



# Reklamační protokol

evidenční číslo v QI SOR:

číslo protokolu SOR:

číslo protokolu servis:

Reklamující zástupce:	Majitel:	Typ vozu:	Ujeto km:
		VIN:	
Uvedení do provozu:	Datum opravy:	Typ motoru:	Vyr. číslo motoru:
Popis a příčina závady:			
Název dílu:	Výrobní číslo a datum výroby: (reklamovaný díl)		
	Objednací číslo:	Cena : (bez DPH)	
Pomocný materiál:	Cena: (bez DPH)		
Popis provedených prací:	Čas /hod/:	Cena za hodinu:	Cena za práci: (bez DPH)
			DPH 20%

Nutno vyplnit v případě příslušných dílů:

WABCO  
KNORR

/typový štítek/


Datum namontování:

Datum vymontování:

Proběh přístroje /km/:

VOITH - retarder

Typ retarderu:	Sériové číslo:	Provoz:		
Datum poslední výměny oleje:	Typ oleje:	Městský	Linkový	Dálkový
Předchozí závady retarderu:	Datum opravy:	Počet předchozích závad:		
Typ a výrobní číslo převodovky:				

Zadní náprava

Typ nápravy: AXLE SER.No	Převod: AXLE RATIO		
Vyr. číslo nápravy: AXLE SER.No	Vyr. číslo rozvodovky: SER.No		
Převodovka	Typ převodovky:	Vyr. číslo:	Počet km:

## Řešení reklamace

Poznámky:			
Vystavil:	Zaevidoval:	Rozhodl:	
Datum:	Datum:	Datum:	
Podpis:	Podpis:	Podpis:	

Nutno vyplnit příslušné kolony technickým písmem nebo na stroji!

## Vzor štítku na označenie reklamovaných náhradných dielov

Reklamujúci zástupca:	Majiteľ:	Číslo rekl. protokolu:	
		Typ vozidla:	Najazdené km:
		VIN:	
Uvedenie do prevádzky:	Dátum opravy:	Typ motora:	Výr. číslo motora:
Stručný popis závady dielu:			
Názov dielu:		Výr. číslo dielu* v prípade, že na reklamovanom dieli je vyznačené:	



## Agregáty

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	alternátor	vy-za	1,00
2	držák motoru 1x	vy-za	1,25
3	elektronika motoru	vy-za	0,50
4	hlava válců	vy-za	20,00
5	hlava válců,přestrojení+zabroušení ventilů	vy-za	10,00
6	hydraulické čerpadlo+odvzd. soustavy	vy-za	2,50
7	impulzér tachografu	vy-za	0,50
8	klínové řemeny na LH9,5;10,5 a 12	vy-za	6,50
9	klínové řemeny na ostatní typy	vy-za	5,50
10	kompresor	vy-za	6,50
11	ložiska napínací kladky ventilátoru	vy-za	2,50
12	ložiska předlohové napínací kladky	vy-za	4,00
13	ložiska ventilátoru	vy-za	4,00
14	motor mont.-demont.-přestrojení		32,00
15	motorový svazek	vy-za	1,00
16	napínací kladky	vy-za	0,50
17	olej v retardéru+kontrola	vy-za	0,50
18	olej.filtr+odvz.filtr+olej v motoru		1,00
19	olejový snímač retardéru	vy-za	0,50
20	palivové filtry+odvzdušnění	vy-za	1,00
21	pevná kladka plochého řemene	vy-za	0,50
22	posilovač spojky+odvzdušnění	vy-za	2,00
23	přestrojení motoru při výměně	vy-za	10,00
24	přetěsnění kolínek filtru odpaření motoru		1,00
25	přetěsnění skříně setrvačnicku bez retardéru	vy-za	26,00
26	přetěsnění skříně setrvačnicku s retardérem	vy-za	28,00
27	přetlakový ventil akumulátoru	vy-za	0,50
28	PWM ventil	vy-za	1,00
29	retardér	vy-za	2,00
30	setrvačnick motoru - motor bez retardéru	vy-za	16,00
31	setrvačnick motoru - motor s retardérem	vy-za	18,00
32	silentblok uchycení motoru 1x	vy-za	1,00
33	silentblok uchycení převodovky 1x	vy-za	1,00
34	simering klik.hříd. na skříně setrvačnicku bez ret.	vy-za	17,00

## \*časy kompletních oprav

Vydání:

