OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH DLA PRZECIWPOŻAROWYCH WYŁĄCZNIKÓW PRĄDU

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych dla Przeciwpożarowych Wyłączników Prądu, zwane dalej „PRE-PWP", określają zasady i warunki świadczenia przez Serwis usług związanych z diagnostyką, konserwacją, przeglądami okresowymi, naprawami oraz obsługą techniczną Przeciwpożarowych Wyłączników Prądu, zwanych dalej „PWP".
2. PRE-PWP mają zastosowanie do wszystkich usług serwisowych świadczonych przez Serwis, chyba że umowa, oferta, Karta Gwarancyjna lub inne indywidualne uzgodnienia z Klientem stanowią inaczej.
3. Usługi serwisowe obejmują w szczególności:
    1. naprawy gwarancyjne;
    2. naprawy pogwarancyjne;
    3. okresowe przeglądy techniczne;
    4. diagnostykę PWP;
    5. czynności konserwacyjne i eksploatacyjne;
    6. sprawdzenie prawidłowości działania układu PWP;
    7. pomoc techniczną i konsultacje;
    8. inne czynności związane z zapewnieniem prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania PWP.
4. Usługi serwisowe dzielą się na:

    1. **usługi gwarancyjne – nieodpłatne**, realizowane wyłącznie w zakresie i na warunkach określonych w Karcie Gwarancyjnej;
    2. **usługi pogwarancyjne – odpłatne**, realizowane po zakończeniu okresu gwarancji lub w przypadku braku uprawnień gwarancyjnych;
    3. **odpłatne przeglądy okresowe i czynności serwisowe**, wykonywane w okresie gwarancji i po jej zakończeniu, zgodnie z Kartą Gwarancyjną, dokumentacją techniczną lub niniejszymi OWS PWP.
5. Przyjęcie zgłoszenia serwisowego nie jest równoznaczne z uznaniem reklamacji ani potwierdzeniem, że usługa zostanie wykonana w ramach gwarancji.
6. Ostateczna kwalifikacja zgłoszenia jako gwarancyjnego, odpłatnego albo nieuzasadnionego następuje po przeprowadzeniu analizy, a w razie potrzeby również diagnostyki PWP.
7. O sposobie usunięcia uznanej wady gwarancyjnej, w szczególności poprzez naprawę, wymianę elementu lub wykonanie innej czynności technicznej, decyduje Serwis.

§ 2. PROCEDURA ZGŁASZANIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Warunkiem rozpoczęcia procedury serwisowej jest prawidłowe dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem formularza lub kanału serwisowego wskazanego przez Serwis.
2. Zgłoszenie powinno zawierać informacje umożliwiające identyfikację PWP oraz prawidłową ocenę zgłoszonego problemu.
3. Zgłoszenie powinno zawierać w szczególności;
    1. numer seryjny lub inne oznaczenie identyfikacyjne;
    2. numer zamówienia lub dokumentu zakupu, jeżeli jest wymagany;
    3. opis usterki lub nieprawidłowości;
    4. dane Klienta;
    5. dane osoby zgłaszającej;
    6. dane do faktury – w przypadku usług odpłatnych;
    7. dokumentację fotograficzną, jeżeli jest wymagana;
    8. inne informacje niezbędne do przeprowadzenia diagnostyki.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i kompletność przekazanych informacji.
5. W przypadku braku wymaganych danych Serwis może wezwać Klienta do ich uzupełnienia. Do czasu ich uzupełnienia Serwis może wstrzymać rozpoczęcie procedury serwisowej.
6. Zgłoszenia dokonane poza godzinami pracy Serwisu uznaje się za złożone w najbliższym dniu roboczym.
7. Serwis może odmówić rozpoczęcia realizacji usługi odpłatnej w przypadku zaległości płatniczych Klienta lub braku warunków technicznych umożliwiających bezpieczne wykonanie prac.

