OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH DLA STACJI ŁADOWANIA POJAZDÓW ELEKTRYCZNYCH

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych dla Stacji Ładowania Pojazdów Elektrycznych, zwane dalej „OWSSŁP", określają zasady oraz warunki świadczenia przez Serwis usług związanych z diagnostyką, naprawą, konserwacją, przeglądami oraz obsługą techniczną stacji ładowania pojazdów elektrycznych, zwanych dalej „Stacjami".
2. OWSSŁP mają zastosowanie do wszystkich usług serwisowych świadczonych przez Serwis, chyba że w zawartej z Klientem umowie, ofercie lub Karcie Gwarancyjnej wyraźnie postanowiono inaczej.
3. Usługi świadczone przez Serwis obejmują:
    1. naprawy gwarancyjne;
    2. naprawy pogwarancyjne;
    3. okresowe przeglądy techniczne;
    4. diagnostykę Stacji;
    5. konserwację i czynności eksploatacyjne;
    6. pomoc techniczną i konsultacje;
    7. inne usługi związane z prawidłowym funkcjonowaniem Stacji.
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 po utracie uprawnień gwarancyjnych;
    3. **odpłatne przeglądy i czynności serwisowe**, wykonywane zarówno w okresie gwarancji, jak i po jej zakończeniu, jeżeli wynika to z Karty Gwarancyjnej, dokumentacji technicznej lub niniejszych OWSSŁP.
5. Gwarancja nie obejmuje wad, uszkodzeń ani nieprawidłowości powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta, użytkownika, operatora Stacji lub osób trzecich.
6. Serwis jest uprawniony do zakwalifikowania zgłoszenia jako gwarancyjnego, odpłatnego albo nieuzasadnionego po przeprowadzeniu analizy zgłoszenia oraz, w razie potrzeby, diagnostyki Stacji.
7. O sposobie usunięcia uznanej wady gwarancyjnej, w szczególności poprzez naprawę, wymianę podzespołu lub inne działanie techniczne, decyduje wyłącznie Serwis.

§ 2. PROCEDURA ZGŁASZANIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Warunkiem rozpoczęcia procedury serwisowej jest prawidłowe dokonanie zgłoszenia za pośrednictwem formularza serwisowego udostępnionego przez Serwis.
2. Zgłoszenie należy dokonać za pośrednictwem panelu serwisowego dostępnego na stronie internetowej www.prebiel.pl.
3. Zgłoszenia przekazane telefonicznie, SMS-em, za pośrednictwem prywatnych numerów telefonów pracowników Serwisu lub w innej formie niż wskazana przez Serwis nie są traktowane jako formalne zgłoszenie serwisowe.
4. Formularz zgłoszeniowy musi zawierać kompletne i prawdziwe informacje, w szczególności:
    1. typ i model Stacji;
    2. numer seryjny;
    3. numer RMA/ZMO, jeżeli został wcześniej nadany;
    4. opis usterki;
    5. kod lub komunikat błędu;
    6. informacje dotyczące aplikacji lub systemu operatora;
    7. miejsce instalacji Stacji;
    8. informację, czy Stacja jest ogólnodostępna;
    9. dane Klienta;
    10. dane osoby zgłaszającej;
    11. dane do faktury;
    12. zdjęcia Stacji i zgłoszonej usterki;
    13. inne informacje wymagane przez Serwis.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i kompletność przekazanych informacji.
6. W przypadku braku wymaganych danych Serwis może pozostawić zgłoszenie bez rozpatrzenia do czasu jego uzupełnienia.
7. Zgłoszenie dokonane po godzinie 15:00 w dzień roboczy oraz zgłoszenie dokonane w sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy uznaje się za złożone o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
8. Serwis może odmówić przyjęcia zgłoszenia, jeżeli Klient nie spełnia warunków gwarancji, zalega z płatnościami lub nie zapewnił warunków niezbędnych do przeprowadzenia diagnostyki lub naprawy.