1

Vypracoval: J.Vašina

Datum: 12.1.2009

Schválil: Ladislav Trnka



**Přední náprava**

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	axiální vůle ložisek náboje 1x	vy-za	1,50
2	brzd. třmen, výměna vodících čepů		4,00
3	brzdové destičky 1x	vy-za	0,75
4	brzdový třmen 1x	vy-za	2,50
5	brzdový válec	vy-za	0,50
6	dolní rameno	vy-za	2,50
7	domeček řízení 1x	vy-za	1,00
8	horní rameno	vy-za	2,00
9	kolo 1x	vy-za	0,50
10	konektor brzdových destiček	vy-za	0,75
11	kotouč 1x	vy-za	3,50
12	kulový čep dolního ramene	vy-za	3,50
13	kulový čep hlavní tyče řízení	vy-za	1,00
14	kulový čep horního ramene	vy-za	3,00
15	kulový čep spojovací tyče	vy-za	0,50
16	ložiska na předním náboji	vy-za	3,50
17	měch pérování přední nápravy	vy-za	2,00
18	páka servořízení	vy-za	2,00
19	pérovací jednotka	vy-za	1,50
20	servořízení	vy-za	3,50
21	seřízení dorazů servořízení	seřízení	0,50
22	seřízení odklonu přední nápravy	seřízení	3,00
23	seřízení sbíhavosti přední nápravy	seřízení	3,00
24	seřízení výšky pérování	seřízení	1,00
25	silentblok dolního ramene	vy-za	3,25
26	silentblok horního ramene	vy-za	2,75
27	silentblok patní spodního ramene	vy-za	3,25
28	těhlice 1x	vy-za	3,00
29	tlumič pérování 1x	vy-za	0,50
30	ventil pérování + seřízení výšek	vy-za	1,00

**\* časy kompletních oprav**

Vydání:

1

Vypracoval: J. Vašina

Datum: 12.1.2009

Schválil: Ladislav Trnka



**Agregáty**

číslo:	název:	úkon:	čas:
35	simering klik.hříd. na skříni setrvačnicku s ret.	vy-za	19,00
36	simering klik.hříd. pod torz.tlumičem	vy-za	3,50
37	snímač chladicí kapaliny	vy-za	1,50
38	snímač klikové hřídele	vy-za	1,00
39	snímač teplota a tlaku mot. oleje	vy-za	1,00
40	snímač tlaku paliva	vy-za	0,50
41	snímač vačkové hřídele	vy-za	1,50
42	spojka komplet - bez retardéru	vy-za	15,50
43	spojka komplet - s retardérem	vy-za	17,50
44	spojkové ložisko	vy-za	15,00
45	startér	vy-za	2,00
46	těsnění pod sběrným výfukovým potrubím	vy-za	3,00
47	těsnění vany motoru	vy-za	4,00
48	těsnící gumičky na výfukových ventilech	vy-za	24,00
49	torzní tlumič klikové hřídele	vy-za	2,50
50	turbodmychadlo	vy-za	5,00
51	ventily	seřízení	1,50
52	vodní snímač retardéru	vy-za	1,00
53	vstřikovač+sběrač paliva	vy-za	4,00
54	vstřikovače 6x	vy-za	8,00
55	vysokotlaké čerpadlo	vy-za	4,00
56	vzduchový filtr	vy-za	0,25
57	Výměna filtru a vyčištění syst. SCR AD-Blue	vy-za	2,50

**\* časy kompletních oprav**

Vydání:

**1**

Vypracoval: R. Michňa

Datum: 3.6.2009

Schválil: Ladislav Trnka



**Zadní náprava**

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	kolo 1x	vy-za	0,75
2	axiální vůle ložisek	seřízení	1,75
3	brzdové destičky	vy-za	1,00
4	brzdový válec	vy-za	0,50
5	hnací hřídel	vy-za	0,75
6	diferenciál	vy-za	12,00
7	tlumič 1x	vy-za	0,50
8	ventil pérování 1x + seřízení výšek	vy-za	1,50
9	simering vstupní hřídele rozvodovky	vy-za	2,50
10	poloosa	vy-za	0,50
11	vodící rameno horní (triangl)	vy-za	2,00
12	vodící rameno spodní	vy-za	0,50
13	silentblok horního ramene	vy-za	2,50
14	silentblok spodního ramene	vy-za	1,00
15	simering náboje kola	vy-za	4,00
16	brzdový třmen	vy-za	3,00
17	konektor brzdových destiček	vy-za	1,00
18	olej v mostu nápravy	vy-za	0,50
19	seřízení geometrie zadní nápravy	seřízení	2,00

**\* časy kompletních oprav**

Vydání:

**1**

Vypracoval: J.Vašina

Datum: 12.1.2009

Schválil: Ladislav Trnka





Libchavy spol. s r.o.