§ 3. DIAGNOSTYKA I REALIZACJA USŁUGI

1. Po otrzymaniu kompletnego zgłoszenia Serwis dokonuje jego weryfikacji oraz określa dalszy sposób postępowania.
2. Diagnostyka może zostać przeprowadzona:
    1. zdalnie – jeżeli charakter usterki na to pozwala;
    2. w siedzibie Serwisu;
    3. w miejscu zainstalowania PWP;
    4. w innym miejscu uzgodnionym z Klientem.
3. W przypadku usług odpłatnych Serwis może przed rozpoczęciem prac przedstawić Klientowi kosztorys lub wycenę.
4. Wycena sporządzona na podstawie informacji przekazanych przez Klienta może mieć charakter orientacyjny.
5. Jeżeli podczas diagnostyki zostaną stwierdzone dodatkowe usterki, uszkodzenia lub nieprawidłowości, których nie można było przewidzieć na etapie przyjęcia zgłoszenia, Serwis może przedstawić dodatkową wycenę.

6. Jeżeli stan techniczny PWP lub instalacji stwarza zagrożenie dla bezpieczeństwa osób lub mienia, Serwis może odmówić uruchomienia urządzenia lub zalecić jego wyłączenie do czasu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

§ 4. KOSZTY USŁUG SERWISOWYCH

1. Wszystkie usługi nieobjęte obowiązującą gwarancją są wykonywane odpłatnie.
2. Koszt usług odpłatnych obejmuje, w zależności od zakresu zlecenia:
    1. koszt części i podzespołów;
    2. koszty dojazdu;
    3. koszty diagnostyki;
    4. koszty dodatkowych pomiarów i badań;
    5. inne uzasadnione koszty związane z realizacją usługi.
3. Serwis może wymagać przedpłaty przed rozpoczęciem realizacji usługi.
4. W przypadku naprawy pogwarancyjnej Serwis może wymagać przedpłaty w wysokości 50% przewidywanej wartości usługi.
5. Przedpłata może zostać dokonana na podstawie faktury pro forma.
6. Rozpoczęcie naprawy może nastąpić po zaksięgowaniu wymaganej przedpłaty.
7. W przypadku rezygnacji Klienta z realizacji usługi po zamówieniu części lub podzespołów Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów poniesionych przez Serwis w związku z realizacją zgłoszenia.
8. Części zamówione specjalnie dla Klienta lub konkretnego PWP nie podlegają zwrotowi, jeżeli ich zwrot do dostawcy nie jest możliwy.
9. Każda odpłatna usługa zostaje rozliczona fakturą VAT, z terminem płatności 7 dni, chyba że strony ustaliły inny termin.

§ 5. DOSTĘP DO PWP I WARUNKI REALIZACJI USŁUGI

1. Klient zobowiązany jest zapewnić Serwisowi bezpieczny, nieograniczony i bezkolizyjny dostęp do PWP oraz wszystkich elementów instalacji niezbędnych do wykonania usługi.
2. Jeżeli PWP znajduje się na terenie zamkniętym, chronionym lub wymagającym dodatkowych zezwoleń, Klient zobowiązany jest do dokonania wszelkich niezbędnych formalności przed przyjazdem Serwisu.
3. Klient zobowiązany jest zapewnić:
    1. dostęp do PWP;
    2. możliwość bezpiecznego wykonania prac;
    3. obecność osoby uprawnionej do udostępnienia urządzenia;
    4. dostęp do dokumentacji technicznej;

5. odpowiednie warunki pracy;
6. możliwość wykonania wymaganych pomiarów i prób.

4. W przypadku braku możliwości wykonania usługi z przyczyn leżących po stronie Klienta Serwis ma prawo obciążyć Klienta kosztami bezskutecznego dojazdu.
5. Opłata za bezpodstawne lub bezskuteczne wezwanie Serwisu wynosi **2 000,00 zł netto + VAT**.
6. Niezależnie od powyższej opłaty Serwis może dochodzić zwrotu innych rzeczywiście poniesionych i uzasadnionych kosztów związanych z bezskutecznym przyjazdem.

