Uwzględnia zmianę z dnia 28.05.2019 r.

**WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

**§ 1**

1. Wykonawca niniejszym gwarantuje, że Trolejbusy dostarczone przez Wykonawcę są:
2. wolne od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych, w tym materiałowych i wykonania,
3. posiadają parametry techniczne zgodne z s.i.w.z.
4. Zamawiający wymaga, aby zobowiązania gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji przechodziły na jego ewentualnych następców prawnych.
5. Zamawiający wymaga, aby gwarantem był wykonawca.
6. Wykonawca (gwarant) udziela Zamawiającemu gwarancji na przedmiot Umowy na warunkach określonych w s.i.w.z. oraz w ofercie tj:
7. ………………….na cały pojazd bez limitu kilometrów (gwarancja na cały pojazd obejmuje wszystkie elementy wchodzące w skład pojazdu, w tym wyposażenie dodatkowe wchodzące w skład pojazdu, programy i urządzenia, o których mowa w § 2 ust. 17 Umowy oraz dodatkowe wyposażenie, o którym mowa w § 2 ust. 22 Umowy). W okresie obowiązywania gwarancji na cały pojazd bez limitu kilometrów, nie mają zastosowania jej ograniczenia na skutek stosowania gwarancji na podzespoły, o których mowa poniżej.
8. ………………….na baterie trakcyjne. W przypadku kiedy zaoferowany okres gwarancji na baterie trakcyjne upłynie przed zaoferowanym okresem gwarancji całopojazdowej wówczas na baterie trakcyjne obowiązuje zaoferowana gwarancja całopojazdowa.
9. ………………… na elektryczny układ napędowy. W przypadku kiedy zaoferowany okres gwarancji na elektryczny układ napędowy upłynie przed zaoferowanym okresem gwarancji całopojazdowej wówczas na elektryczny układ napędowy obowiązuje zaoferowana gwarancja całopojazdowa.
10. ………………….na konstrukcję podwozia (płyty podłogowej, kratownicy, ramy),
11. ………………….na powłokę lakierniczą,
12. ………………….na konstrukcję szkieletu i poszycia nadwozia,
13. ………………….na ogumienie,
14. ………………….na silnik trakcyjny. W przypadku kiedy zaoferowany okres gwarancji na silnik trakcyjny upłynie przed zaoferowanym okresem gwarancji całopojazdowej wówczas na silnik trakcyjny obowiązuje zaoferowana gwarancja całopojazdowa bez limitu kilometrów.
15. Okres gwarancji na Trolejbus liczony jest od daty dokonania dostawy danego Trolejbusu zgodnie z § 2 ust. 2a Umowy.
16. Okres gwarancji na cały Trolejbus przedłuża się odpowiednio o czas w ciągu którego wskutek wady Trolejbusu został on wyłączony z eksploatacji.
17. Na materiały i części wymienione nieodpłatnie w ramach naprawy gwarancyjnej udzielana jest gwarancja zgodnie z art. 581 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
18. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć najpóźniej w dacie przystąpienia do odbioru technicznego każdego z Trolejbusów dokument gwarancyjny , o którym mowa w § 2 ust. 9 pkt 1 lit. e Umowy uwzględniający wszystkie postanowienia zawarte we wzorze Karty gwarancyjnej Trolejbusu stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy, sporządzony oddzielnie dla każdego dostarczonego Trolejbusu – z zastrzeżeniem, że data od której liczony będzie okres gwarancji (podana na w/w dokumencie) zostanie uzupełniona przez Wykonawcę w dacie podpisywania przez Wykonawcę odbioru technicznego bez uwag lub w przypadku stwierdzenia w trakcie odbioru rozbieżności, o których mowa w § 4 ust. 21 Umowy w dacie podpisania protokołu odbioru technicznego z rozbieżnościami
i będzie zgodna z datą dokonania dostawy danego Trolejbusu, o której mowa w § 2 ust. 2a Umowy.

