



**Producent Rozdzielnic
Elektrycznych
Edward Biel**
Piekary 363, 32-060 Liszki
NIP: 677-008-30-02

tel. +48 12 280 71 92
tel. +48 12 256 39 20
<http://www.prebiel.pl>
<http://www.evb24.pl>
support_evb@prebiel.pl
biuro@prebiel.pl

OGÓLNE WARUNKI SERWISU STACJI ŁADOWANIA POJAZDÓW PREBIEL

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze OWSSŁP określają warunki, na jakich Serwis PREBIEL; realizuje usługi napraw - gwarancyjnych i pogwarancyjnych, przeglądów gwarancyjnych i pogwarancyjnych, zapytania techniczne.

Usługi napraw dzielą się na usługi gwarancyjne (nieodpłatne), pogwarancyjne (płatne) i płatne przeglądy roczne - przegląd gwarancyjny i przegląd pogwarancyjny.

- Usługi gwarancyjne są to usługi wykonywane w ramach gwarancji stacji ładowania pojazdów elektrycznych według warunków Karty Gwarancyjnej wydanej jej Właścicielowi/Użytkownikowi (Klient) i obejmują nieodpłatną naprawę lub wymianę wadliwych elementów. Decyzję o tym, czy wadliwe elementy należy naprawić czy wymienić podejmuje Serwis PREBIEL.

- Warunkiem przyjęcia naprawy gwarancyjnej jest podanie numeru seryjnego w panelu serwisowym.

- Numer seryjny umożliwia sprawdzenie okresu gwarancji.

- Usługi pogwarancyjne Serwis PREBIEL wykonuje w stosunku do stacji ładowania pojazdów elektrycznych, którym skończył się termin ochrony gwarancyjnej lub klient z jakichkolwiek przyczyn utracił prawo do gwarancji.

- Usługi płatne przeglądy roczne po okresie gwarancji lub kiedy klient utracił prawo do gwarancji oraz w czasie trwania gwarancji według warunków karty gwarancyjnej.

- Każdy Klient ma dostęp do pomocy technicznej przez formularz kontaktowy na stronie evb24.pl/kontakt. Serwis PREBIEL jak najszybciej postara się odpowiedzieć na pytania Klienta, które nie będą ingerowały w know-how firmy PREBIEL.

Procedury zgłoszeń serwisowych oraz sposoby świadczenia usług serwisowych są wspólne dla serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego.

Firmy zewnętrznie współpracujące z firmą PREBIEL i korzystające z Serwisu PREBIEL, związane są warunkami niniejszych OWSSŁP i warunkami Karty Gwarancyjnej.

2. PROCEDURA ZGŁASZANIA SERWISU

1. Rozpoczęciem procedury serwisowej jest zgłoszenie przez klienta zapotrzebowania na usługę. Zgłoszenie może zostać dokonane:

- za pośrednictwem internetowego formularza zgłoszeniowego (panelu serwisowego), który jest dostępny na stronie <https://www.evb24.pl/serwis.php> (pomoc techniczna).

Inne formy zgłaszania zapotrzebowania na serwis przez Klienta, nie będą realizowane.

2. Naprawa stacji ładowania pojazdów elektrycznych dokonywana jest w siedzibie firmy PREBIEL, online lub u klienta, co jest uzależnione od rodzaju usterki.



**Producent Rozdzielnic
Elektrycznych
Edward Biel**
Piekary 363, 32-060 Liszki
NIP: 677-008-30-02

tel. +48 12 280 71 92
tel. +48 12 256 39 20
<http://www.prebiel.pl>
<http://www.evb24.pl>
support_evb@prebiel.pl
biuro@prebiel.pl

3. Formularz zgłoszeniowy musi zawierać informacje o rodzaju zgłoszenia, urządzeniu: numer seryjny, aplikacji z jakiej korzysta, czy stacja jest ogólnodostępna, opis zgłoszenia i usterki, dane kontaktowe klienta, miejsce posadowienia stacji ładowania, dane do faktury (firma lub osoba prywatna), mail osoby zgłaszającej usterkę oraz zdjęcia ładowarki/usterki zrobione przez klienta.

