

# ПОРЯДОК ВІДНОВЛЕННЯ ГАРАНТІЙНОГО ТАЛОНУ

Місцева Директива (Положення)

Місцева Директива (Положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)  
Відповідальний підрозділ: Відділ сервісу, Керівник відділу сервісу Піцин С.В.  
Власник документу: МЕUA (Александр Рон)  
Затверджувач: Дирекція ДП «ВГУ»/Засідання від 12 березня 2020 р.  
Строк дії: Необмежений (наступна перевірка до: 31 грудня 2021 р.)

## **Порядок відновлення гарантійного талону**

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

### **I МЕТА ТА ПРИЗНАЧЕННЯ**

Ця Місцева Директива розроблена з метою покращення на Дочірньому підприємстві «ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА» (далі - «Підприємство») процесу відновлення втраченого гарантійного талону. Ця Директива має на меті стандартизацію процесу та представлення його максимально зрозумілим, дружнім для користувача. Додатково в ній описані координаційні процеси, сфери відповідальності. Метою є зробити процес відновлення гарантійного талону прозорим, зручним та простим як для користувача обладнанням, так і для працівників Підприємства.

### **II ПРЕДМЕТ ТА СФЕРИ ЗАСТОСУВАННЯ**

Ця Місцева Директива є обов'язковою для всіх структурних підрозділів та співробітників Підприємства. Ця Місцева Директива розроблена з урахуванням вимог чинного законодавства України і вимог Групи Вайллант. Діюче законодавство, існуючі судові рішення та адміністративні практики будуть завжди мати переважну силу над застосуванням цієї Директиви.

### **III ПІДСУМОК**

Ця Місцева Директива визначає порядок відносин Підприємства як представника виробника із кінцевими споживачами, які придбавають обладнання для власних побутових потреб (далі - споживачі). Ця Місцева Директива регулює взаємовідносини Підприємства із споживачами у зв'язку із відновленням втраченого гарантійного талону на обладнання. Під обладнанням мається на увазі обладнання ТМ Vaillant і ТМ Protherm, яке Підприємство у якості імпортера завозить до України та самостійно або через мережу партнерів та продає на території України.

### **IV ДАТА НАБРАННЯ ЧИННОСТІ**

Ця Місцева Директива набуває чинності з 12.03. 2020 року та буде застосовуватись до взаємовідносин з відновлення гарантійного талону, що виникнуть, починаючи із цієї дати. Ця Місцева Директива відмінняє усі попередні порядки та регламенти, що регулювали такі взаємовідносини. Ця Місцева Директива не застосовуватиметься до регулювання відносин, що виникли до 11.03.2020 (включно), в цьому випадку застосовуватимуться правила та регламенти, що існували до цієї дати. Ця Місцева Директива підлягає редагуванню у будь-який момент за бажанням Підприємства, в тому числі, у випадку зміни законодавства України і/чи вимог Групи Вайллант, що регулює передбачені в цій Директиві питання.

## **Порядок відновлення гарантійного талону**

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

### **1| ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

### **2| ПОРЯДОК ВИДАЧІ ТА ВІДНОВЛЕННЯ ГАРАНТІЙНОГО ТАЛОНУ**

- 2.1. Видача гарантійного талону та його заповнення
- 2.2. Загальні умови відновлення гарантійного талону
- 2.3. Відновлення гарантійного талону до введення в експлуатацію обладнання
- 2.4. Відновлення гарантійного талону після введення в експлуатацію обладнання
- 2.5. Окремі випадки

### **3| ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДИРЕКТИВИ ТА СКАСУВАННЯ НОРМ ТА ПРАВИЛ, ЩО В НІЙ ЗАЗНАЧЕНІ**

### **4| Додатки**

- 4.1.| Додаток 1 – Зразок (форма) Дублікату гарантійного талону, при відновленні до введення в експлуатацію
- 4.2.| Додаток 2 – Зразок (форма) Дублікату гарантійного талону при відновленні після введення в експлуатацію
- 4.3.| Додаток 3 – Форма письмового запиту на відновлення гарантійного талону

## Порядок відновлення гарантійного талону

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

### 1| ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**Підприємство** на підставі діючого законодавства України здійснює гарантійне обслуговування продукції, що офіційно завезена ним на територію України.

Згідно із вимогами законодавства України, під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, **продавець зобов'язаний**:

- у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування («відривного корінця» гарантійного талону), комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;
- поінформувати споживача про правила користування товаром;
- заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів («відривного корінця» гарантійного талону) на гарантійне обслуговування;
- видати споживачеві розрахунковий документ (квитанцію, товарний, касовий чек чи інший документ, що засвідчує факт купівлі товару).

**Підприємство** здійснює продаж товарів через своїх партнерів (дилерів) – покупців, з якими у Підприємця існують договірні відносини щодо поставки товарів. У зв'язку із цим, вище зазначені обов'язки щодо заповнення гарантійного талону при продажу товару кінцевому споживачеві виконує останній продавець у ланцюгу відносин (надалі за текстом – «**Продавець**»).