## Časové normy oprav

list č.5 ze 6

01/09

## Ostatní

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	blatník komplet	vy-za	1,00
2	boční sklo cestujících	vy-za	4,00
3	brzdíč hlavní	vy-za	1,25
4	čelní sklo do gumy	vy-za	7,00
5	čelní sklo lepené	vy-za	18,00
6	čtyřcestný ventil	vy-za	1,50
7	pružina dveří +seřízení - ostatní	vy-za	0,50
8	pružina dveří +seřízení - typ B, BN	vy-za	1,00
9	MFA	vy-za	0,50
10	odkalovací ventil	vy-za	0,25
11	oprava plechu boku	vy-za	26,00
12	periferie motoru	vy-za	0,50
13	přední nárazník	vy-za	10,00
14	přesklení boku 1sklo	vy-za	3,00
15	sedáčka řidiče	vy-za	0,50
16	seřízení dveří	seřízení	1,50
17	schrány komplet	vy-za	1,50
18	trubkový plovák bez lednice	vy-za	0,50
19	trubkový plovák s lednicí	vy-za	2,00
20	pracovní válec spojky+odvzdušnění	vy-za	1,00
21	vrchní spáry autobusu-vyřezání+tmel	hříbek	2,00
22	vrchní spáry autobusu-vyřezání+tmel	rovné	1,00
23	zadní nárazník	vy-za	8,00
24	snímač tlaku vzduchu	vy-za	0,25
25	stropní ventilátor	vy-za	0,50
26	válec dveří+seřízení	vy-za	2,50
27	ventil ABS	vy-za	0,50
28	snímač ABS	vy-za	0,50
29	ventil dveří	vy-za	0,50
30	reléový ventil brzd	vy-za	0,75
31	reléový ventil ruční brzdy	vy-za	0,75
32	radiátor vytýpění cestujících	vy-za	1,50
33	vložka sušiče vzduchu	vy-za	0,25
34	vratná pružina spojkového pedálu	vy-za	0,50
35	sklo předních dveří	vy-za	3,50
36	radiátor topení řidiče	vy-za	2,00
37	dveře+seřízení	vy-za	4,00

## \* časy kompletních oprav

Vydání:

1

Vypracoval: J.Vašina

Datum: 12.1.2009

Schválil: Ladislav Trmka



**Ostatní**

<b>číslo:</b>	<b>název:</b>	<b>úkon:</b>	<b>čas:</b>
38	akumulátory 2x	vy-za	0,75
39	koncové světlo	vy-za	0,25
40	pozičky, blikače 1x	vy-za	0,25
41	přední světlomet	vy-za	0,75
42	přeprogramování MFA		0,50
43	sušič vzduchu	vy-za	1,00
44	tažné zařízení	vy-za	9,00
45	vodní chladič	vy-za	11,00
46	vzduchový chladič	vy-za	7,00
47	kohout topení	vy-za	2,00
48	nezávislé topení	vy-za	4,50
49	čidlo hladiny chladicí kapaliny	vy-za	0,25
50	dálk. ovládání UC-216 (vč. prog.)	vy-za	1,50
51	výměna převodníku CAN (7DO, 7AI)	vy-za	1,00
52	releová skříň ( pro Telma retarder )	vy-za	1,50
53	bezkontaktní spínač spojky	vy-za	0,75

**\* časy kompletních oprav**

Vydání:

**1**

Vypracoval: R. Michňa

Datum: 3.6.2009

Schválil: Ladislav Trnka



**Agregáty**

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	alternátor	vy-za	1,00
2	držák motoru 1x	vy-za	1,25
3	elektronika motoru	vy-za	0,50
4	hlava válců	vy-za	20,00
5	hlava válců,přestrojení+zabroušení ventilů	vy-za	10,00
6	hydraulické čerpadlo+odvzd. soustavy	vy-za	2,50
7	impulzér tachografu	vy-za	0,50
8	klínové řemeny	vy-za	5,50
9	kompresor	vy-za	6,50
10	ložiska napínací kladky ventilátoru	vy-za	2,50
11	ložiska předlohové napínací kladky	vy-za	4,00
12	ložiska ventilátoru	vy-za	4,00
13	motor mont.-demont.-přestrojení		32,00
14	motorový svazek	vy-za	1,00
15	napínací kladky	vy-za	0,50
16	olej.filtr+odvz.filtr+olej v motoru		1,00
17	palivové filtry+odvzdušnění	vy-za	1,00
18	pevná kladka plochého řemene	vy-za	0,50
19	přestrojení motoru při výměně	vy-za	8,00
20	přetěsnění kolínek filtru odpaření motoru		1,00
21	přetěsnění skříně setrvačnicku	vy-za	28,00
22	přetlakový ventil akumulátoru	vy-za	0,50
23	PWM ventil	vy-za	0,75
24	setrvačnick motoru	vy-za	25,00
25	silentblok uchycení motoru 1x	vy-za	1,00
26	silentblok uchycení převodovky 1x	vy-za	1,00