§ 3. REALIZACJA USŁUGI SERWISOWEJ

1. Po otrzymaniu kompletnego zgłoszenia Serwis dokonuje jego weryfikacji w terminie do 4 dni roboczych.
2. Przyjęcie zgłoszenia do procedury serwisowej nie oznacza uznania zgłoszenia za zasadne ani potwierdzenia, że naprawa zostanie wykonana w ramach gwarancji.

3. Ostateczna kwalifikacja zgłoszenia jako gwarancyjnego następuje po przeprowadzeniu diagnostyki.
4. Serwis może przeprowadzić diagnostykę:
    1. zdalnie;
    2. w siedzibie Serwisu;
    3. w miejscu instalacji Stacji;
    4. w innym miejscu uzgodnionym z Klientem.
5. W przypadku usług odpłatnych Serwis może przedstawić Klientowi wstępny kosztorys. Kosztorys ma charakter orientacyjny.
6. W przypadku ujawnienia w trakcie diagnostyki dodatkowych usterek, uszkodzeń lub konieczności wymiany dodatkowych elementów, Serwis ma prawo przedstawić Klientowi dodatkową wycenę.
7. W przypadku akceptacji dodatkowych kosztów przez Klienta Serwis może przystąpić do wykonania dodatkowych prac.
8. Jeżeli dodatkowe prace są niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa użytkowania Stacji albo zapobieżenia dalszym uszkodzeniom, Serwis może wstrzymać dalszą eksploatację urządzenia do czasu ich wykonania.

§ 4. KOSZTY USŁUG I CZĘŚCI

1. Wszystkie usługi, które nie są objęte obowiązującą gwarancją, są wykonywane odpłatnie.
2. W przypadku naprawy pogwarancyjnej Serwis może wymagać przedpłaty w wysokości 50% przewidywanej wartości usługi.
3. Przedpłata może zostać dokonana na podstawie faktury pro forma.
4. Rozpoczęcie naprawy może nastąpić po zaksięgowaniu wymaganej przedpłaty.
5. W przypadku rezygnacji Klienta z naprawy po zamówieniu części lub podzespołów Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów:
    1. zamówionych części;
    2. transportu;
    3. wykonanej diagnostyki;
    4. dojazdu Serwisu;
    5. innych uzasadnionych kosztów poniesionych w związku z realizacją zgłoszenia.
6. Części zamówione specjalnie dla Klienta lub konkretnej Stacji nie podlegają zwrotowi, jeżeli ich zwrot do dostawcy nie jest możliwy.
7. W przypadku rezygnacji z naprawy Klient może otrzymać zakupione części po uregulowaniu wszystkich należności wynikających ze zgłoszenia.
8. Każda odpłatna usługa kończy się wystawieniem faktury VAT z terminem płatności 7 dni, chyba że strony ustaliły inaczej.

§ 5. DOSTĘP DO STACJI I WARUNKI REALIZACJI NAPRAWY

1. Klient zobowiązany jest zapewnić Serwisowi bezpieczny, nieograniczony i bezkolizyjny dostęp do Stacji w terminie uzgodnionym z Serwisem.
2. Jeżeli Stacja znajduje się na terenie zamkniętym, chronionym, objętym kontrolą dostępu lub wymagającym dodatkowych zezwoleń, Klient zobowiązany jest do dokonania wszelkich niezbędnych formalności przed przyjazdem Serwisu.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za zapewnienie:
    1. dostępu do Stacji;
    2. możliwości bezpiecznego wykonania prac;
    3. obecności osoby uprawnionej do udostępnienia urządzenia;
    4. dostępu do dokumentacji technicznej, jeżeli jest wymagana;
    5. odpowiednich warunków pracy.
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 Stacji lub wynika z okoliczności pozostających poza odpowiedzialnością Serwisu.
2. Za bezpodstawne wezwanie uważa się w szczególności zgłoszenie dotyczące:
    1. braku zasilania Stacji;
    2. nieprawidłowości instalacji elektrycznej obiektu;
    3. zadziałania zabezpieczeń elektrycznych;
    4. problemów po stronie operatora systemu;
    5. błędnej konfiguracji systemu operatora;
    6. uszkodzenia mechanicznego;
    7. wandalizmu;
    8. niewłaściwej eksploatacji;
    9. ingerencji osób trzecich;
    10. braku wymaganych czynności konserwacyjnych;
    11. usterek wynikających z warunków środowiskowych;
    12. nieautoryzowanych modyfikacji;
    13. użycia nieoryginalnych lub niezaakceptowanych części;
    14. innych przyczyn niezależnych od Serwisu.

3. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszona usterka nie jest objęta gwarancją, Serwis ma prawo zakwalifikować całe zgłoszenie jako odpłatne.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA INSTALACJĘ I SYSTEM OPERATORA

1. Serwis nie odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie instalacji elektrycznej, sieci energetycznej, systemu operatora, infrastruktury teleinformatycznej ani innych elementów zewnętrznych względem Stacji.
2. Przed dokonaniem zgłoszenia operator lub podmiot odpowiedzialny za obsługę Stacji zobowiązany jest do przeprowadzenia podstawowej diagnostyki systemu operatora.
3. W szczególności należy sprawdzić:
    1. komunikację Stacji z systemem;
    2. dostępność urządzenia;
    3. konfigurację;
    4. status Stacji;
    5. występujące błędy;
    6. poprawność działania systemu operatora.
4. Jeżeli przyczyna usterki leży po stronie operatora, Klient lub operator ponosi koszty nieuzasadnionego wezwania Serwisu.

§ 8. OBOWIĄZKI EKSPLOATACYJNE KLIENTA

1. Właściciel Stacji zobowiązany jest do zapewnienia jej prawidłowej eksploatacji zgodnie z:
    1. dokumentacją techniczną;
    2. instrukcją obsługi;
    3. Kartą Gwarancyjną;
    4. wymaganiami producenta;
    5. obowiązującymi przepisami prawa.
2. Właściciel Stacji zobowiązany jest do wyznaczenia osoby lub zespołu odpowiedzialnego za bieżącą eksploatację urządzenia.
3. Do obowiązków eksploatacyjnych należy w szczególności:

    1. kontrola parametrów zasilania;
    2. kontrola stanu obudowy;
    3. kontrola elementów zabezpieczających;
    4. kontrola sygnalizacji awarii;
    5. kontrola wyświetlaczy i diod LED, jeżeli Stacja jest w nie wyposażona;
    6. kontrola przewodów i wtyczek;

7. kontrola wentylatorów;
8. kontrola drożności układu wentylacji;
9. czyszczenie kratek wentylacyjnych;
10. usuwanie kurzu i zanieczyszczeń.

4. Wszelkie czynności wymagające ingerencji w konstrukcję, instalację elektryczną, elektronikę lub oprogramowanie Stacji mogą być wykonywane wyłącznie przez Serwis lub podmiot posiadający pisemną autoryzację Serwisu.

§ 9. PRZEGLĄDY OKRESOWE – WARUNEK UTRZYMANIA GWARANCJI

1. Warunkiem utrzymania uprawnień gwarancyjnych jest wykonywanie przez Klienta wymaganych okresowych przeglądów technicznych Stacji w terminach określonych w Karcie Gwarancyjnej, dokumentacji technicznej lub niniejszych OWSSŁP.
2. Przeglądy wykonywane są **co najmniej raz na 12 miesięcy**, chyba że dokumentacja techniczna lub Karta Gwarancyjna przewiduje krótszy okres.
3. Przegląd powinien zostać wykonany przed upływem terminu poprzedniego przeglądu.
4. Przekroczenie wymaganego terminu przeglądu może skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych.
5. Serwis ma prawo odmówić wykonania naprawy w ramach gwarancji, jeżeli Klient nie przedstawi dokumentów potwierdzających wykonanie wymaganych przeglądów.
6. Przeglądy okresowe są odpłatne, chyba że strony w sposób wyraźny uzgodniły inaczej.
7. Wykonanie przeglądu przez podmiot nieautoryzowany przez Serwis może skutkować utratą gwarancji.