**§ 2**

1. Świadczenia gwarancyjne w okresie gwarancji polegają w szczególności na bezpłatnym:
2. dostarczaniu części zamiennych do napraw (lub pokrywaniu kosztów części dostarczanych do napraw oraz kosztów ich dostarczania)
i pokrywaniu kosztów robocizny oraz materiałów eksploatacyjnych zużytych
w związku z naprawą. Części zamienne dostarczane będą na bieżąco przez Wykonawcę (Gwaranta).
3. wykonywaniu napraw przez Wykonawcę, w tym wymianę lub naprawę części uznanych za wadliwe oraz pokrycie kosztów robocizny związanych z usunięciem takich wad, w tym wad masowych. W przypadku wykonania naprawy przez Zamawiającego w ramach udzielonej autoryzacji lub w zewnętrznym serwisie autoryzacyjnym, również pokryciu kosztów demontażu i montażu podzespołu/zespołu do Trolejbusu i kosztów transportu do serwisu.
4. zapewnieniu pełnego dostępu do części zamiennych, informacji technicznej oraz usług serwisowych przez cały okres udzielonej gwarancji.
5. dostarczaniu na bieżąco aktualizacji (wraz z plikami aktualizacyjnymi) oprogramowania i dokumentacji techniczno - eksploatacyjnej, o których mowa
w § 2 Umowy.
6. W okresie gwarancji wszystkie naprawy będą się odbywać z użyciem nowych oryginalnych części zamiennych, za wyjątkiem przypadków, na które Zamawiający pisemnie lub w drodze elektronicznej wyrazi zgodę.
7. Zgłoszenie reklamacji objętej gwarancją dokonuje się Wykonawcy drogą elektroniczną. Fakt otrzymania zgłoszenia musi być niezwłocznie potwierdzony.
W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę, przyjmuje się, że Wykonawca otrzymał zgłoszenie w chwili wysłania go przez Zamawiającego.
W przypadku wystąpienia awarii systemu elektronicznego wysyłania i potwierdzania zgłoszeń, dopuszcza się inne formy komunikacji.
8. Z wyłączeniem wad określonych w ust. 6, oraz wad masowych określonych
w § 4 niniejszych „Warunków gwarancji i serwisu” termin usunięcia wad ujawnionych w okresie gwarancji, wynosi maksymalnie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy o wadzie, przy czym podjęcie naprawy winno nastąpić najpóźniej w następnym dniu roboczym po otrzymaniu zgłoszenia.
9. W przypadku przekroczenia terminu usunięcia wad, o którym mowa w ust. 4, Wykonawca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich wynikających z tego tytułu szkód poniesionych przez Zamawiającego, w wymiarze odpowiadającym poniesionym szkodom w pełnej wysokości.
10. W przypadku gdy wada wyłącza Trolejbus z eksploatacji termin jej usunięcia wynosi maksymalnie 5 dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy o wadzie. W przypadku gdy zaistnieje konieczność wydłużenia tego terminu Wykonawca jest zobowiązany zapewnić Trolejbus zastępczy lub, w przypadku braku możliwości zapewnienia Trolejbusu zastępczego pokryć koszty zapewnienia pojazdu zastępczego przez Zamawiającego.
11. W przypadku konieczności wykonania naprawy Trolejbusu poza miejscem jego użytkowania Wykonawca zobowiązany jest odebrać do naprawy i dostarczyć po naprawie Trolejbus do miejsca wskazanego przez Zamawiającego w terminie umożliwiającym wykonanie naprawy zgodnie z postanowieniem ust. 4 i 6 na swój koszt.
12. W przypadku trzykrotnie powtarzających się napraw tego samego rodzaju oraz napraw wynikających z wad konstrukcyjnych lub wykonawczych w danym Trolejbusie uniemożliwiających ich prawidłową eksploatację, Zamawiający może żądać wymiany Trolejbusu na wolny od wad. Termin wymiany Trolejbusu, który podlegał naprawie nie może przekroczyć 30 dni kalendarzowych od daty pisemnego zgłoszenia reklamacji, przy czym w szczególnie uzasadnionych przypadkach termin ten może zostać wydłużony za zgodą zamawiającego do 60 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia reklamacji.
13. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia bezpłatnie części zamiennych w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze licząc od daty złożenia zamówienia, a w przypadkach szczególnych jedynie za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie, w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych liczonych od daty złożenia zamówienia.
14. W przypadku przekroczenia terminu na dostarczenie części zamiennych, o którym mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu Wykonawca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich wynikających z tego tytułu szkód poniesionych przez Zamawiającego, w wymiarze odpowiadającym poniesionym szkodom w pełnej wysokości.
15. Z zastrzeżeniem ust. 9 Wykonawca zapewni przez okres co najmniej 15 lat od daty dokonania dostawy przedmiotu umowy, o której mowa w § 2 ust. 2 Umowy możliwość zakupu podzespołów i części zamiennych niezbędnych do prawidłowej eksploatacji Trolejbusów. Wszelkie podzespoły i części zamienne po upływie okresu gwarancji będą dostępne w terminie do 7 dni roboczych od daty złożenia zamówienia.

