MICROADVISORY · DOKUMENT DLA FIRM

# Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych B2B

Diagnostyka, naprawa, regeneracja i refurbishment e-hulajnóg i e-rowerów. Zasady współpracy, procedura „naprawa niemożliwa lub nieekonomiczna” i ograniczenie odpowiedzialności.

MicroAdvisory · tel. +48 517 864 123 · kontakt@microadvisory.eu · Wersja 1.0 z dnia 13 listopada 2026 r.

Niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych B2B („OWS”) określają zasady, na jakich Radosław Piwowarski, prowadzący działalność nierejestrowaną w rozumieniu art. 5 ustawy – Prawo przedsiębiorców, pod nazwą MicroAdvisory („MicroAdvisory”), świadczy usługi diagnostyki, naprawy, regeneracji i refurbishmentu e-hulajnóg, e-rowerów i ich podzespołów na rzecz przedsiębiorców („Zleceniodawca”).

## § 1. Definicje

1. **Pojazd** – e-hulajnoga, rower ze wspomaganiem elektrycznym, inne urządzenie transportu osobistego lub ich podzespół (bateria, silnik, sterownik, moduł IoT, wyświetlacz itp.) przekazany MicroAdvisory.
2. **Zlecenie** – pojedyncze polecenie wykonania usługi dotyczące jednego lub wielu Pojazdów, złożone e-mailem, przez portal lub na podstawie umowy ramowej.
3. **Diagnostyka** – czynności służące ustaleniu przyczyny usterki i zakresu naprawy, w tym demontaż, pomiary i odczyt kodów błędów.
4. **Wycena** – informacja o usterce, zakresie, cenie i terminie naprawy, przygotowana przez MicroAdvisory na wzór europejskiego formularza informacji o naprawie.
5. **Naprawa niemożliwa** – sytuacja, w której przywrócenie sprawności Pojazdu nie jest możliwe z przyczyn technicznych, prawnych lub dotyczących bezpieczeństwa, opisanych w § 5 ust. 1.
6. **Naprawa nieekonomiczna** – sytuacja, w której szacowany koszt naprawy przekracza Próg opłacalności określony w Załączniku 2.
7. **Raport techniczny** – dokument sporządzony przez MicroAdvisory, opisujący stan Pojazdu, wyniki Diagnostyki oraz – w razie Naprawy niemożliwej lub nieekonomicznej – jej przyczyny (Załącznik 1).
8. **Pula rotacyjna** – sprawne Pojazdy lub moduły zamienne, z których MicroAdvisory może korzystać przy wymianie, jeśli strony tak uzgodnią.

## § 2. Zakres stosowania i charakter usług

1. OWS stosuje się wyłącznie do umów z przedsiębiorcami, dla których umowa ma charakter zawodowy. Nie stosuje się ich do konsumentów ani do osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, dla których umowa nie ma charakteru zawodowego.
2. Postanowienia umowy indywidualnej (umowy ramowej, SLA) mają pierwszeństwo przed OWS. W sprawach nieuregulowanych stosuje się OWS i przepisy Kodeksu cywilnego.

3. Strony zgodnie ustalają, że usługi MicroAdvisory są świadczone na podstawie umowy o świadczenie usług (art. 750 Kodeksu cywilnego), a zobowiązanie MicroAdvisory polega na **dołożeniu należytej staranności** przy diagnostyce i naprawie. MicroAdvisory nie gwarantuje osiągnięcia określonego rezultatu, chyba że Wycena wprost przewiduje inaczej.
4. Złożenie Zlecenia oznacza akceptację OWS w brzmieniu obowiązującym w dniu jego złożenia.

## § 3. Przyjęcie Pojazdu i Diagnostyka

1. Przy przyjęciu MicroAdvisory sporządza protokół przyjęcia: numer seryjny, stan wizualny, przekazane akcesoria, zdjęcia oraz informację o stanie baterii. Uszkodzenia niewpisane do protokołu, a ujawnione później podczas Diagnostyki, uznaje się za istniejące przed przyjęciem.
2. Diagnostyka jest odpłatna według Załącznika 2, także wtedy, gdy naprawa okaże się niemożliwa lub nieekonomiczna albo Zleceniodawca nie zaakceptuje Wyceny.
3. Diagnostyka może wymagać demontażu. MicroAdvisory składa Pojazd z powrotem z należytą starannością, ale nie odpowiada za elementy jednorazowe, których nie da się ponownie użyć po demontażu (np. uszczelki, kleje, opaski, naklejki zabezpieczające). O ich wymianie informuje w Wycenie.
4. Jeżeli w trakcie naprawy ujawnią się wady ukryte, MicroAdvisory wstrzymuje prace i przedstawia zaktualizowaną Wycenę. Prace wykraczające poza zaakceptowaną Wycenę wykonuje się tylko za zgodą Zleceniodawcy, z wyjątkiem kwot mieszczących się w Limicie automatycznej akceptacji z Załącznika 2.

