyny byly vykonávány včas, aby se předešlo případné nespokojenosti zákazníka.

Existují tři typy PIP:

- **Povinné bezpečnostní svolávací akce:**

Vozy, kterých se týkají povinné bezpečnostní svolávací akce včetně rizik pro zákazníky, stejně jako závazky společnosti IVECO BUS a prodejce, musí být povinně prioritně provedeny tak, jak je stanoveno ve vydaném dokumentu (servisním bulletinu).

Servisní bulletin by měl obsahovat neměnný text pro komunikaci, který je v takovém případě zasílán zákazníkovi *dealerem*.

Podobně jako u kontrol, které mají být provedeny za účelem zjištění možné záruky, *dealer/servis* je povinen ověřit v systému SAP, zda vůz podléhá povinné bezpečnostní svolávací akci - PIP.

Pokud zákazník, který z jakéhokoli důvodu přistavil vůz do servisu a odmítá zásah v rámci povinné bezpečnostní svolávací akce, servis zaznamená tuto skutečnost do servisní knížky, včetně podpisu zákazníka.

- **Povinné svolávací akce:**

Vozy, kterých se týkají povinné svolávací akce, včetně nespokojenosti zákazníků, musí být provedeny tak, jak je stanoveno v servisním bulletinu.

Servisní bulletin by měl obsahovat neměnný text pro komunikaci, který je v takovém případě zasílán zákazníkovi *dealerem*. Když se výše zmíněný text nevyskytuje v servisním bulletinu, svolávací akce musí být provedena při příjezdu vozidla do servisu.

Podobně jako u kontrol, které mají být provedeny za účelem zjištění možné záruky, *servis* je povinen ověřit v systému SAP, zda vůz podléhá povinnému svolávací akci.

- **Cílené svolávací akce:**

Cílené svolávací akce umožňují *dealerovi/servisu* zasáhnout na náklady společnosti IVECO BUS v případě některých poruch nekrytých žádnou zárukou na vozech vyjmenovaných ve svolávací akci (seznamu vozů).

Taková oprava nesmí být provedena na vozech, na kterých se daná porucha neprojevuje i přesto, že se nachází mezi zasaženými vozy.

Vozy zahrnuté v cílených svolávacích akcích se nevyskytují na seznamu v záručním systému SAP, ale pouze ve svolávací akci (seznamu vozů).

13. SPRÁVA A UCHOVÁNÍ VADNÝCH DÍLŮ A DÍLŮ, KTERÉ ZAPŘÍČILY PORUCHU

Musíme rozlišovat mezi:

- díly, které zapříčinily poruchu samotného vozu;
- Vadnými díly: komponenty vozu, které byly kvůli poruše nahrazeny v servisu.

13.1 Správa vadných dílů

IVECO BUS může na základě vlastního uvážení zaslat žádost o zachování nebo vrácení jednoho nebo i více konkrétních vadných dílů prostřednictvím sběrového centra dílů (Parts Recall Centre) za účelem provedení analýzy, řízení záručního procesu, vyhotovení auditů a vylepšení produktu a kvality.

IVECO BUS zpřístupňuje v řídicím systému SAP seznam dílů, které jsou předmětem okamžitého navrácení a dále typ záruky, u které je navrácení nutné.

Vadný díl, který byl identifikován jako *díl, který způsobil poruchu* v rámci záruk A, D, F, H, J, L, P, Q a 4 musí být uschován po dobu 3 měsíců počínaje dnem zaplacení reklamačního protokolu.

Vadné díly, u kterých je nutné jejich uskladnění, by měly být uchovány v bezpečném prostoru skladu.

Pro další informace odkazujeme na odstavec 14.3.

Servis může obdržet žádost na prodloužení doby uchování nebo na možné vrácení jednoho či více konkrétních vadných dílů.

Vadné díly by měly být chráněny a uskladněny na zabezpečeném místě.

Pamatujte, že:

- Reklamační protokoly nebudou zpracovány a budou považovány za chybné až do doby obdržení požadovaného dílu a zpracování místním centrem pro odběr dílů - Parts Recall Centre (viz poslední verze servisního bulletinu nebo jiné komunikace ohledně vadných dílů poskytnuté společností IVECO BUS).
- Navrácení vadných dílů nezaručuje proplacení reklamačního protokolu, neboť každý díl bude posouzen podle podmínek záruky společností IVECO BUS.
- Nedodržení navrácení vadných dílů podle podmínek uvedených níže může mít za následek zamítnutí reklamačního protokolu.
- Vadné díly, jejichž navrácení je požadováno mimo povinnou výzvu k navrácení, mohou být vráceny podle zde popsaného procesu, nebo pokud je díl požadován urgentně a je vznesen konkrétní požadavek, může být využit zvláštní dopravce.
- V takových případech musí být na identifikačním štítku jasně uvedeno jméno žadatele a číslo případu One Call.
- Jakékoli další protokoly musí mít zřetelně uvedeno číslo One Call kde je požadováno navrácení dílů a jméno žadatele.