§ 6. BEZPODSTAWNE WEZWANIE SERWISU

1. Za bezpodstawne wezwanie Serwisu uznaje się w szczególności zgłoszenie, w wyniku którego stwierdzono, że przyczyna problemu nie leży po stronie PWP lub wynika z okoliczności pozostających poza odpowiedzialnością Serwisu.
2. Za bezpodstawne wezwanie uważa się w szczególności zgłoszenie dotyczące:
    1. braku lub nieprawidłowości zasilania;
    2. wad instalacji elektrycznej;
    3. zadziałania zabezpieczeń;
    4. niewłaściwego wykonania instalacji;
    5. błędnego podłączenia PWP;
    6. nieprawidłowego działania innych urządzeń współpracujących z PWP;
    7. uszkodzeń mechanicznych;
    8. wandalizmu;
    9. niewłaściwej eksploatacji;
    10. ingerencji osób trzecich;
    11. braku wymaganych czynności konserwacyjnych;
    12. nieprawidłowych warunków środowiskowych;
    13. nieautoryzowanych modyfikacji;
    14. zastosowania nieoryginalnych lub niezaakceptowanych części;
    15. innych przyczyn niezależnych od Serwisu.
3. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszona usterka nie jest objęta gwarancją, Serwis może zakwalifikować zgłoszenie jako odpłatne.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA INSTALACJĘ

1. Serwis odpowiada za prawidłowe wykonanie wyłącznie tych czynności, które zostały faktycznie objęte zleceniem serwisowym.

2. Serwis nie odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie instalacji elektrycznej obiektu, sieci zasilającej ani innych elementów infrastruktury zewnętrznej względem PWP, jeżeli nie były one objęte zakresem wykonanej usługi.
3. Przed zgłoszeniem awarii Klient powinien w szczególności sprawdzić:
    1. obecność napięcia zasilającego;
    2. stan zabezpieczeń;
    3. stan instalacji;
    4. poprawność połączeń;
    5. stan urządzeń współpracujących z PWP;
    6. występujące sygnały lub komunikaty awarii.
4. Jeżeli przyczyna problemu znajduje się poza PWP, koszty diagnostyki, dojazdu i wykonanych czynności mogą zostać naliczone Klientowi.

§ 8. OBOWIĄZKI EKSPLOATACYJNE KLIENTA

1. Właściciel lub Użytkownik PWP zobowiązany jest do jego prawidłowej eksploatacji zgodnie z:
    1. dokumentacją techniczną;
    2. instrukcją obsługi;
    3. Kartą Gwarancyjną;
    4. zaleceniami producenta;
    5. obowiązującymi przepisami prawa;
    6. zasadami bezpieczeństwa pożarowego i elektrycznego.
2. Właściciel lub Użytkownik zobowiązany jest do zapewnienia bieżącej kontroli stanu technicznego PWP oraz niezwłocznego zgłaszania stwierdzonych nieprawidłowości.
3. Do podstawowych czynności eksploatacyjnych należy w szczególności:
    1. kontrola stanu obudowy;
    2. kontrola oznaczeń i elementów sygnalizacyjnych;
    3. kontrola elementów uruchamiających PWP;
    4. kontrola przewodów i połączeń;
    5. kontrola widocznych uszkodzeń;
    6. kontrola elementów współpracujących z PWP;
    7. utrzymywanie urządzenia w stanie zapewniającym możliwość prawidłowego użycia;
    8. niezwłoczne zgłaszanie uszkodzeń i nieprawidłowości.
4. Czynności wymagające ingerencji w konstrukcję, instalację elektryczną lub elementy PWP mogą być wykonywane wyłącznie przez Serwis albo podmiot posiadający odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje i pisemną autoryzację Serwisu.