## § 4. Wycena

1. Wycena jest ważna przez 30 dni od jej przekazania i obejmuje: opis usterki, zakres prac, cenę netto, przewidywany termin oraz okres gwarancji na naprawę.
2. Wycena opiera się na stanie Pojazdu stwierdzonym podczas Diagnostyki oraz na cenach i dostępności części w dniu jej sporządzenia. Jeśli dostawca istotnie zmieni cenę lub dostępność części, MicroAdvisory informuje o tym Zleceniodawcę przed zamówieniem części.
3. Brak akceptacji Wyceny w ciągu 14 dni traktuje się jak rezygnację z naprawy. Stosuje się wtedy § 5 ust. 4.

## § 5. Naprawa niemożliwa lub nieekonomiczna

1. MicroAdvisory może odmówić naprawy lub uznać ją za Naprawę niemożliwą w szczególności, gdy:
   a. części niezbędne do naprawy nie są dostępne u producenta ani u dystrybutorów w terminie 30 dni albo ich dostawca odmawia sprzedaży;
   b. producent stosuje blokady oprogramowania, parowanie podzespołów lub serializację, a MicroAdvisory nie ma dostępu do narzędzi, kodów lub dokumentacji pozwalających je obejść w sposób legalny;
   c. rama, kolumna kierownicy, podest lub mechanizm składania mają uszkodzenia konstrukcyjne, których naprawa nie przywróci bezpieczeństwa użytkowania;
   d. bateria jest uszkodzona mechanicznie lub termicznie, zalana, spuchnięta albo jej naprawa stwarza ryzyko pożaru;
   e. Pojazd był modyfikowany w sposób niezgodny z przepisami lub dokumentacją producenta (np. zdjęty ogranicznik prędkości, zwiększona moc) albo nie spełnia wymagań dopuszczenia do ruchu;
   f. wcześniejsze naprawy lub ingerencje osób trzecich uniemożliwiają rzetelną naprawę;
   g. naprawa wymaga autoryzacji producenta, której MicroAdvisory nie posiada.

2. Gdy koszt naprawy przekracza Próg opłacalności z Załącznika 2, MicroAdvisory informuje Zleceniodawcę o Naprawie nieekonomicznej. Naprawa jest wykonywana tylko na wyraźne polecenie Zleceniodawcy.
3. W przypadkach z ust. 1 i 2 MicroAdvisory w terminie do 3 dni roboczych od zakończenia Diagnostyki przekazuje **Raport techniczny** z opisem przyczyn, zdjęciami, wynikami pomiarów i listą brakujących części. Raport może posłużyć Zleceniodawcy jako uzasadnienie wobec jego klientów, że naprawa jest niemożliwa lub wymagałaby nadmiernych kosztów, i wyboru innego sposobu realizacji ich uprawnień (np. wymiany).
4. W razie Naprawy niemożliwej, nieekonomicznej lub rezygnacji z naprawy Zleceniodawca płaci wyłącznie:
   a. opłatę za Diagnostykę;
   b. koszt części zamówionych za jego zgodą, których nie można zwrócić dostawcy;
   c. koszty transportu, przechowania lub utylizacji, jeśli wybierze takie rozwiązanie.

   Nie płaci wynagrodzenia za samą naprawę.
5. Zleceniodawca wybiera jedno z rozwiązań w ciągu 14 dni od otrzymania Raportu technicznego:
   a. zwrot Pojazdu w stanie nie gorszym niż przy przyjęciu, z zastrzeżeniem § 3 ust. 3;
   b. odkup Pojazdu lub sprawnych części przez MicroAdvisory według wyceny odzysku (kwota może zostać zaliczona na poczet innych usług);
   c. utylizacja przez MicroAdvisory według cennika, a w przypadku baterii przez uprawnionego odbiorcę zużytych baterii;
   d. wymiana na Pojazd lub moduł z Puli rotacyjnej, jeśli przewiduje to umowa;
   e. przekazanie do autoryzowanego serwisu producenta na koszt Zleceniodawcy.
6. MicroAdvisory nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie naprawy z przyczyn opisanych w ust. 1 i 2 ani za skutki tego faktu w relacjach Zleceniodawcy z osobami trzecimi.

