|  |
| --- |
| Załącznik nr 11 |
| do Umowy nr …………… |
| z dnia ……………………. |

**Szczegółowe warunki gwarancji oraz obsługi gwarancyjnej (karta gwarancyjna)**

Zadanie ……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

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

…………………………………………………………………………….........

(Wykonawca)

……………………………………………………………………………………

(Zamawiający)

…………………………………………………………………………………..

(Użytkownik)

**Wykonawca udziela gwarancji jakości na tramwaj typu ……………….. o nr inwentarzowym** ....................

wykonany na podstawie Umowy nr …………………. z dnia ……………………….. .

I. Ogólne warunki gwarancji.

1. Wykonawca udziela gwarancji jakości w n/w zakresie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Opis | Okres gwarancji |
| 1) | Na kompletny tramwaj, bez limitu km | **……** **miesięcy** |
| 2) | Na konstrukcję nadwozia, podwozia, poszycia zewnętrznego oraz poszycia dachu, wózki jezdne tramwaju, w tym zabezpieczenie antykorozyjne. | **120 miesięcy** |
| 3) | Na zewnętrzne i wewnętrzne powłoki lakiernicze. | **60 miesięcy** |
| 4) | Na części zamienne(pakiet naprawczy) i specjalistyczne wyposażenie obsługowe. | 1. **miesięcy** |
| 5) | Na wady systemowe, o których mowa w rozdz. II. ust. 3 pkt 4 | **72 miesiące** |

1. Niezależnie od gwarancji, Wykonawca udziela Użytkownikowi rękojmi za wady każdego z tramwajów dostarczonych na podstawie Umowy, na okres równy okresowi gwarancji na kompletny tramwaj, określony w ust. 1 pkt 1 niniejszego rozdziału).
2. Bieg gwarancji każdego z tramwajów, o której mowa w ust. 1 pkt 1) niniejszego rozdziału rozpoczyna się̨ po spełnieniu jednego z poniższych warunków:

1) Bezusterkowym przejechaniu 5000 km w ruchu liniowym pasażerskim na sieci tramwajowej Zamawiającego.

2) Po sześciu tygodniach bezusterkowej eksploatacji w ruchu liniowym pasażerskim na sieci tramwajowej Zamawiającego.

Powyższy wymóg zostanie sprawdzony po wprowadzeniu tramwaju do eksploatacji, co nastąpi nie później niż̇ 14 dni od daty dokonania Odbioru końcowego każdego z tramwajów. Bieg terminu gwarancji będzie liczony od dnia następnego po dniu podpisaniu przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń protokołu bezusterkowej jazdy.