**\*časy kompletních oprav**

Vydání:

1

Vypracoval: R. Michňa

Datum: 21.12.2009

Schválil: Ladislav Trnka



**Přední náprava**

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	axiální vůle ložisek náboje 1x	vy-za	1,50
2	brzd. třmen, výměna vodících čepů		4,00
3	brzdové destičky 1x	vy-za	0,75
4	brzdový třmen 1x	vy-za	2,50
5	brzdový válec	vy-za	0,50
6	dolní rameno	vy-za	2,50
7	domeček řízení 1x	vy-za	1,00
8	horní rameno	vy-za	2,00
9	kolo 1x	vy-za	0,50
10	konektor brzdových destiček	vy-za	0,75
11	kotouč 1x	vy-za	3,50
12	kulový čep dolního ramene	vy-za	3,50
13	kulový čep hlavní tyče řízení	vy-za	1,00
14	kulový čep horního ramene	vy-za	3,00
15	kulový čep spojovací tyče	vy-za	0,50
16	ložiska na předním náboji	vy-za	3,50
17	měch pérování přední nápravy	vy-za	2,00
18	páka servořízení	vy-za	2,00
19	pérovací jednotka	vy-za	1,50
20	servořízení	vy-za	3,50
21	seřízení dorazů servořízení	seřízení	0,50
22	seřízení odklonu přední nápravy	seřízení	3,00
23	seřízení sbíhavosti přední nápravy	seřízení	3,00
24	seřízení výšky pérování	seřízení	1,00
25	silentblok dolního ramene	vy-za	3,25
26	silentblok horního ramene	vy-za	2,75
27	silentblok patní spodního ramene	vy-za	3,25
28	těhlice 1x	vy-za	3,00
29	tlumič pérování 1x	vy-za	0,50
30	ventil pérování + seřízení výšek	vy-za	1,00

**\* časy kompletních oprav**

Vydání:

**1**

Vypracoval: R. Michla

Datum: 21.12.2009

Schválil: Ladislav Trnka



**Agregáty**

číslo:	název:	úkon:	čas:
27	simering klik.hříd. na skříni setrvačnicku	vy-za	25,50
28	simering klik.hříd. pod torz.tlumičem (vč. nrz)	vy-za	7,50
29	snímač chladící kapaliny	vy-za	1,50
30	snímač klikové hřídele	vy-za	0,50
39	snímač teplota a tlaku mot. oleje	vy-za	0,75
31	snímač tlaku paliva	vy-za	0,50
32	snímač vačkové hřídele (vč. D-M kompresoru)	vy-za	7,50
33	startér	vy-za	1,00
34	těsnění pod sběrným výfukovým potrubím	vy-za	3,00
35	těsnění vany motoru	vy-za	4,00
36	těsnící gumičky na výfukových ventilech	vy-za	24,00
37	torzní tlumič klikové hřídele (vč. D-M nárazn.)	vy-za	6,50
38	turbodmychadlo	vy-za	5,00
39	ventily	seřízení	1,50
40	vstřikovač+sběrač paliva	vy-za	4,00
41	vstřikovače 6x	vy-za	8,00
42	vysokotlaké čerpadlo	vy-za	4,00
43	vzduchový filtr	vy-za	0,50
44	Výměna filtru a vyčištění syst. SCR AD-Blue	vy-za	1,25