§ 10. WARUNKI PRZECHOWYWANIA I URUCHOMIENIA STACJI

1. Stacja zawiera elementy elektroniczne wymagające ochrony przed wilgocią, kondensacją, zalaniem, zapyleniem i innymi niekorzystnymi czynnikami środowiskowymi.
2. Stacja niepodłączona do zasilania powinna być przechowywana w pomieszczeniu suchym, zamkniętym i zabezpieczonym przed działaniem czynników atmosferycznych.
3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego przechowywania Stacji.
4. W szczególności Serwis nie odpowiada za zalanie, zawilgocenie, korozję lub uszkodzenia elektroniki Stacji przechowywanej na zewnątrz, nawet jeżeli została ona owinięta lub przykryta materiałem ochronnym.
5. Stacja powinna zostać zamontowana i podłączona do zasilania w terminie **7 dni od dnia jej dostarczenia**, chyba że Serwis pisemnie zaakceptował inny termin (stacja może być magazynowana wewnątrz pomieszczenia. Zapis dotyczący braku podłączenia Stacji do

właściwego źródła zasilania odnosi się do magazynowania Stacji na zewnątrz bez źródła zasilania, w miejscu narażonym na bezpośrednie oddziaływanie czynników atmosferycznych, takich jak opady, wilgoć, śnieg, mróz, promieniowanie UV czy zmienne temperatury).

6. Niedochowanie powyższego obowiązku może skutkować utratą gwarancji.

§ 11. WYŁĄCZENIA Z GWARANCJI

1. Gwarancja nie obejmuje w szczególności:
    1. uszkodzeń mechanicznych;
    2. uszkodzeń wynikających z niewłaściwej eksploatacji;
    3. uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego montażu;
    4. uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego zasilania;
    5. przepięć i wyładowań atmosferycznych;
    6. zalania i zawilgocenia;
    7. korozji;
    8. wandalizmu;
    9. ingerencji osób trzecich;
    10. zmian konstrukcyjnych;
    11. nieautoryzowanych napraw;
    12. użycia nieoryginalnych części;
    13. zmian w oprogramowaniu bez zgody Serwisu;
    14. ingerencji w instalację elektryczną Stacji;
    15. uszkodzeń wynikających z niewłaściwego przechowywania;
    16. uszkodzeń powstałych wskutek działania siły wyższej;
    17. uszkodzeń spowodowanych przez osoby lub podmioty trzecie;
    18. usterek systemu operatora;
    19. usterek infrastruktury zewnętrznej względem Stacji.
2. Gwarancja nie obejmuje elementów eksploatacyjnych podlegających naturalnemu zużyciu, chyba że Karta Gwarancyjna stanowi inaczej.

§ 12. UTRATA UPRAWNIEŃ GWARANCYJNYCH

1. Klient traci uprawnienia gwarancyjne w szczególności w przypadku:
    1. braku wymaganych przeglądów okresowych;
    2. wykonania przeglądu przez nieautoryzowany podmiot;
    3. dokonania nieautoryzowanej naprawy;
    4. ingerencji w konstrukcję Stacji;
    5. dokonania zmian w instalacji elektrycznej;

6. ingerencji w oprogramowanie;
7. zastosowania nieoryginalnych części;
8. użytkowania Stacji niezgodnie z instrukcją;
9. użytkowania Stacji w warunkach niezgodnych z dokumentacją;
10. niewłaściwego przechowywania;
11. braku podłączenia Stacji do zasilania w wymaganym terminie lub złe magazynowanie;
12. uszkodzeń mechanicznych;
13. uszkodzeń spowodowanych przez osoby trzecie;
14. stwierdzenia ingerencji osób nieupoważnionych;
15. usunięcia, uszkodzenia lub zmiany oznaczeń identyfikacyjnych Stacji;
16. dokonania zmian lub modyfikacji Karty Gwarancyjnej.