13.2 Další způsoby výzev k navrácení dílů

IVECO BUS může zkontaktovat dealera/servis s žádostí o vrácení vadných dílů i následujícími způsoby:

- použitím systému ONE CALL
nebo
- prostřednictvím přímé korespondence ze strany Quality Product Specialist (specialisty kvality produktu), Brand Service (servisu značky), nebo Field Technicians (techniků v terénu)

13.3 Příprava vadných dílů k expedici do společnosti IVECO BUS

Dealeři/servisy musí zajistit, aby všechny vadné díly, které jsou vráceny do Iveco Bus Parts Recall Centre, byly opatřeny štítkem „záruční materiál“ a obsahovaly následující informace:

- Číslo reklamačního protokolu IVECO BUS, pokud je k dispozici a/nebo číslo reklamace dealera/servisu
- Úplné informace o dealerovi/servisu a kód dealera servisu
- Sériové číslo vozu (VIN)
- KM
- Číslo dílu IVECO BUS (vrácený vadný díl)
- Typ záruky
- One Call číslo, pokud je k dispozici
- Datum opravy

Štítek musí vždy obsahovat veškeré požadované údaje a být bezpečně připevněn k dílu, který se zasílá zpět. Viz příloha č. 1.

V případě, že se posílá zpět více vadných dílů na jeden protokol, každý díl musí být zkompletován zvlášť a vybaven svým štítkem. Z druhé strany je štítek nepopsaný a doporučuje se, aby dealer/servis na tuto stranu dal své razítko se jménem a adresou. Viz štítky přílohy č. 1.

Zajištění dobrého stavu vadných dílů je odpovědností dealera/servisu, který musí dále zajistit:

- Kopie protokolu a odpovídajícího ONE CALL (pokud existuje) musí být zabaleny společně s vadným dílem a ochráněny proti případnému znečištění.
- Požaduje se, aby vadné díly byly řádně označeny štítkem Záruční materiál (viz dodatek č. 1). (Tento krok lze lépe provést, když jsou všechny vadné díly opatřeny štítkem a správně uskladněny technikem hned po provedení opravy. Tímto způsobem se zároveň zabrání zaslání nesprávného dílu a zamítnutí reklamačního protokolu).
- Vadné díly je nutné zaslat vcelku a nikoliv rozmontované.
- Hydraulické, palivové díly a díly chladicího systému musí být zcela očištěny od zbytků tekutin, všechny otevřené otvory musí být zacpané a vadné díly musí být zabaleny v igelitovém obalu, aby bylo zabráněno případnému znečištění.
- Všechny vstřikovače musí být zabaleny ve svých vlastních krabicích, jinak bude žádost zamítnuta.
- Řádné zabalení aby se zabránilo dalšímu poškození během dopravy do sběrného centra náhradních dílů (Parts Recall Centre).

Je doporučeno, aby tam, kde je to možné, byl použit pro zaslání zpět originální obal, záslepky atd. z nového dílu, neboť bez řádného obalu by se mohly vadné díly dále poškodit, například plastové díly na alternátorech.

V případě, že není splněna některá výše zmíněná podmínka, můžou být dané reklamační protokoly, kterých se vadné díly týkají, společností IVECO BUS zamítnuty.

13.4 Vrácení vadných dílů do místního sběrného centra dílů (Parts Recall Centre)

Tam, kde je proces pro zpětné zasílání povinný, společnost IVECO BUS zajistila vrácení dílů dealerů/servisům zdarma anebo předem zaplatila službu dopravy dílů do sběrného centra (Parts Recall Centre).

Jak provést operaci a kontaktní údaje pro sběrný servis jsou uvedeny v části II.

Tam, kde není služba vrácení pro dealery/servisy zdarma ani předplacená sběrná služba pro dopravu vadných dílů z prostorů *servisů*, zajistí společnost IVECO BUS sběr vadných dílů nebo požádá dealera/servis, aby opatřil dopravu a nechal je doručit do daného sběrného centra dílů (Parts Recall Centre).

V případě, kdy je dealer/servis požádán, aby zajistil dopravu vadných dílů, společnost IVECO BUS uhradí jeho výdaje na dopravu (viz část IV – odstavec 4.4).

V obou případech:

- Vadné díly – je třeba zaslat na konkrétní žádost ze strany IVECO BUS – musí být dodány do daného sběrného centra do 30 dní poté, co byl *dealer/servis* obeznámen.
- *Dealer/servis* by si měl nechat kurýrem podepsanou kopii dokladu o vyzvednutí, dále letecký nákladní list a další případné přepravní dokumenty jako doklad o vyzvednutí.
- Doporučuje se, aby si *dealer/servis* zaznamenal datum vyzvednutí dílů na kopii žádosti.
- Zásilka a dokumenty musí být ve chvíli příjezdu přepravního firmy do areálu *dealera/servisu* již připraveny. Řidič nebude na vyhotovení dokumentů a zabalení zásilky čekat.
- Řidič zajišťující dopravu dílů musí podepsat převzetí zásilky. Nemůže podepisovat každý vadný díl zvlášť.