4. Zgłoszenie serwisowe dokonane w dzień roboczy po godz. 15.00 oraz w sobotę, niedzielę lub święta uznaje się za dokonane o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.

5. Dla każdej usługi naprawy jest sporządzany odrębny protokół odbioru usługi serwisowej. Protokół odbioru usługi serwisowej zawiera nazwę wykonawcy, kto wykonał usługę, nr identyfikacji ZMO, nazwę inwestora, lokalizację usługi, zakres wykonywanych prac serwisowych, wykaz dodatkowego wyposażenia i wykonanych czynności, wykaz wymienionych podzespołów oraz ocena sprawność przedmiotu naprawy po wykonanej naprawie oraz uwagi. Na dokumencie tym klient potwierdza wykonanie usługi serwisowej zgodnie z OWSSiP i protokół odbioru usługi serwisowej stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT, przy usługach płatnych.

3. PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWISOWEJ

1. Po wypełnieniu formularza zgłoszeniowego i zatwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia na usługę, serwis PREBIEL w ciągu 4 dni rozpatrzy zgłoszenie. Klient na bieżąco może sprawdzić status zgłoszenia przez dostęp do linku, który znajduje się w mailu Klienta, który został podany w czasie zgłoszenia serwisu. W mailu Klient ma dostęp do numeru RMA oraz linku. Mail zostaje wysłany automatycznie i nie należy na niego odpowiadać. Klient może się kontaktować z Serwisem PREBIEL klikając na link i wpisując informację w komentarz. Jest możliwość dołączania plików.

2. W przypadku naprawy odpłatnej Serwis PREBIEL poprzez panel serwisowy przedstawi wstępny kosztorys naprawy, wg usterek które Klient wskazał w opisie.

3. Zatwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na usługę, oznacza wyrażenie przez klienta zgody na dokonanie odpłatnej usługi.

4. Dodatkowe uszkodzenia, które zostaną zlokalizowane przez serwisanta w czasie wykonywania serwisu, o których klient nie poinformował wcześniej w zgłoszeniu, zostaną naprawione przez Serwis PREBIEL, który uwzględni w fakturze wyższe koszty usługi wg faktycznych uszkodzeń. Klient zobowiązuje się do pokrycia dodatkowych kosztów usługi zgodnie z otrzymaną fakturą VAT płatną w terminie 7 dni na rzecz PREBIEL.

5. Części zamówione i zakupione przez PREBIEL do naprawy serwisowej u klienta, nie podlegają zwrotowi. Klient w przypadku rezygnacji z naprawy, ponosi koszt związany z ich zakupem, zaś części te wydawane zostają Klientowi po dokonaniu zapłaty.

6. Klient zobowiązuje się udzielić dostępu serwisowi PREBIEL do stacji ładowania, która znajduje się na terenie zamkniętym i załatwienia wszelkich formalności, z ochroną która pilnuje tego terenu. Klient który nie umożliwi bezkolizyjnej możliwości naprawy stacji ładowania pojazdów, lub nie dopilnuje otwarcia zamkniętego terenu, ponosi koszty bezpodstawnego wezwania serwisu. Klientowi zostanie wystawiona faktura VAT z zastrzeżonym 3 dniowym terminem płatności.



**Producent Rozdzielnic
Elektrycznych
Edward Biel**
Piekary 363, 32-060 Liszki
NIP: 677-008-30-02

tel. +48 12 280 71 92
tel. +48 12 256 39 20
<http://www.prebiel.pl>
<http://www.evb24.pl>
support_evb@prebiel.pl
biuro@prebiel.pl

7. Czas przestoju stacji ładowania bez zasilania – Firma PREBIEL nie bierze odpowiedzialności za zalanie lub zwilgocenie stacji ładowania, która jest zapakowana (owinięta) na zewnątrz w warunkach atmosferycznych. Stacja ładowania, która nie jest zasilona, musi być magazynowa w warunkach zamkniętych ze względu na elektronikę. Stacja ładowania, która jest dostarczona Klientowi musi być zamontowana (podłączona do zasilania) w ciągu 7 dni. – w innym przypadku Klient utraci gwarancję.