1. Bieg gwarancji każdego z tramwajów, o której mowa w ust. 1 pkt 2) i 3) i 5) niniejszego rozdziału rozpoczyna się od dnia następnego po dniu podpisania przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń Protokołu odbioru końcowego i przekazania tramwaju do eksploatacji, bez limitu kilometrów.
2. Bieg gwarancji o której mowa w ust. 1 pkt 4) niniejszego rozdziału rozpoczyna się od dnia następnego po dniu podpisania przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń Protokołu odbioru części zamiennych (pakietu naprawczego) i specjalistycznego wyposażenia obsługowego.
3. Gwarancją objęte są wszelkie elementy i części każdego tramwaju, za wyjątkiem materiałów eksploatacyjnych (wkłady filtrów, płyny eksploatacyjne, smary, oleje przekładniowe i hydrauliczne, piasek do piasecznic, płyn do spryskiwaczy) i części, które podczas eksploatacji tramwajów zgodnie z przeznaczeniem, w warunkach zgodnych z instrukcją obsługi, ulegają normalnemu zużyciu (bezpieczniki i żarówki, pióra wycieraczek, klocki i okładziny hamulcowe, obręcze kół jezdnych po przebiegu 160 tys. km, ślizg węglowy odbieraka prądu) Wymienione wyłączenia nie dotyczą przypadków nienormalnego lub przyspieszonego zużycia, np. spowodowanego błędnymi rozwiązaniami konstrukcyjnymi podzespołów, w których są stosowane w/w części, urządzenia  lub materiały.
4. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych z winy Zamawiającego lub osób trzecich albo na skutek niewłaściwej eksploatacji. W szczególności gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku:
5. Nieprzestrzegania instrukcji obsługi technicznej i konserwacji, o ile instrukcje takie zostały dostarczone.
6. Kolizji drogowych, wypadków, wandalizmu, zdarzeń losowych.
7. W okresie gwarancyjnym Zamawiający zobowiązany jest do wykonania obsług technicznych zgodnie z procedurą obsług i przeglądów tramwajów, ustaloną przez Wykonawcę.
8. Gwarancja traci ważność w przypadku dokonywania zmian technicznych, przeróbek nieuzgodnionych z Wykonawcą i stosowania materiałów niezgodnych z dokumentacją techniczną, która została przekazana Zamawiającemu.
9. Wykonawca nie ponosi kosztów naprawy elementów tramwaju, aparatury, podzespołów, uszkodzonych na skutek kolizji, wypadku, wykolejenia itp. tramwaju z przyczyn niezwiązanych z wykonaniem tramwaju przez Wykonawcę.

II. Serwis gwarancyjny.

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu w okresie obowiązywania gwarancji pełnego serwisu gwarancyjnego oraz doradztwa technicznego w języku polskim związanego z przedmiotem umowy.

2. Gwarancja i serwis gwarancyjny w okresie trwania gwarancji są bezpłatne.

1. Dla potrzeb gwarancji i wynikającego z niej serwisu gwarancyjnego definiuje się następujące pojęcia występujące w karcie gwarancyjnej:
2. Wada – ujawniona nieprawidłowość wynikająca z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, skutkująca zmianą wymiarów lub kształtu, parametrów, własności fizykochemicznych, naruszeniem ciągłości lub zaprzestaniem wykonywania danej funkcji.
3. Usterka – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element tramwaju, nie wpływające na funkcjonalność tramwaju i nie wyłączające go ruchu, ale powodujące stan niezgodny ze stanem określonym w umowie.
4. Awaria – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element tramwaju, ograniczające wydajność lub funkcjonalność pojazdu, uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z tramwaju zgodnie z przeznaczeniem i wyłączające go z ruchu.
5. Wada systemowa– za wadę systemową uznaje się wadę tego samego rodzaju, która może mieć charakter konstrukcyjny, materiałowy, technologiczny lub montażowy, którapowstała w okresie 72 (siedemdziesięciu dwu) miesięcy od dnia następnego po podpisaniu przez strony bez zastrzeżeń protokołu odbioru końcowego i przekazania każdego z tramwajów do eksploatacji, co najmniej 3 (trzy) razy w dowolnym tramwaju w okresie kolejnych 12 (dwunastu) miesięcy lub chociażby 1 (jeden) raz, w co najmniej 4 (czterech) spośród wszystkich dostarczonych tramwajów.
6. Naprawa gwarancyjna- za naprawę gwarancyjną uznaje się usunięcie wady lub usterki lub awarii lub wady systemowej.

4. O fakcie wystąpienia wady lub usterki lub awarii lub wady systemowej każdego z tramwajów, Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawcę pocztą elektroniczną na adres **………………………………………………** lub faksem na nr tel. **+48 …………………………** . Powiadomienie winno zawierać numer tramwaju, czas zaistnienia, rodzaj i okoliczności wystąpienia zdarzenia.