## § 6. Relacja z prawem do naprawy (R2R)

1. MicroAdvisory działa jako niezależny podwykonawca Zleceniodawcy. Nie jest stroną umów zawartych przez Zleceniodawcę z konsumentami i nie przejmuje jego obowiązków wynikających z rękojmi, gwarancji ani przepisów o prawie do naprawy, chyba że strony wyraźnie uzgodnią to na piśmie.
2. Na życzenie Zleceniodawcy MicroAdvisory przygotowuje Wycenę w formie odpowiadającej europejskiemu formularzowi informacji o naprawie oraz dokumentację naprawy, którą Zleceniodawca może przekazać swojemu klientowi.
3. Terminy wynikające z przepisów konsumenckich (np. na rozpatrzenie reklamacji) Zleceniodawca uwzględnia przy przekazywaniu Zleceń. MicroAdvisory dotrzymuje terminów określonych w Wycenie lub SLA.
4. Jeśli Zleceniodawca jest producentem, importerem lub dystrybutorem, zapewnia MicroAdvisory dostęp do części, narzędzi i informacji serwisowych w zakresie, w jakim sam jest do tego zobowiązany wobec niezależnych serwisów.

## § 7. Terminy i SLA

1. Termin naprawy biegnie od akceptacji Wyceny i dostarczenia Pojazdu.
2. Do terminu nie wlicza się okresów: oczekiwania na części od dostawców, oczekiwania na decyzję lub informacje od Zleceniodawcy, siły wyższej oraz przerw spowodowanych blokadami producenta.

3. Kary umowne obowiązują wyłącznie wtedy, gdy przewiduje je umowa indywidualna. Ich łączna wysokość nie przekracza 10% wynagrodzenia netto z danego Zlecenia.

## § 8. Gwarancja na naprawę

1. MicroAdvisory udziela gwarancji na wykonaną usługę na okres określony w Wycenie lub Załączniku 2, liczony od dnia wydania Pojazdu. Na części stosuje się gwarancję określoną w Wycenie, nie krótszą niż gwarancja dostawcy części, o ile MicroAdvisory ją uzyskał.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie naprawiony zakres. Nie obejmuje: zużycia eksploatacyjnego, uszkodzeń mechanicznych, zalania, nieprawidłowego ładowania lub użytkowania, ingerencji osób trzecich oraz podzespołów, które nie były przedmiotem naprawy.
3. Strony wyłączają odpowiedzialność MicroAdvisory z tytułu rękojmi (art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego). W jej miejsce obowiązuje gwarancja z niniejszego paragrafu.
4. Części z odzysku lub odnowione stosuje się tylko po poinformowaniu Zleceniodawcy w Wycenie.

## § 9. Bezpieczeństwo baterii

1. MicroAdvisory może odmówić przyjęcia lub kontynuowania prac przy baterii, która stwarza zagrożenie pożarowe, i umieścić ją w strefie kwarantanny.
2. Transport uszkodzonych baterii odbywa się zgodnie z przepisami ADR. Jego koszt, a także koszt przechowania i utylizacji uszkodzonej baterii, ponosi Zleceniodawca.
3. Zleceniodawca ma obowiązek poinformować o znanych mu uszkodzeniach baterii przed jej przekazaniem.

## § 10. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność MicroAdvisory obejmuje wyłącznie rzeczywistą szkodę (damnum emergens). MicroAdvisory nie odpowiada za utracone korzyści, w tym przychody z niewykorzystanej floty, przestoje, kary nałożone na Zleceniodawcę przez osoby trzecie ani utratę danych z modułów IoT.
2. Łączna odpowiedzialność MicroAdvisory z tytułu danego Zlecenia jest ograniczona do wynagrodzenia netto należnego za to Zlecenie, a przy umowach abonamentowych do wynagrodzenia netto za ostatnie 3 miesiące.
3. Za Pojazdy przechowywane w zakładzie MicroAdvisory odpowiada do wysokości ich wartości rynkowej w dniu przyjęcia, nie wyższej niż cena nowego odpowiednika pomniejszona o zużycie.
4. Ograniczenia z ust. 1–3 nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.
5. Na życzenie Zleceniodawcy MicroAdvisory przedstawia informację o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej.