\* časy kompletních oprav



**Zadní náprava**

<b>číslo:</b>	<b>název:</b>	<b>úkon:</b>	<b>čas:</b>
1	kolo 1x	vy-za	0,75
2	axiální vůle ložisek	seřízení	1,75
3	brzdové destičky	vy-za	1,00
4	brzdový válec	vy-za	1,50
5	hnací hřídel	vy-za	0,75
6	diferenciál	vy-za	12,00
7	tlumič 1x	vy-za	0,50
8	ventil pérování 1x + seřízení výšek	vy-za	1,50
9	simering vstupní hřídele rozvodovky	vy-za	2,50
10	poloosa	vy-za	0,50
11	vodící rameno horní (triangl)	vy-za	2,00
12	vodící rameno spodní	vy-za	0,50
13	silentblok horního ramene	vy-za	2,50
14	silentblok spodního ramene	vy-za	1,00
15	simering náboje kola	vy-za	4,00
16	brzdový třmen	vy-za	3,00
17	konektor brzdových destiček	vy-za	1,00
18	olej v mostu nápravy	vy-za	0,50
19	seřízení geometrie zadní nápravy	seřízení	2,00

**\* časy kompletních oprav**

Vydání:

**1**

Vypracoval: R. Michňa

Datum: 21.12.2009

Schválil: Ladislav Trnka





Libchavy spol. s r.o.

## Časové normy oprav NB 12

list č. 5 ze 6

09/09

## Ostatní

číslo:	název:	úkon:	čas:
1	blatník komplet	vy-za	1,00
2	boční sklo cestujících	vy-za	4,00
3	brzdíč hlavní	vy-za	1,25
4	čelní sklo lepené	vy-za	18,00
5	čtyřcestný ventil	vy-za	1,00
6	odkalovací ventil	vy-za	0,25
7	přední nárazník	vy-za	8,00
8	přesklení boku 1sklo (2 a více skel)	vy-za	3,00
9	sedačka řidiče	vy-za	0,50
10	seřízení dveří - vzduchová část	seřízení	0,25
11	seřízení dveří - geometrie + vzduch	seřízení	1,25
12	schrány komplet	vy-za	1,50
13	plovák v palivové nádrži	vy-za	0,50
14	vrchní spáry autobusu-vyřezání+tmel	hříbek	2,00
15	vrchní spáry autobusu-vyřezání+tmel	rovné	1,00
16	zadní nárazník	vy-za	4,00
17	zadní nárazník - výměna za nový	vy-za	6,00
18	snímač tlaku vzduchu	vy-za	0,25
19	stropní ventilátor	vy-za	0,50
20	válec dveří+seřízení	vy-za	2,50
21	ventil ABS	vy-za	0,50
22	snímač ABS přední nápravy (vč. diag)	vy-za	1,50
23	ventil dveří	vy-za	0,50
24	reléový ventil brzd	vy-za	1,00
25	reléový ventil ruční brzdy	vy-za	1,00
26	radiátor vytápění cestujících	vy-za	1,50
27	vložka sušiče vzduchu	vy-za	0,25
28	sklo předních dveří	vy-za	5,50
29	radiátor topení řidiče	vy-za	4,00
30	dveře+seřízení	vy-za	4,00
31	tažné zařízení	vy-za	9,00
32	vodní chladič	vy-za	6,00
33	vzduchový chladič	vy-za	4,00
34	lanko př. nárazníku	vy-za	0,50

## \* časy kompletních oprav

Vydání:

1

Vypracoval: V.Kalousek

Datum: 22.9.2010

Schválil: Ladislav Trnka





Libchavy spol. s r.o.

## Časové normy oprav NB12

list č.6 ze 6

09/09

## Ostatní

číslo:	název:	úkon:	čas:
35	akumulátory 2x	vy-za	0,75
36	koncové světlo	vy-za	0,25
37	pozičky, blikače 1x	vy-za	0,25
38	přední světlomet	vy-za	0,75
39	sušič vzduchu	vy-za	2,00
40	sušič vzduchu - výměna filtrační vložky	vy-za	0,25
41	kohout topení	vy-za	2,00
42	nezávislé topení	vy-za	4,50
43	čidlo hladiny chladící kapaliny	vy-za	0,75
44	dálk. ovládání UC-216 (vč. prog.)	vy-za	1,50
45	snímač ABS z. n. (vč. kola, krytu, diag.)	vy-za	2,00

\* časy kompletních oprav

Vydání:

1

Vypracoval: R. Michňa

Datum: 21.12.2009

Schválil: Ladislav Trnka





### Kritériá hodnotenia servisov pracovníkom OTS pre rok 2013

Servisné stredisko: .....

1) Oblasť ktorú spravujú ( 6 bodov)

- počet autobusov		
do 10 autobusov	2 body	.....
do 20 autobusov	4 body	.....
nad 20 autobusov	6 bodov	.....

2) Vybavenie servisu ( 70 bodov )

- prostredie		
veľmi špinavé	0 body	.....
zlé	2 body	.....
uspokojivé	4 body	.....
dobré	6 bodov	.....
výborné	8 bodov	.....