5. Wykonawca zobowiązany jest usunąć:

1. Awarię każdego z tramwajów, objętą gwarancją na swój koszt w ciągu 3 (trzech) dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zaistniałym zdarzeniu. W szczególnych przypadkach termin ten może być przedłużony w drodze porozumienia stron w formie pisemnej, jednakże maksymalnie do 14 (czternastu) dni roboczych.
2. Wadę lub usterkę każdego z tramwajów, objęte gwarancją na swój koszt w ciągu 7 (siedmiu) dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zaistniałym zdarzeniu. W szczególnych przypadkach termin ten może być przedłużony w drodze porozumienia stron w formie pisemnej, jednakże maksymalnie do 21 (dwudziestu jeden) dni roboczych.
3. W przypadku zwłoki w wykonaniu naprawy gwarancyjnej polegającej na usunięciu wady lub usterki lub awarii, powyżej terminów ustalonych w ust. 5 niniejszego rozdziału, Zamawiający może naliczyć karę umowną zgodnie z zapisami umowy. Kary będą naliczane oddzielnie dla każdego przypadku.
4. W przypadku nieprzystąpienia Wykonawcy do wykonania naprawy gwarancyjnej, polegającej na usunięciu wady lub usterki lub awarii w terminach ustalonych w ust. 5 niniejszego rozdziału, Zamawiający będzie miał prawo do zlecenia usunięcia wady lub usterki lub awarii osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy. Powierzenie przez Zamawiającego wykonanie naprawy osobie trzeciej nie będzie skutkować utratą jakichkolwiek uprawnień wynikających z tytułu gwarancji i rękojmi.
5. W przypadku dokonywania 3 (trzy) razy naprawy gwarancyjnej tego samego elementu czy podzespołu z powodu wystąpienia tej samej wady lub awarii lub usterki kolejny raz w tym samym podzespole czy elemencie, Wykonawca zobowiązany jest do zastąpienia danego elementu czy podzespołu fabrycznie nowym.
6. Okres gwarancji na części, elementy, aparaturę, zespoły, podzespoły itp. wymienione lub naprawione w okresie gwarancji, wynosi 36 (trzydzieści sześć) miesięcy od czasu ich zamontowania lub naprawy, jednak nie krócej niż gwarancja producenta danego podzespołu oraz przynajmniej do zakończenia gwarancji na cały tramwaj, w którym została dokonana naprawa lub wymiana.
7. Wykonawca udziela 72 (siedemdziesięciu dwu) miesięcznej gwarancji na wady systemowe. W razie zgłoszenia wady systemowej, Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego ustalenia jednak nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni przyczyny wystąpienia wady systemowej oraz do wprowadzenia na własny koszt we wszystkich dostarczonych tramwajach rozwiązań, które wyeliminują wadę w tramwajach, w których wada systemowa wystąpiła oraz zastosować rozwiązania prewencyjne w celu uniknięcia powstania wady w pozostałych tramwajach, nawet jeżeli okres usuwania wady systemowej rozciągnie się poza okres gwarancji. Wykonawca ponosi koszty związane z dostarczeniem, składowaniem i montażem nowych elementów oraz wszelkie koszty bezpośrednie i pośrednie, niezbędne dla usunięcia tej wady.
8. Sposób usunięcia wady systemowej oraz harmonogram określający kolejność i termin usunięcia wady w poszczególnych tramwajach Wykonawca każdorazowo uzgodni z Zamawiającym, z zastrzeżeniem ust. 12 niniejszego rozdziału.
9. Usunięcie wady systemowej powinno nastąpić w terminach nie dłuższych niż (liczonych od daty upływu terminu na ustalenie przyczyny występowania wady, o którym mowa w ust. 10 niniejszego rozdziału):
10. W przypadku wady systemowej, której występowanie w ocenie Zamawiającego zagraża bezpieczeństwu użytkowania tramwaju, powodując konieczność wyłączenia go z eksploatacji - w terminie nie dłuższym niż 3 (trzy) dni.
11. W przypadku wady systemowej wpływającej na właściwości użytkowe lub funkcjonalność tramwaju, ale nie powodującej zagrożenia dla bezpieczeństwa użytkowania i konieczności wyłączenia tramwaju z eksploatacji w przypadku tramwajów, w których wystąpiła dana wada - w terminie nie dłuższym niż 3 (trzy) miesiące, a w przypadku tramwajów, w których nie wystąpiła dana wada (zastosowanie rozwiązania prewencyjnego) - w terminie nie dłuższym niż 6 (sześć) miesięcy.
12. Sposób usuwania wad systemowych nie może zakłócać Zamawiającemu realizacji usług przewozowych. Przyjęte rozwiązanie musi trwale i skutecznie usunąć wady systemowe oraz przywrócić tramwajom pełną sprawność techniczną i zgodność z umową.