§ 9. PRZEGLĄDY OKRESOWE – WARUNEK UTRZYMANIA GWARANCJI

1. Warunkiem utrzymania uprawnień gwarancyjnych jest wykonywanie wymaganych okresowych przeglądów technicznych PWP zgodnie z Kartą Gwarancyjną, dokumentacją techniczną oraz niniejszymi OWS PWP.
2. Przeglądy okresowe należy wykonywać **co najmniej raz na 12 miesięcy**, chyba że dokumentacja techniczna, przepisy prawa lub Karta Gwarancyjna wymagają krótszych okresów.
3. Przegląd powinien zostać wykonany przed upływem terminu poprzedniego przeglądu.
4. Przekroczenie wymaganego terminu przeglądu może skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych w zakresie określonym w Karcie Gwarancyjnej.
5. Klient zobowiązany jest przechowywać dokumentację potwierdzającą wykonanie przeglądów i udostępnić ją Serwisowi na jego żądanie.
6. Przeglądy okresowe są odpłatne, chyba że strony wyraźnie ustaliły inaczej.
7. Przegląd wykonany przez podmiot nieposiadający wymaganych kwalifikacji lub autoryzacji, jeżeli autoryzacja jest wymagana przez Kartę Gwarancyjną lub dokumentację producenta, może skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych.

§ 10. ZAKRES PRZEGLĄDU OKRESOWEGO

1. Zakres okresowego przeglądu PWP obejmuje w szczególności:
    1. oględziny urządzenia;
    2. ocenę stanu obudowy;
    3. kontrolę oznaczeń i instrukcji;
    4. kontrolę elementów uruchamiających;
    5. kontrolę połączeń elektrycznych;
    6. sprawdzenie elementów zabezpieczających;
    7. sprawdzenie prawidłowości działania PWP;
    8. wykonanie wymaganych pomiarów i prób;
    9. ocenę stanu przewodów i zacisków;
    10. kontrolę współpracujących elementów instalacji w zakresie czynności wykonywanych podczas przeglądu wynika z dokumentacji technicznej, instrukcji producenta, właściwych norm oraz zakresu zlecenia.
    11. ocenę warunków środowiskowych;
    12. identyfikację widocznych uszkodzeń, śladów ingerencji lub niewłaściwej eksploatacji;
    13. sporządzenie protokołu z przeglądu.
2. Zakres przeglądu może zostać rozszerzony, jeżeli wynika to z dokumentacji technicznej, przepisów prawa, warunków gwarancji lub specyfiki instalacji.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości Serwis wskaże je w protokole oraz może określić zalecenia dotyczące ich usunięcia.

4. Wykonanie przeglądu nie oznacza potwierdzenia prawidłowości całej instalacji elektrycznej obiektu, jeżeli instalacja ta nie była objęta zakresem zlecenia.

§ 11. WARUNKI WYKONANIA PRZEGLĄDU I NAPRAWY

1. Prace przy PWP mogą być wykonywane wyłącznie przy zachowaniu wymaganych zasad bezpieczeństwa.
2. Klient zobowiązany jest zapewnić warunki umożliwiające bezpieczne wykonanie czynności serwisowych.
3. W przypadku braku możliwości wykonania wymaganych pomiarów lub prób z przyczyn leżących po stronie Klienta, fakt ten zostaje odnotowany w protokole.
4. Brak możliwości wykonania pełnego przeglądu może skutkować brakiem potwierdzenia prawidłowego stanu technicznego PWP-potwierdzone protokołem.
5. Jeżeli stwierdzone nieprawidłowości mogą wpływać na bezpieczeństwo użytkowania PWP, Serwis ma prawo zalecić jego wyłączenie z użytkowania do czasu usunięcia usterek.

§ 12. WYŁĄCZENIA Z GWARANCJI I SERWISU GWARANCYJNEGO

1. Gwarancja nie obejmuje w szczególności:
    1. uszkodzeń mechanicznych;
    2. uszkodzeń wynikających z niewłaściwej eksploatacji;
    3. nieprawidłowego montażu;
    4. nieprawidłowego podłączenia;
    5. nieprawidłowych parametrów zasilania;
    6. przepięć i wyładowań atmosferycznych;
    7. zalania i zawilgocenia;
    8. korozji;
    9. wandalizmu;
    10. ingerencji osób trzecich;
    11. nieautoryzowanych napraw;
    12. zastosowania nieoryginalnych części;
    13. zmian konstrukcyjnych;
    14. ingerencji w instalację elektryczną;
    15. niewłaściwego przechowywania;
    16. działania siły wyższej;
    17. braku wymaganych przeglądów;

18. usterek instalacji zewnętrznej;
19. usterek urządzeń współpracujących z PWP;
20. innych przyczyn niezależnych od Serwisu.