- pracovisko		
montážna jama + zdvihák		
stĺpové zdviháky	2 body	.....
podlahy, čistota	0-5 bodov	.....

- servisné náradie		
univerzálne	0 bodov	.....
uni + sor E2	2 body	.....
uni + sor E3, E4, E5	6 bodov	.....
uni + sor E2, E3, E4 – NB	10 bodov ( 5 bodov motor/ 5 náprava )	.....

- nivelované pracovisko geometrie	6 bodov ( dodávateľsky 3 body )	.....
-----------------------------------	---------------------------------	-------

- diagnostické vybavenie		
nevybavené	0 bodov	.....
PT-01	1 bod	.....
EASY, PT BOX	6 bodov	.....
Wabco+karta D,E,ECAS	1-3 body	.....
alebo		
Wabco komplet na PC	6 bodov	.....
Voith	3 body	.....
program pro MFA-10	1 bod	.....
Eberspacher	2 body	.....
Webasto	2 body	.....
analýzátor CAN (Ucint)	3 body	.....
INSITE (Cumm.)	6 bodov	.....

- mobilný servis	2 body	.....
------------------	--------	-------

3) Sklad ND ( 12 bodov )

bez dielov	0 bodov	.....
------------	---------	-------



	diely pre bežnú údržbu	4 body	.....
	diely pre bežnú opravu	8 bodov	.....
4)	Školenie pracovníkov ( 4 body )		
	- chýba preškolenie alebo obnova	0 bodov	.....
	- mechanik	2 body	.....
	- elektrikár	2 body	.....
	( obnova školenia do dvoch rokov, zodpovednosť servisov )		
5)	Hodnotenie prístupu riešenia reklamácií a kontrola tech. dokumentácie ( 6 bodov )		
	- bez pripomienok	6 bodov	.....
	( za každú pripomienku bude odpočítaný 1 bod )		
6)	Kvalita vykonanej práce ( 6 bodov )		
	- reklamácie na prácu servisov	6 bodov	.....
	( za každú pripomienku budú odpočítané 2 body )		
	<b>Celkový počet bodov:</b>	<b>105 bodov</b>	<b>Dosiahnutý počet bodov: .....</b>

**Dosiahnuté body a určenie hodinovej sadzby:**

91 – 105 bodov – servisná hodina 17,60 EUR

75 – 90 bodov – servisná hodina 14,94 EUR

65 – 73 bodov – servisná hodina 12,61 EUR

45 – 64 bodov – servisná hodina 10,62 EUR

Za servisné stredisko .....  
dátum a podpis

Za OTS SOR .....  
dátum a podpis

Prílohy: 1x zoznam dielov  
1x zoznam servisného náradia



## Zvláštne ustanovenia pre dodávky náhradných dielov na vozidlá SOR v rámci reklamácie

### Objednávka, uzatvorenie zmluvy

1. Kúpna zmluva sa medzi dodávateľom a odberateľom uzatvára doručením objednávky odberateľom dodávateľovi a potvrdením doručenej objednávky zo strany dodávateľa. Objednávku môže odberateľ vystaviť buď písomne dopisom (SOR SLOVAKIA s.r.o, Sasinkova 13, 010 01 Žilina), faxom (041/5643494) či prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailom – nd@sor.sk).
2. Všetky zmeny a ďalšie prípadné dohody týkajúce sa predmetu kúpy je potrebné dohodnúť písomne.
3. Objednávka vystavená písomne musí obsahovať tieto náležitosti:
  - Obchodné meno podnikateľa, údaj o zápise v Obchodnom registri alebo v inej evidencii, sídlo alebo miesto podnikania, identifikačné číslo a daňové identifikačné číslo odberateľa tak, aby bolo zrejmé že tieto údaje označujú odberateľa.
  - Označenie písomnosti slovom „Objednávka“.
  - Označenie dielov /výrobkov, ktoré sú predmetom kúpy, vrátane objednávacích čísel z katalógu náhradných dielov/.
  - Množstvo požadovaných kusov každého z objednaných výrobkov.
4. Dodávateľ sa zaväzuje držať na centrálnom sklade náhradných dielov v Žiline hlavne náhradné diely, ktoré sú vedené ako najpoužívanejšie náhradné diely na autobusy SOR t. j. diely ktoré sú uvedené v zozname dielov na webovej stránke SOR Libchavy. Tento bod navrhujeme preložiť do state „Objednávka, uzatvorenie zmluvy“.