13.5 Převzetí dílů v místním sběrném centru dílů a pravidla pro zamítnutí reklamačního protokolu

Při převzetí vadných dílů v místním sběrném centru dílů (Parts Recall Centre) budou vadné díly prozkoumány v souladu s pokyny společnosti IVECO BUS.

Vadné díly, které projdou počátečním posouzením, budou mít za následek opětovné otevření příslušného reklamačního protokolu a budou zpracovány společností IVECO BUS.

Protokol může být zamítnutý z několika důvodů:

- Když jsou požadované díly doručeny poškozené anebo zdeformované následkem:
 - Nesprávného zabalení.
 - Nepatřičného použití zákazníkem.
 - Poskytnutím nevhodného způsobu opravy u *dealera/servisu*.
- Když požadované vadné díly neodpovídají podmínkám stanovenými společností IVECO BUS (tj. jsou mimo záruční lhůtu atd.).
- Když požadované vadné díly dorazí a shledá se, že se nejedná o ty, které jsou na seznamu reklamací.
- Když požadované vadné díly dorazí a jsou:
 - Nesprávně opatřeny štítkem.
 - Bez kopie reklamačního protokolu.
- Když požadované vadné díly nedorazí do místního sběrného centra do 30 dnů od zápisu reklamačního protokolu.

V takovýchto případech budou vadné díly vráceny *dealerovi/servisu* pouze na zvláštní žádost, a když jejich hodnota přesáhne náklady na dopravu.

Pokud je požadováno vrácení vadných dílů z neuznaných reklamací, *dealer/servis* může očekávat, že se mu na budou účtovány náklady na dopravu za vrácení neuznaných vadných dílů.

13.6 Kontroly prováděné na vadných dílech

- Všechny vrácené vadné díly budou podrobeny důkladné kontrole ze strany společnosti IVECO BUS a/nebo dodavatele daného dílu.
- Všechny reklamační protokoly vyhotovené *dealery/servisy* jsou považovány za přijaté, pokud jejich kontrola neobjeví, že díly nespádají pod záruku
- Vadné díly převzaté za záručních podmínek mohou být buď vyřazené v místním sběrném centru, nebo použity na provedení nápravných akcí společností IVECO BUS.
- Vadné díly, které nejsou převzaty v rámci záručních podmínek, mohou způsobit zamítnutí reklamace a veškeré náklady s tím související budou účtovány *servisu*.

Reklamační protokoly mohou být zamítnuty z následujících důvodů:

- Při zjištění, že k poruše vadných dílů došlo:
 - Nesprávným použitím/servisem zákazníka.
 - Nesprávným způsobem opravy u *dealera/servisu*.
 - Znečištěním způsobeným vlivem cizího materiálu do „vadného“ dílu.
 - Když je zjištěno, že vadné díly nemají poruchu.
 - Když je zjištěno, že vadné díly nevyhovují reklamaci nebo vozu.

V těchto případech budou vadné díly vráceny *dealerovi/servisu* pouze na zvláštní žádost, a když jejich hodnota přesáhne náklady na dopravu

Na vrub účtu *dealera/servisu* můžou být přeúčtovány náklady za provedení kontroly společností IVECO BUS a/nebo dodavatelem, pokud to společnost IVECO BUS považuje za odůvodněné a také další náklady na dopravu vadných dílů až do doby uplynutí 6 měsíců počínaje zasláním dílů do sběrného centra dílů (Parts Recall Center).

Je třeba poznamenat, že v některých případech není možné zaslat zpět některé vadné díly po jejich analýze, neboť budou v průběhu analýzy zničeny.

14 TRANZITNÍ VOZY

Záruka u tranzitních vozů a nárok na záruku na díly

Záruka IVECO BUS a záruka na díly nejsou omezeny na země, kde byl vůz zakoupen.

Dealeři/servisy IVECO BUS v rámci západní a východní Evropy záruku uznají.

K získání servisu v rámci záruky IVECO BUS stačí, aby zákazníci předložili *dealerovi/servisu*, který bude provádět opravu, záruční knížku nebo jakýkoli smluvní doklad (např. podmínky výběrového řízení) a *dealer/servis* musí v každém případě v systému SAP zkontrolovat, zda je služba aktivní a to ještě před založením zakázky.

Tranzitní vozy, které mají smlouvu M&R nebo EW

V případě smluv M&R nebo EW mohou být uplatněny speciální krytí nebo výjimky. Je nutné, aby *dealer/servis* při nějakých pochybách nebo pro ujasnění konzultoval systém SAP.

Pro konečné stanovení krytí konkrétní smlouvy se obraťte na smluvní dokument. Nároky uplatněné oproti jednotlivým smlouvám by měly odrážet příslušné inkluze a exkluze obsažené v konkrétní smlouvě.

Trvalé přemístění vozu do oblasti nového *dealera* nebo země

Všichni *dealeři/servisy* by se měli pokusit registrovat a požadovat přemístění vozidel zákazníků, kteří spadají do jejich oblasti působnosti, natrvalo.

Udržování těchto záznamů je důležité pro podání přesných a rychlých odpovědí v rámci svolávacích akcí a bezpečnostních kampaní.