2. Gwarancja nie obejmuje elementów eksploatacyjnych podlegających naturalnemu zużyciu, chyba że Karta Gwarancyjna stanowi inaczej.

§ 13. UTRATA UPRAWNIEŃ GWARANCYJNYCH

1. Uprawnienia gwarancyjne mogą zostać utracone w szczególności w przypadku:
    1. braku wymaganych przeglądów okresowych;
    2. wykonywania prac przez nieuprawnione lub nieautoryzowane osoby;
    3. dokonania nieautoryzowanej naprawy;
    4. ingerencji w konstrukcję PWP;
    5. zmian w instalacji elektrycznej mających wpływ na pracę PWP;
    6. zastosowania nieoryginalnych lub niezaakceptowanych części;
    7. użytkowania PWP niezgodnie z dokumentacją;
    8. niewłaściwego przechowywania;
    9. uszkodzeń mechanicznych;
    10. uszkodzeń spowodowanych przez osoby trzecie;
    11. usunięcia lub zmiany oznaczeń identyfikacyjnych;
    12. ingerencji w dokumentację gwarancyjną.
2. Utrata uprawnień gwarancyjnych może dotyczyć całego PWP albo jego określonych elementów, zależnie od charakteru naruszenia oraz jego wpływu na powstanie usterki.
3. W przypadku sporu dotyczącego przyczyny powstania usterki Serwis może przeprowadzić dodatkową diagnostykę.
4. Jeżeli diagnostyka wykaże, że usterka nie wynika z wady objętej gwarancją, koszty diagnostyki ponosi Klient.

§ 14. TERMINY REALIZACJI

1. Serwis dokłada należytej staranności, aby usługi były realizowane w możliwie najkrótszym terminie.
2. Orientacyjny termin realizacji naprawy gwarancyjnej wynosi:
    1. do 14 dni roboczych – w przypadku dostępności wymaganych części;
    2. do 30 dni roboczych – w przypadku konieczności sprowadzenia części lub podzespołów.

3. Terminy określone w ust. 2 mają charakter orientacyjny i mogą ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Serwisu.
4. Do okoliczności uzasadniających wydłużenie terminu należą w szczególności:

    1. brak dostępności części;
    2. konieczność importu podzespołów;
    3. opóźnienia dostawców;
    4. brak dostępu do PWP;
    5. brak współpracy Klienta;
    6. konieczność wykonania dodatkowej diagnostyki;
    7. konieczność wykonania dodatkowych pomiarów;
    8. siła wyższa;
    9. inne okoliczności niezależne od Serwisu.

§ 15. GWARANCJA NA WYKONANĄ USŁUGĘ

1. Serwis udziela **24-miesięcznej gwarancji na prawidłowo wykonaną usługę serwisową**, chyba że indywidualne warunki zlecenia stanowią inaczej.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie zakres wykonanej naprawy oraz części lub podzespoły wymienione przez Serwis w ramach tej naprawy.
3. Gwarancja na wykonaną usługę nie stanowi rozszerzenia gwarancji na cały PWP.
4. W przypadku ponownego wykonania naprawy w ramach uznanej reklamacji gwarancyjnej okres gwarancji na wymieniony element liczony jest zgodnie z warunkami określonymi w Karcie Gwarancyjnej lub warunkach zlecenia.
5. Serwis może dokonać wymiany podzespołu lub zastosować inne rozwiązanie techniczne, jeżeli jest to uzasadnione technicznie.
6. O sposobie realizacji świadczenia gwarancyjnego decyduje Serwis, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