## § 11. Obowiązki Zleceniodawcy

1. Zleceniodawca przekazuje rzetelne informacje o usterce i historii Pojazdu, a w razie potrzeby kody dostępu, informacje o blokadach IoT i oprogramowaniu.
2. Zleceniodawca oświadcza, że jest uprawniony do zlecenia usług dotyczących przekazanych Pojazdów.
3. Jeśli MicroAdvisory ma przetwarzać dane osobowe klientów Zleceniodawcy, strony zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych.

## § 12. Odbiór Pojazdów i przechowanie

1. MicroAdvisory zawiadamia o gotowości do odbioru e-mailem. Zleceniodawca odbiera Pojazd w ciągu 14 dni.
2. Po upływie tego terminu MicroAdvisory nalicza opłatę za przechowanie według Załącznika 2.
3. Do czasu zapłaty wymagalnego wynagrodzenia MicroAdvisory przysługuje prawo zatrzymania Pojazdu (art. 461 Kodeksu cywilnego).
4. Części wymienione podczas naprawy MicroAdvisory zwraca na żądanie zgłoszone przed naprawą. W przeciwnym razie przekazuje je do recyklingu.

## § 13. Płatności

1. Wynagrodzenie płatne jest na podstawie rachunku w terminie 14 dni od jego doręczenia, chyba że umowa stanowi inaczej.
2. W razie opóźnienia w zapłacie MicroAdvisory przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie (art. 481 Kodeksu cywilnego).
3. MicroAdvisory może wstrzymać przyjmowanie nowych Zleceń, gdy Zleceniodawca zalega z płatnością dłużej niż 14 dni.

## § 14. Siła wyższa, poufność, postanowienia końcowe

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie zobowiązań spowodowane siłą wyższą, w tym przerwami w dostawach części wynikającymi z okoliczności niezależnych od stron.
2. Strony zachowują w poufności informacje handlowe i techniczne uzyskane w związku ze współpracą.
3. Do OWS stosuje się prawo polskie. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby MicroAdvisory.
4. MicroAdvisory może zmienić OWS. Zmiana nie dotyczy Zleceń złożonych przed jej opublikowaniem.
5. OWS obowiązują od dnia 13 listopada 2026 r..

## Załącznik 1. Wzór Raportu technicznego (naprawa niemożliwa / nieekonomiczna)

| | |
|---|---|
| **Nr Zlecenia / data** | |
| **Zleceniodawca** | |
| **Pojazd: marka, model, nr seryjny** | |
| **Zgłoszona usterka** | |
| **Wykonana diagnostyka i pomiary** | |
| **Stwierdzona przyczyna** | |
| **Kwalifikacja** | ☐ naprawa niemożliwa (§ 5 ust. 1 lit. ___) ☐ naprawa nieekonomiczna (§ 5 ust. 2) |
| **Uzasadnienie (brakujące części, blokady, zagrożenia)** | |
| **Szacowany koszt naprawy / wartość Pojazdu** | _____ zł / _____ zł |
| **Dokumentacja zdjęciowa** | ☐ załączona (liczba zdjęć: ___) |
| **Rekomendowane rozwiązanie** | ☐ zwrot ☐ odkup ☐ utylizacja ☐ wymiana z puli ☐ serwis producenta |
| **Należność** | Diagnostyka _____ zł + inne _____ zł |
| **Sporządził / podpis** | |

## Załącznik 2. Parametry handlowe

| Parametr | Wartość (kwoty końcowe; MicroAdvisory korzysta ze zwolnienia z VAT) |
|---|---|
| **Opłata za Diagnostykę (e-hulajnoga / e-rower)** | 70 zł / 90 zł (z Raportem technicznym) |
| **Próg opłacalności (Naprawa nieekonomiczna)** | koszt naprawy > 60% wartości rynkowej Pojazdu |
| **Limit automatycznej akceptacji dodatkowych prac** | 100 zł na Pojazd |
| **Gwarancja na usługę / na nowe części** | 3 mies. / 6 mies. |
| **Termin przekazania Raportu technicznego** | 3 dni robocze od zakończenia Diagnostyki |
| **Opłata za przechowanie po terminie odbioru** | 10 zł / Pojazd / dzień |
| **Utylizacja Pojazdu / baterii** | 80 zł / 60 zł |
| **Termin płatności** | 14 dni |