8. Operatorzy stacji, którzy świadczą usługi zgłaszania usługi serwisowej na rzecz Klienta, przed zgłoszeniem serwisu są zobligowani do sprawdzenia połączenia systemu Operatora ze stacją ładowania pojazdów. Wezwanie serwisu PREBIEL do stacji ładowania pojazdów, w której usterka będzie po stronie Operatora, Operator zostanie obciążony kosztami bezpodstawnego wezwania serwisu w postaci wystawienia faktury VAT.

9. Zespół eksploatacyjny:

- Właściciel stacji (firma) jest zobowiązany do powołania zespołu eksploatacyjnego, który będzie odpowiadał za prawidłową eksploatację urządzenia, będzie prowadził bieżącą obsługę techniczną i w razie konieczności w imieniu Właściciela lub Właściciel wezwie serwis gwarancyjny producenta tylko w uzasadnionych przypadkach. Bezpodstawne wezwanie serwisu gwarancyjnego będzie skutkowało poniesieniem kosztów przez właściciela stacji ładowania postaci wystawionej faktury VAT.
- W przypadku stacji indywidualnych bieżącą eksploatację wykonuje Właściciel stacji ładowania.
- Zakres bieżących czynności realizowanych przez zespół eksploatacyjny dla stacji ładowania:
 - Sprawdzenie parametrów zasilania doprowadzonego do stacji
 - Wizualna kontrola stanu obudowy i mechanicznych elementów zabezpieczających
 - Kontrola stanu pracy (sygnalizacja awarii)
 - Sprawdzenie działania wyświetlaczy [*] i statusów linijek LED
 - Wizualną ocenę stanu kabli i wtyczek
 - Sprawdzenie stanu wentylatorów i drożności układu wentylacji (w razie potrzeby wyczyszczenie kratki wentylacyjnych i radiatorów)
 - Usunięcie kurzu z obudowy

[*] – Pod warunkiem, że stacja ładowania została wyposażona w dany element.

10. Wszelkie czynności związane z działaniem serwisu są wykonywane z należytą starannością, wiedzą i zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.

11. Serwis PREBIEL dołoży wszelkich starań, aby wykonanie usługi nastąpiło w jak najkrótszym czasie.

12. Ustala się czas naprawy gwarancyjnej nie dłuższy niż 14 dni – w przypadku urządzeń (podzespołów) dostępnym szybko w Polsce i nie dłuższy niż 30 dni dla urządzeń (podzespołów) importowanych z zagranicy.

13. Wezwanie Serwisu PREBIEL niezgodne z formularzem zgłoszeniowym, a z powodu

a. mechanicznego uszkodzenia produktu lub jego elementów;

b. usterek spowodowanych:

- niewłaściwym lub niezgodnym użytkowaniem produktu z dokumentacją techniczno-



**Producent Rozdzielnic
Elektrycznych
Edward Biel**
Piekary 363, 32-060 Liszki
NIP: 677-008-30-02

tel. +48 12 280 71 92
tel. +48 12 256 39 20
<http://www.prebiel.pl>
<http://www.evb24.pl>
support_evb@prebiel.pl
biuro@prebiel.pl

rozruchową;

- użytkowaniem lub pozostawieniem produktu w nieodpowiednich warunkach, niezgodnych z warunkami normalnymi wymienionymi w dokumentacji techniczno-rozruchowej;
 - przeróbkami i zmianami konstrukcyjnymi produktu oraz naprawami wykonywanymi poza Serwisem PRE;
 - podłączeniem dodatkowych elementów lub dodatkowej aparatury, do której Stacja nie jest przystosowana;
 - przez wadliwe działanie sieci energetycznej lub brak napięcia w stacji spowodowanej zrzuconiem jej aparatury zabezpieczającej;
 - działaniem siły wyższej;
 - spowodowanych przez czynniki zewnętrzne, jak np. pożar, wandalizm, nieautoryzowane ingerencje, zbyt wysoka lub niska temperatura itp.;
- spowoduje obciążenie klienta odpłatnością za bezpodstawne wezwanie Serwisu PREBIEL w stawce 2000,00 zł (słownie: dwa tysiące złotych).