§ 16. PROTOKÓŁ SERWISOWY

1. Z każdej wykonanej usługi serwisowej może zostać sporządzony Protokół Serwisowy.
2. Protokół powinien zawierać w szczególności:
    1. dane PWP;
    2. numer seryjny;
    3. miejsce instalacji;
    4. datę wykonania usługi;
    5. zakres wykonanych czynności;

6. wyniki kontroli, pomiarów i prób;
7. stwierdzone usterki;
8. zalecenia serwisowe;
9. informację o stanie technicznym PWP;
10. informację o wpływie stwierdzonych nieprawidłowości na uprawnienia gwarancyjne, jeżeli jest to możliwe na etapie przeglądu;
11. dane osoby wykonującej usługę;
12. podpisy stron, jeżeli są wymagane.

3. Podpisanie protokołu przez Klienta bez uwag potwierdza wykonanie czynności serwisowych wskazanych w protokole i nie stanowi potwierdzenia braku wad ukrytych ani rozszerzenia zakresu odpowiedzialności Serwisu.
4. Brak obecności Właściciela lub Użytkownika podczas wykonywania usługi nie wstrzymuje możliwości sporządzenia protokołu. Dokumentacja wykonanych czynności, w tym protokół serwisowy, stanowi potwierdzenie zakresu wykonanych prac.

§ 17. REKLAMACJE

1. Klient zobowiązany jest zgłosić reklamację dotyczącą wykonanej usługi niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości, przez stronę www.prebiel.pl – pomoc techniczna , z dopiskiem w opisie zgłoszenia –reklamacja.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w sposób umożliwiający jej identyfikację i rozpatrzenie.
3. Reklamacja powinna zawierać:
    1. dane Klienta;
    2. dane PWP;
    3. numer seryjny;
    4. numer protokołu serwisowego, jeżeli został nadany;
    5. szczegółowy opis problemu;
    6. dokumentację umożliwiającą ocenę zgłoszenia.
4. Serwis rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.
5. W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony o czas niezbędny do jej przeprowadzenia.
6. Brak współpracy Klienta, brak dostępu do PWP lub brak wymaganej dokumentacji może skutkować wstrzymaniem rozpatrywania reklamacji do czasu usunięcia przeszkody.

§ 18. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SERWISU

1. Serwis odpowiada wyłącznie za zakres usług faktycznie wykonanych w ramach przyjętego zlecenia.
2. Serwis nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:

1. niewłaściwej eksploatacji PWP;
2. braku wymaganych przeglądów;
3. ingerencji osób trzecich;
4. nieautoryzowanych napraw;
5. niewłaściwego montażu;
6. wad instalacji elektrycznej;
7. wad urządzeń współpracujących;
8. niewłaściwego przechowywania;
9. działania czynników atmosferycznych;
10. przepięć i wyładowań atmosferycznych;
11. działania siły wyższej;
12. innych okoliczności pozostających poza zakresem odpowiedzialności Serwisu.

3. W zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę przychodów, przestoje w działalności ani inne pośrednie skutki awarii lub niewłaściwego działania PWP.

§ 19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Złożenie zgłoszenia serwisowego oznacza akceptację niniejszych OWS PWP w zakresie dotyczącym realizowanej usługi, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku podmiotów gospodarczych niniejsze OWS PWP stanowią integralną część zasad współpracy z Serwisem, o ile strony nie postanowią inaczej.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszymi OWS PWP a indywidualną umową, ofertą lub Kartą Gwarancyjną, pierwszeństwo mają postanowienia dokumentu szczególnego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWS PWP zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
5. Serwis zastrzega sobie prawo do aktualizacji niniejszych OWS PWP. Zmiany nie naruszają praw i obowiązków wynikających ze zgłoszeń serwisowych przyjętych przed wejściem w życie nowych postanowień, chyba że przepisy prawa lub indywidualne uzgodnienia stanowią inaczej.

Wersja nr 1, 10/2026