2. Utrata gwarancji może dotyczyć całej Stacji albo jej określonych elementów, w zależności od charakteru stwierdzonego naruszenia i jego wpływu na powstanie usterki.
3. W przypadku sporu dotyczącego przyczyny powstania usterki Serwis jest uprawniony do przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki. Jeżeli przyczyna usterki okaże się niezwiązana z wadą objętą gwarancją, koszt diagnostyki ponosi Klient.

§ 13. TERMINY NAPRAW

1. Serwis dokłada należytej staranności, aby naprawy były realizowane w możliwie najkrótszym terminie.
2. Orientacyjny termin realizacji naprawy gwarancyjnej wynosi:
    1. do 14 dni roboczych – w przypadku części dostępnych na rynku krajowym;
    2. do 30 dni roboczych – w przypadku części wymagających importu.
3. Terminy te mają charakter orientacyjny i mogą ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Serwisu.
4. Do przyczyn uzasadniających wydłużenie terminu należą w szczególności:

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

§ 14. GWARANCJA NA WYKONANĄ USŁUGĘ

1. Serwis udziela 24-miesięcznej gwarancji na prawidłowo wykonaną usługę serwisową, chyba że indywidualne warunki usługi stanowią inaczej.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie zakres wykonanej naprawy oraz części wymienione przez Serwis w ramach tej naprawy.
3. Gwarancja na naprawę nie stanowi rozszerzenia gwarancji na całą Stację.
4. W przypadku ponownej wymiany części w ramach uznanej reklamacji gwarancyjnej okres gwarancji na tę część rozpoczyna się od dnia jej ponownej wymiany.
5. Serwis może dokonać wymiany urządzenia lub podzespołu, jeżeli:
    1. wykonano pięć istotnych napraw tego samego elementu, a wada nadal występuje; lub
    2. Serwis stwierdzi techniczną niemożliwość usunięcia wady.
6. O sposobie realizacji świadczenia gwarancyjnego decyduje Serwis.

§ 15. REKLAMACJE

1. Klient zobowiązany jest zgłosić reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu niezgodności wykonanej usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona wyłącznie za pośrednictwem formularza lub panelu serwisowego.
3. Reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis problemu oraz dokumentację umożliwiającą jego weryfikację.
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 Stacji lub brak wymaganej dokumentacji wstrzymuje bieg terminu rozpatrywania reklamacji do czasu usunięcia przeszkody.

§ 16. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SERWISU

1. Serwis odpowiada wyłącznie za zakres usług, które zostały przez niego faktycznie wykonane.
2. Serwis nie odpowiada za szkody powstałe wskutek:
    1. niewłaściwej eksploatacji Stacji;
    2. braku wymaganych przeglądów;
    3. ingerencji osób trzecich;
    4. nieautoryzowanych napraw;
    5. niewłaściwego montażu;
    6. wad instalacji elektrycznej;
    7. wad systemu operatora;
    8. niewłaściwego przechowywania;

9. działania czynników atmosferycznych;
10. przepięć, wyładowań atmosferycznych i innych zdarzeń losowych;
11. działania siły wyższej.

3. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę przychodów, przestoje w działalności gospodarczej ani inne pośrednie skutki awarii Stacji, w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa.

§ 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Złożenie zgłoszenia serwisowego oznacza akceptację niniejszych OWSSŁP w zakresie dotyczącym realizowanej usługi.
2. W przypadku podmiotów gospodarczych niniejsze OWSSŁP stanowią integralną część zasad współpracy z Serwisem, o ile strony nie postanowią inaczej w formie pisemnej.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszymi OWSSŁP a indywidualną umową, ofertą lub Kartą Gwarancyjną pierwszeństwo mają postanowienia dokumentu szczególnego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWSSŁP zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Serwis zastrzega sobie prawo do aktualizacji niniejszych OWSSŁP. 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.

Numer 5 dokumentu do publikacji
OWSSŁP z dnia 01.10.2026