10. Przed wykonaniem usługi pogwarancyjnej wymagana jest przedpłata w formie zaliczki w wysokości 50% wartości wcześniej zaakceptowanego zgłoszenia na usługę, na podstawie wystawionej faktury proformy.

11. Każdą naprawę odpłatną kończy wystawienie faktury VAT dla klienta z terminem płatności do 7 dni, chyba, że OWSSŁP stanowi inaczej.

4. GWARANCJA NA ŚWIADCZONE USŁUGI

Gwarancja na usługę serwisową wynosi 24 miesiące. Jest to gwarancja na wykonaną pracę i części użyte do naprawy. Po naprawie urządzenia, gwarancja jest udzielana wyłącznie w zakresie dokonanej naprawy.

W przypadku powtórnej wymiany części (dotyczy naprawy gwarancyjnej) gwarancja na tę część rozpoczyna się od nowa.

Gwarant wymieni wadliwy produkt, jeżeli:

- a. w okresie gwarancji Serwis PREBIEL wykonał pięć istotnych napraw, a ten sam produkt nadal wykazuje wady istotne;
- b. w okresie gwarancji Serwis PREBIEL stwierdzi, że powstała usterka jest niemożliwa do usunięcia.

Utratę gwarancji powodują:

- a. zmiany zapisów w Karcie Gwarancyjnej;
- b. brak ważnego przeglądu stacji ładowania;
- c. ślady przeróbek lub prób dokonywania zmian konstrukcyjnych produktu;
- d. naprawy przy użyciu innych zamienników;
- e. naprawy poza serwisem PRE;
- f. użytkowanie produktu niezgodnie z warunkami Eksploatacji i Konserwacji określonymi w dokumentacji technicznej produktu – a w szczególności niedbałym obchodzeniem się z produktem, wystawianiem na działanie cieczy żrących, środków toksycznych, narażeniem na korozję, utlenianie, zarysowanie elementów wewnątrz produktu lub jego obudowy podczas nie autoryzowanych napraw.



**Producent Rozdzielnic
Elektrycznych
Edward Biel**

Piekary 363, 32-060 Liszki
NIP: 677-008-30-02

tel. +48 12 280 71 92
tel. +48 12 256 39 20
<http://www.prebiel.pl>
<http://www.evb24.pl>
support_evb@prebiel.pl
biuro@prebiel.pl

g. brak podłączenia stacji do zasilania w ciągu 7 dni od dostarczenia stacji do Klienta.

Warunkiem udzielenia gwarancji jest bieżąca konserwacja dokonywana przez Nabywcę oraz coroczne (odpłatne) wykonywanie przeglądu stanu technicznego stacji ładowania pojazdów i zamontowanych w niej urządzeń zgodnie z dokumentacją, według warunków w Karcie Gwarancyjnej.

5.POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Reklamacja na wykonaną usługę winna być złożona przez klienta natychmiast po stwierdzeniu niezgodności Usługi Serwisowej z Formularzem zgłoszeniowym, w sposób wskazany w pkt. 2 ust. 1. Serwis PREBIEL jest zobowiązany ustosunkować się do reklamacji w terminie 14 dni. Jeżeli termin ten nie zostanie dotrzymany, reklamację uważa się za uzasadnioną.

W sprawach nie uregulowanych niniejszymi Ogólnymi Warunkami Świadczenia Usług Serwisowych, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.