13. Potwierdzenie skuteczności wprowadzonych rozwiązań w usunięciu wady systemowej, wymaga 6 (sześcio) miesięcznego okresu eksploatacji, w którym nie wystąpi wada systemowa, w odniesieniu do tego samego elementu (części, podzespołu) oraz wymaga pozytywnej opinii Zamawiającego. Zamawiający może zażądać w tym zakresie opinii jednostki badawczej niezależnej od Wykonawcy. W przypadku, jeżeli przedmiotowa opinia nie potwierdzi usunięcia wady systemowej, wbrew oświadczeniu Wykonawcy o jej skutecznym usunięciu, Zamawiający będzie uprawniony do obciążenia Wykonawcy kosztami wykonanej przez jednostkę badawczą opinii.
14. Elementy wymienione w ramach usuwania wady systemowej zostaną objęte nową gwarancją i rękojmią, na czas, nie krótszy niż gwarancja na kompletny tramwaj.
15. W przypadku zwłoki w wykonaniu naprawy gwarancyjnej polegającej na usunięciu wady systemowej w terminach określonych w ust. 12 niniejszego rozdziału, Zamawiający może naliczyć karę umowną zgodnie z zapisami umowy. Kary będą naliczane oddzielnie dla każdego przypadku.
16. Jeżeli działania Wykonawcy nie doprowadzą do usunięcia wady systemowej w terminach określonych w ust. 12 niniejszego rozdziału lub Wykonawca nie przystąpi do usunięcia wady systemowej, Zamawiający ma prawo, po konsultacji z Wykonawcą, do zlecenia usunięcia wady systemowej osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez utraty jakichkolwiek uprawnień wynikających z gwarancji i rękojmi lub naliczenia kar umownych zgodnie z umową.
17. Niezależnie od obowiązków wskazanych w ust. 10, 11, 12 niniejszego rozdziału, Wykonawca obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej wskutek zaistnienia wady systemowej w tramwajach pod warunkiem, że szkoda ta zostanie pisemnie zgłoszona Wykonawcy przez Zamawiającego.
18. Jeżeli awarii lub wady lub usterki lub wady systemowej uniemożliwiających eksploatację tramwaju zgodnie z przeznaczeniem, nie da się usunąć, przez co należy rozumieć wystąpienie 6 (szósty) raz tożsamej przedmiotowo awarii lub usterki lub wady lub wady systemowej pomimo wykonanych wcześniej przez Wykonawcę 5 (pięciu) napraw tożsamej przedmiotowo awarii lub wady lub usterki lub wady systemowej, Zamawiającemu przysługuje prawo do otrzymania nowego tramwaju wolnego od wad.
19. Wykonanie naprawy gwarancyjnej (usunięcie wady lub usterki lub awarii lub wady systemowej) może nastąpić w siedzibie Zamawiającego, chyba, że Wykonawca uzna za konieczne zabrać na swój koszt uszkodzone części, podzespoły tramwaju lub cały tramwaj, w celu dokonania naprawy gwarancyjnej w siedzibie Wykonawcy.
20. W przypadku prowadzenia naprawy gwarancyjnej na terenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do posiadania niezbędnych profesjonalnych urządzeń i profesjonalnego sprzętu do wykonywania prac związanych z usuwaniem wad tramwaju. Ponadto Wykonawca prowadząc pracę w siedzibie Zamawiającego zobowiązany jest przestrzegać wszelkich regulaminów wewnętrznych, instrukcji i poleceń Zamawiającego w kwestiach organizacyjnych i porządkowych, jak również przywrócić do stanu poprzedniego miejsca wykorzystywane w czasie realizacji naprawy (obowiązek uporządkowania i posprzątania). Wykonawca nadto jest zobowiązany na żądanie Zamawiającego umożliwić udział pracowników Zamawiającego w czynnościach naprawczych w charakterze obserwatorów oraz udzielać tym pracownikom informacji w przedmiocie realizowanych czynności naprawczych, udzielać odpowiedzi na pytania co do stosowanych rozwiązań technicznych przy wykonywaniu naprawy.
21. Gwarancja określona czasowo dla każdego z tramwajów, o której mowa w rozdziale I ust. 1 ulega przedłużeniu o:
22. Czas wykonania naprawy gwarancyjnej tramwaju na skutek zgłoszenia wady lub usterki lub awarii w okresie gwarancji, określony liczbą dni wykonywania naprawy gwarancyjnej, (z wyjątkiem napraw jednodniowych), licząc od dnia powiadomienia Wykonawcy o zdarzeniu (zgodnie z ust. 4 niniejszego rozdziału) do dnia odbioru przez Zamawiającego tramwaju po wykonanej naprawie (data podpisania protokołu odbioru tramwaju po naprawie).
23. Czas wyłączenia tramwaju z ruchu z powodu wady systemowej, o której mowa w ust. 3 pkt 4) niniejszego rozdziału, liczony jak w pkt 1) niniejszego ustępu.
24. Fakt wykonania naprawy gwarancyjnej serwis Wykonawcy musi każdorazowo odnotować w dokumentacji zajezdniowej (książce wagonu tramwajowego) wraz z adnotacją o przedłużeniu gwarancji o czas wynikający z czasu realizacji naprawy, obliczony zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 22 niniejszego rozdziału.