 **§ 3**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 Strony ustalają, że bez utraty udzielonych świadczeń gwarancyjnych Zamawiający ma prawo zainstalować w Trolejbusach dodatkowe urządzenia, systemy, oprogramowania oraz oklejać Trolejbusy np. naklejkami informacyjnymi.
2. Zamawiający poinformuje pisemnie Wykonawcę o zamiarze montażu urządzenia lub oklejenia Trolejbusu z opisem stosowanych materiałów i sposobu instalacji. Wykonawca w terminie 7 dni roboczych od otrzymania informacji o zamiarze montażu, ma prawo wnieść uzasadnione zastrzeżenia co do sposobu instalacji lub używanych materiałów, w razie gdyby było to szkodliwe dla poszczególnych elementów Trolejbusu przy czym obowiązek uzasadnienia szkodliwych skutków i możliwości wystąpienia działań niepożądanych i nieprawidłowych leży po stronie Wykonawcy. W przypadku gdy Wykonawca nie poinformuje o zastrzeżeniach, w terminie określonym powyżej lub poinformuje bez stosownego uzasadnienia, Zamawiający ma prawo montażu lub oklejenia Trolejbusu bez utraty gwarancji.

**§ 4**

**Wady masowe**

1. Za wady masowe uznaje się wady tego samego rodzaju, mogące mieć charakter konstrukcyjny, materiałowy, technologiczny lub montażowy, powstałe z winy producenta, które:
	1. wystąpiły w co najmniej trzech Trolejbusach z całej dostawy w przeciągu dwóch kolejnych miesięcy lub,
	2. charakter i okoliczności ich wystąpienia świadczą o możliwości ich pojawienia się w kolejnych Trolejbusach.
2. Wykonawca po otrzymaniu powiadomienia o wystąpieniu wady masowej zobowiązuje się do ustalenia przyczyny jej powstania nie później niż w ciągu 10 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o wadzie.
3. Wykonawca określi każdorazowo, w porozumieniu z Zamawiającym, sposób usunięcia wad masowych, harmonogram oraz termin ich usunięcia, który nie może przekroczyć 3 miesięcy od daty powiadomienia przez Zamawiającego.
4. Przyjęty przez Strony sposób usunięcia wad masowych ma na celu skuteczne i trwałe usunięcie wady masowej i przywrócenie dostarczonym Trolejbusom sprawności technicznej w stopniu zapewniającym niezakłóconą realizację usług przewozowych.
5. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego (maksymalnie 10 dni kalendarzowych od daty powiadomienia o wadzie) wykonania naprawy prewencyjnej, jeśli wystąpi jeden z poniższych warunków:
6. wady masowe mogą skutkować wystąpieniem uszkodzenia w krótkim okresie czasu w większej liczbie Trolejbusów lub,
7. zachodzi niebezpieczeństwo dla zdrowia lub życia ludzkiego,

w pozostałych przypadkach wystąpienia wad masowych Wykonawca zobowiązany jest do wykonania naprawy Trolejbusów w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty powiadomienia przez Zamawiającego.