### • Poznámku, či je diel požadovaný na záručnú opravu.

- Dátum uskutočnenia objednávky, vlastnoručný podpis odberateľa, prípadne osoby oprávnenej konať za odberateľa a pečiatka odberateľa.
- Cena dielu (výrobku) podľa aktuálneho platného cenníka.
- Dodanie bežného ND po obdržaní objednávky do 3 pracovných dní - zásielkovou službou.

### Cena

1. Základnou cenou sa rozumie cena predmetu bez zľavy a akýchkoľvek zvýhodnení. Platí cena platná v deň odovzdania predmetu kúpy odberateľovi. Ďalšie dohodnuté plnenia (balné, dopravné a pod.) sú súčasťou ceny predmetu kúpy. Dodávateľ si vyhradzuje právo na zmenu cien náhradných dielov, ktorá je spôsobená treťou osobou / úpravou cien v centrálnom sklade výrobcu, kurzovými rozdielmi a pod. /.



### **Platobné podmienky**

1. Kúpna cena a cena ďalších dohodnutých plnení je splatná 30 dní od termínu vystavenia faktúry dodávateľom (prevzatia faktúry odberateľom), ak nie je stanovený iný termín splatnosti na daňovom doklade.
2. V prípade oneskorenia s úhradou ceny predmetu kúpy zo strany odberateľa môže dodávateľ uplatniť voči odberateľovi nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 0,025% z celkovej ceny predmetu kúpy za každý aj začatý deň omeškania.
3. V prípade oneskorenia (po 3 pracovných dňoch od obdržania objednávky od odberateľa) dodávateľa s dodávkou bežných náhradných dielov odberateľovi, môže odberateľ uplatniť voči dodávateľovi nárok na zaplatenie úroku z omeškania vo výške 1.- Euro za každý deň a položku celkovej ceny predmetu kúpy za každý aj začatý deň omeškania.
4. Ak je dohodnuté zloženie zálohy a je vydaná zálohová faktúra vrátane DPH, uvádza sa sadzba DPH platná v deň zloženia tejto zálohy.

**Cena a platobné podmienky len v prípade neuznanej reklamácie náhradných dielov.**

### **Výhrada vlastníctva**

1. Náhradné diely, príslušenstvo a agregáty zostávajú vo vlastníctve dodávateľa až do okamihu úplného zaplatenia kúpnej ceny odberateľom podľa príslušného daňového dokladu.
2. Po dobu trvania vlastníckeho práva dodávateľa k náhradným dielom, príslušenstvu a agregátom podľa bodu 1 tohto článku je vylúčený akýkoľvek prevod predmetu kúpy, jeho založenie či akékoľvek postúpenie práv k predmetu kúpy tretej osobe zo strany odberateľa a taktiež je vylúčená úprava predmetu kúpy bez predchádzajúceho písomného súhlasu dodávateľa.

### **Dodanie/Dopravné podmienky**

1. Spôsob dodania predmetu kúpy je na voľbe odberateľa.
2. Predmet kúpy si odberateľ môže vyzdvihnúť osobne v prevádzke dodávateľa, alebo si ho na svoju písomnú žiadosť nechať zaslať na ním uvedenú adresu. Pre tieto účely spravidla spolupracuje dodávateľ s prepravnými službami.
3. Predávajúci neúčtuje kupujúcemu dopravné.

### **Vrátenie náhradných dielov, príslušenstva a agregátov**

1. Predmet kúpy možno vrátiť len so súhlasom dodávateľa.
2. Predmet kúpy možno vrátiť najneskôr do 30 dní odo dňa prevzatia (doručenia) v nezmenenom stave, v originálnom balení a riadne zabalený a zabezpečený pre prepravu



## POSTUP REKLAMAČNÉHO KONANIA PRE SLOVENSKO

Servisné strediská SOR vykonávajú na základe servisnej zmluvy záručné prehliadky, záručné a pozáručné opravy na autobusoch SOR. Pri týchto opravách sa vykonávajú aj opravy, ktoré sa dajú uplatňovať ako reklamácie. Toto sa však nedá určiť na sto percent, pretože niektorá porucha môže vzniknúť nesprávnou obsluhou alebo nesprávnym používaním výrobku. Preto v niektorých prípadoch musí o oprávnenosti reklamácie rozhodnúť výrobca daného dielu.