III. Naprawy powypadkowe.

1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania zleconych przez Zamawiającego napraw powypadkowych oraz usuwania uszkodzeń powstałych w wyniku dewastacji i innych przypadków losowych, w terminie wynikającym z kalkulacji naprawy szkody i zaakceptowanym przez Zamawiającego.
2. Do każdej zleconej przez Zamawiającego naprawy, Wykonawca zobowiązany jest wykonać kalkulację, zawierającą wykaz materiałów z cenami odpowiadającymi cenom określonym w katalogach Wykonawcy oraz robociznę opartą na katalogu pracochłonności Wykonawcy, wraz z terminem wykonania naprawy i przedstawić Zamawiającemu do zaakceptowania w terminie 5 dni roboczych, od dnia następnego po dniu zgłoszenia szkody przez Zamawiającego.
3. Termin wykonania napraw, może ulec wydłużeniu z przyczyn uzasadnionych technologicznie (nie dotyczy braków części zamiennych lub podzespołów potrzebnych do naprawy), za obopólną zgodą stron, oświadczenie woli wymaga formy pisemnej. Przekroczenia te nie będą podstawą do wysuwania wzajemnych roszczeń finansowych.
4. Niedotrzymanie terminu wykonania naprawy skutkuje naliczeniem Wykonawcy kar umownych w wysokości ……500….. zł za każdy zakończony dzień zwłoki.
5. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę zadeklarowanego terminu wykonania naprawy powypadkowej o więcej niż 30 dni lub odmowę wykonania zleconej naprawy, Zamawiający ma prawo do zlecenia usunięcia naprawy osobie trzeciej. Powierzenie przez Zamawiającego wykonania naprawy osobie trzeciej nie będzie skutkować utratą jakichkolwiek uprawnień wynikających z gwarancji i rękojmi.

............................., dnia ..................................

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

/pieczęć i podpis Wykonawcy/