1. Wykonawca po wystąpieniu wad masowych, zobowiązuje się do niezwłocznego podjęcia skutecznych działań w celu niedopuszczenia do powtórzenia się ich
w przyszłości, w dostarczonych Trolejbusach.
2. Zamawiający, po wystąpieniu wad masowych może żądać dostarczenia nieodpłatnie przez Wykonawcę zastępczych Trolejbusów, w miejsce Trolejbusów wyłączonych
z eksploatacji, w terminie do 7 dni roboczych od daty zawiadomienia Wykonawcy.
3. Wykonawca ustali z Zamawiającym organizację usunięcia wad masowych, w taki sposób żeby umożliwić Zamawiającemu realizację zadań przewozowych.
4. W przypadku niedostarczenia Trolejbusów na warunkach określonych
w ust. 7 Wykonawca Zobowiązany jest pokryć koszty zapewnienia pojazdów zastępczych przez Zamawiającego
5. W przypadku ponownego wystąpienia, po naprawie, uszkodzeń o podobnych do naprawianych charakterze lub mających z nim związek Wykonawca zobowiązuje się wymienić uszkodzone zespoły lub podzespoły, które spowodowały wystąpienie przedmiotowych uszkodzeń masowych na nowe, wolne od wad. Zamawiający zastrzega sobie, w przypadku kolejnego powtarzającego się występowania
w Trolejbusach wad masowych niedających się usunąć w sposób określony powyżej prawo żądania wymiany Trolejbusów z wadami masowymi na wolne od wad. W okresie objętym gwarancją wymiana Trolejbusów na wolne od wad nastąpi na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 577 § 1 – 3.
6. Trolejbus zastępczy, o którym mowa w ust. 7 oraz w § 2 ust. 6 niniejszych „Warunków gwarancji i serwisu” powinien posiadać parametry techniczno – eksploatacyjne i wyposażenie adekwatne do parametrów Trolejbusów dostarczonych. W przeciwnym razie wprowadzenie Trolejbusu zastępczego wymaga zgody Zamawiającego. Liczba Trolejbusów zastępczych będzie równa liczbie wszystkich Trolejbusów wyłączonych z eksploatacji.
7. W ramach zawartej umowy Wykonawca zobowiązany jest na zasadach określonych
w ust. 2-10 do nieodpłatnego usuwania wad masowych, które ujawniły się
w dostarczonych Trolejbusach w okresie gwarancji, a także w okresie 10 miesięcy od daty upływu gwarancji.
8. Nieodpłatne usunięcie wad masowych po okresie gwarancji (o którym mowa w ust. 12) obejmuje również obowiązek dokonania przez Wykonawcę wymiany Trolejbusów na wolne od wad w przypadku określonym w ust. 10.
9. W przypadku nie wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z niniejszego paragrafu, w szczególności w zakresie nie usunięcia wad masowych w terminach określonych w ust. 3 lub ust. 5, Wykonawca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich wynikających z tego tytułu szkód poniesionych przez Zamawiającego, w wymiarze odpowiadającym poniesionym szkodom w pełnej wysokości.

**§ 5**

**Naprawy nieobjęte gwarancją**

1. Pomimo udzielonej autoryzacji, w okresie gwarancji Wykonawca zobowiązany jest również do wykonywania napraw nieobjętych gwarancją (w tym powypadkowych)

a zgłoszonych przez Zamawiającego. W przypadku konieczności wykonania tej naprawy poza miejscem użytkowania Trolejbusu u Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest odebrać Trolejbus, naprawić i dostarczyć po naprawie do miejsca wskazanego przez Zamawiającego, w czasie przewidzianym w katalogu standardowych czasów napraw na daną operację, o których mowa w ust. 2. Czas wykonania naprawy liczony jest od daty zgłoszenia i może być wydłużony o czas potrzebny na transport Trolejbusu, w którym wystąpiła wada przed i po naprawie. Koszty naprawy, części oraz transportu Trolejbusu, w którym wystąpiła wada zostaną pokryte przez Zamawiającego.”

1. Z gwarancji wyłączone są:

1) materiały eksploatacyjne (wkłady filtrów, klocki hamulcowe, oleje, smary
i płyny eksploatacyjne) o ile wymiana tych materiałów nie została spowodowana koniecznością naprawy lub wymiany innych części i podzespołów,

2) niżej wymienione części, które podczas eksploatacji Trolejbusów zgodnie z ich przeznaczeniem, w warunkach zgodnych z instrukcją obsługi ulegają normalnemu zużyciu, a ich wymiana nie została spowodowana koniecznością naprawy lub wymiany innych części i podzespołów:

1. żarówki – bez limitu jeżeli nie stanowią wady masowej,
2. pióra wycieraczek,
3. tarcze hamulcowe,
4. ogumienie – przebieg co najmniej 100 tys. km w czasie nie krótszym niż 5 lat,
5. paski klinowe – nie mniej niż 60 tys. km,
6. amortyzatory – po upływie gwarancji udzielonej na cały pojazd lub przebiegu ≥ 200 000 km.
7. szkło, jeżeli przyczyną jego uszkodzenia jest oddziaływanie sił zewnętrznych,
8. świetlówki.
9. Gwarancja nie obejmuje napraw powstałych w wyniku uszkodzeń na skutek:
10. kradzieży, dewastacji, pożaru, powodzi, wypadków komunikacyjnych jeżeli jego przyczyną nie była usterka techniczna Trolejbusu,
11. używania niezgodnych z zaleceniami Wykonawcy lub normami paliw, olejów smarów, płynów lub innych materiałów eksploatacyjnych.