



**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](mailto:support_evb@prebiel.pl)  
[biuro@prebiel.pl](mailto:biuro@prebiel.pl)

## OGÓLNE WARUNKI SERWISU STACJI ŁADOWANIA POJAZDÓW PREBIEL

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejsze OWSSŁP określają warunki, na jakich Serwis PREBIEL; realizuje usługi napraw, napraw gwarancyjnych, konserwacji, przeglądów, montażu, uruchomienia urządzeń oraz szkolenia w obsłudze tychże urządzeń.

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 możliwość stwierdzenia daty sprzedaży przez Producenta.
- 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.

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

Odmienne warunki świadczenia usług serwisowych uzgodnione w indywidualnej, pisemnej umowie zawartej przez firmę PREBIEL z klientem, mają pierwszeństwo przed OWSSŁP.

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 przez:

- wysłanie maila na [support\\_evb@prebiel.pl](mailto:support_evb@prebiel.pl), z informacją o zapotrzebowaniu na usługę i po wypełnieniu odpowiedniego formularza otrzymanego przez pracownika PREBIEL,
- za pośrednictwem internetowego formularza zgłoszeniowego, który jest dostępny na stronie <https://www.evb24.pl/serwis.php>



**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](mailto:support_evb@prebiel.pl)  
[biuro@prebiel.pl](mailto:biuro@prebiel.pl)

- w formie pisemnej, listem poleconym na adres Piekary 363, 32-060 Liszki, po wypełnieniu odpowiedniego formularza otrzymanego przez pracownika PREBIEL.

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

3. Zgłoszenie serwisowe powinno zawierać informacje o rodzaju zgłoszenia, urządzeniu: numer seryjny, czy stacja jest ogólnodostępna, opis zgłoszenia i usterki, dane kontaktowe klienta, adres zgłoszenia (miejsce ładowarki), mail klienta 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 umową i protokół odbioru usługi serwisowej podpisany przez obydwie strony stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.

### **3. PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWISOWEJ**

1. Po wypełnieniu formularza zgłoszeniowego i zatwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia na usługę, serwis PREBIEL w ciągu 3 dni jest zobowiązany rozpatrzyć zgłoszenie i poinformować klienta o statusie naprawy i w przypadku naprawy odpłatnej, przedstawić klientowi kosztorys tej naprawy. Zatwierdzenie przyjęcia zgłoszenia na usługę, oznacza wyrażenie przez klienta zgody na dokonanie odpłatnej usługi.

2. 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.

3. 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.

4. 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](mailto:support_evb@prebiel.pl)  
[biuro@prebiel.pl](mailto:biuro@prebiel.pl)

5. 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.
6. Wszelkie czynności związane z działaniem serwisu są wykonywane z należytą starannością, wiedzą i zgodnie z obowiązującymi przepisami i warunkami technicznymi przewidzianymi przez producenta.
7. Serwis PREBIEL dołoży wszelkich starań, aby wykonanie usługi nastąpiło w jak najkrótszym czasie.
8. Ustala się czas naprawy gwarancyjnej i odpłatnej 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.
9. 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-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 zrzuceniem 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. Każdą naprawę odpłatną kończy wystawienie faktury VAT dla klienta z terminem płatności do 7 dni.

#### **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.



**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](mailto:support_evb@prebiel.pl)  
[biuro@prebiel.pl](mailto:biuro@prebiel.pl)

Gwarant wymieni wadliwy produkt, jeżeli:

- a. w okresie gwarancji Serwis PREBIEŁ wykonał pięć istotnych napraw, a ten sam produkt nadal wykazuje wady istotne;
- b. w okresie gwarancji Serwis PREBIEŁ 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.
- 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 PREBIEŁ 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.