### **Pri uplatňovaní reklamácie je potrebné postupovať nasledovne:**

1. Servisné stredisko objedná náhradný diel v spoločnosti SOR SLOVAKIA. Na diel bude vystavená faktúra a zaslaná s dielom.
2. Po oprave zašle servisné stredisko do spoločnosti SOR Libchavy na e-mail [otk@sor.cz](mailto:otk@sor.cz) alebo na fax: 00420465519471 riadne vyplnený reklamačný protokol SOR F 750-03 vrátane ceny za náhradný diel a dĺžky času opravy.
3. Reklamačný protokol bude v spoločnosti SOR Libchavy odsúhlasený alebo pripomienkovaný (dĺžka času za opravu atď.) a zaslaný späť servisnému stredisku.
4. Reklamovaný diel bude spolu s upraveným reklamačným protokolom vrátený do spoločnosti SOR SLOVAKIA a zaslaný na posúdenie k výrobcovi dielu. V prípade, že v spoločnosti SOR SLOVAKIA zistí oprávnená osoba pre prevzatie reklamácie neoprávnenosť reklamácie, je oprávnená túto reklamáciu neuznať. Vrátený diel musí byť riadne očistený, vzduchové prístroje musia mať zaslepené prívody.
5. Po odsúhlasení protokolu je možné zaslať faktúru za vykonanú prácu vrátane použitého materiálu. Cena na reklamačnom protokole musí súhlasiť s cenou na faktúre.
6. Lehota na vybavenie reklamácie náhradných dielov je dohodnutá na 30 dní od dátumu vystavenia reklamačného protokolu, doručenia reklamačného protokolu dodávateľovi a prevzatia poškodeného dielu dodávateľom. V prípade, že bude treba na poškodený diel vydať posudok od výrobcu alebo predajcu sa môže lehota na vybavenie reklamácie predĺžiť na maximálne 45 dní.

Pre servisné strediská SOR platí, že pri oprave v prípade potreby urobia fotodokumentáciu o reklamovanom diely, alebo rozsahu poškodenia. Táto fotodokumentácia potom tvorí neoddeliteľnú súčasť reklamačného protokolu.



3. Náklady súvisiace s vrátením predmetu kúpy nesie výlučne odberateľ - pri dodaní nezhodného, nefunkčného a vyreklamovaného predmetu kúpy nesie náklady dodávateľ, v prípade oprávnenej reklamácie.

### Záruka

Dodávateľ poskytuje na predmet kúpy záruku v rozsahu a za podmienok, ktoré sú uvedené nižšie:

1. Dodávateľ poskytuje odberateľovi na zakúpený predmet kúpy záruku na vady u náhradných dielov, príslušenstva a agregátov po dobu 12 mesiacov odo dňa odovzdania predmetu zmluvy.
2. Na bežné opotrebenie sa záruka nevzťahuje.
3. V prípade, že s predmetom kúpy nie je dodaný záručný list, zároveň ako záručný list slúži daňový doklad.
4. Odberateľ je povinný pri prevzatí predmetu kúpy, si ho riadne a s náležitou starostlivosťou prezrieť a v prípade, že zistí nedostatky, tak na tieto ihneď dodávateľa upozorniť.
5. V ostatných prípadoch musia byť nedostatky dodávateľovi písomne oznámené bezodkladne po ich zistení a musia byť presne špecifikované. Ak oznámi odberateľ nedostatky ústne, vydá dodávateľ odberateľovi písomné potvrdenie o upozornení na nedostatky.
6. Záruku nie je možné si uplatniť v nasledujúcich prípadoch:
  - a) predmet kúpy nebol dodávateľovi dodaný súčasne s oznámením o nedostatkoch od odberateľa, alebo bezodkladne (najneskôr do 3 dní) po doručení oznámenia nedostatkov zo strany odberateľa,
  - b) predmet kúpy nebol namontovaný v autorizovanom servise dodávateľa,
  - c) dôvodom výskytu nedostatku je uskutočnenie zmeny na predmete kúpy, ktorý výrobca nepovoľuje,
  - d) dôvodom výskytu nedostatku je nedodržanie návodu na obsluhu a údržbu predmetu kúpy predpísaného výrobcom zo strany odberateľa.
7. Lehota na vybavenie reklamácie náhradných dielov je dohodnutá na 30 dní od dátumu vystavenia reklamačného protokolu, doručenia reklamačného protokolu dodávateľovi a prevzatia poškodeného dielu dodávateľom. V prípade, že bude treba na poškodený diel vydať posudok od výrobcu alebo predajcu sa môže lehota na vybavenie reklamácie predĺžiť na maximálne 45 dní.