Оскільки, продукція Підприємства потребує проведення робіт з введення в експлуатацію (надалі – «першого пуску»), **Продавець** зобов'язаний надати споживачеві відповідну інформацію про необхідність проведення такого першого пуску. Перший пуск проводиться силами Підприємства або силами партнерів, з якими Підприємство уклало договірні відносини підряду на проведення робіт з сервісно-технічного обслуговування (надалі за текстом – «**Авторизовані сервісні служби**», або «**АСС**»).

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків щодо обладнання, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) усунення недоліків товару в розумний строк за рахунок **Підприємства**;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого в гарантійному документі гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору (документів), має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Вимоги споживача, встановлені вище, пред'являються на вибір споживача Продавцеві за місцем купівлі товару, або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача. Партнери Підприємства задовольняють зазначені вище вимоги споживача. Відшкодування витрат партнерів Підприємства, які здійснюють гарантійний ремонт обладнання, завезеного до України та сертифікованого згідно до вимог законодавства, здійснюються згідно до умов договорів Підприємством, укладених з такими партнерами Підприємства.

Підприємство на своєму офіційному веб-сайті <https://www.vaillant.ua/> та <https://www.protherm.ua/> інформує споживачів про підприємства партнерів, що задовольняють гарантійні вимоги – здійснюють сервісно-технічне обслуговування.

Вимоги споживача розглядаються після надання письмової претензії, гарантійного талону, та розрахункового документу встановленої законодавством форми, що підтверджує його покупку.

Підприємство, що задовольняє вимоги споживача, має право відмовити споживачеві у гарантійному обслуговуванні у разі не пред'явлення споживачем розрахункового документу встановленої законодавством форми, що підтверджує його покупку, або у разі не відповідності такого розрахункового документу вимогам чинного законодавства, а саме Закону України "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг".

## Порядок відновлення гарантійного талону

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

## 2| ПОРЯДОК ВИДАЧІ ТА ВІДНОВЛЕННЯ ГАРАНТІЙНОГО ТАЛОНУ

### 2.1. Видача гарантійного талону та його заповнення

Гарантійний талон та супровідна документація на товар знаходиться в коробці з обладнанням.

При продажі обладнання **Продавець** відкриває упаковку з обладнанням, дістає гарантійний талон за заповнює його перед передачею споживачеві разом з обладнанням.

Далі, після виконання робіт щодо монтажу обладнання та після введення в експлуатацію, гарантійний талон на продукцію **Підприємства** заповнюється послідовно іншими учасниками взаємовідносин: особою, що здійснила монтаж обладнання та особою, що здійснила перший пуск обладнання (**АСС**).

Після введення в експлуатацію обладнання відривний корінець гарантійного талону відправляється такою **АСС** Підприємству, де й зберігається відповідно до вимог законодавства.

### 2.2. Загальні умови відновлення гарантійного талону

Іноді виникають випадки втрати, пошкодження гарантійного талону. В такому випадку споживачеві слід звернутись до **Підприємства** з метою відновлення гарантійного талону: отримання дублікату гарантійного талону.

Оскільки законодавством не встановлений чіткий порядок відновлення гарантійного талону, **Підприємство** приймає цю Локальну директиву, де зазначає порядок дій для врегулювання взаємовідносин із відновлення гарантійного талону на обладнання **Підприємства**.

При відновленні гарантійного талону згідно із процедурою, що нижче описується, гарантійні зобов'язання на товар зберігаються. Гарантійний строк при цьому не збільшується.

Процес відновлення гарантійного талону умовно поділений на два випадки втрати/пошкодження:

- до введення в експлуатацію обладнання;
- після введення в експлуатацію обладнання.

### 2.3. Відновлення гарантійного талону до введення в експлуатацію обладнання

До введення в експлуатацію обладнання у **Підприємства** наявний мінімальний обсяг інформації щодо гарантійного талону, оскільки, відривний корінець гарантійного талону ще не повернувся до **Підприємства** після його заповнення **АСС**.

Разом з тим, **Підприємство** може надати інформацію щодо того, чи завозився даний товар **Підприємством** на територію України. Така інформація може бути надана на підставі **серійного номеру обладнання**, який є унікальним.

**Серійний номер** товару вказаний на маркуванні товару (на наклейці на самому обладнанні, на коробці), може бути вказаний в документах щодо покупки.

Для того, щоб відновити гарантійний талон у випадку його втрати/пошкодження до першого пуску обладнання, споживач звертається до **Підприємства** на «гарячу лінію» 0800501805 чи 0800501562, де його направляють на сайт <https://www.vaillant.ua/> чи <https://www.protherm.ua/> або звертається відразу на сайт **Підприємства**, вказаний вище.

На сайті у відповідній закладці **«Гарантія та сервісне обслуговування»** споживач вводить серійний номер обладнання.

Після перевірки серійного номеру обладнання, **у разі якщо товар ввезений Підприємством**, споживачу надається можливість завантажити дублікат гарантійного талону.

До дублікату гарантійного талону автоматично заноситься унікальний серійний номер обладнання, який пройшов перевірку. На дублікаті гарантійного талону наскрізно прописано слово «Дублікат». На дублікаті гарантійного талону також зазначається точна дата та час його генерації та сайт, на якому його згенеровано. Жодних печаток чи штампів **Підприємства** на ньому не ставиться. (зразок дублікату гарантійного талону наведено у Додатку 1)

Даний дублікат гарантійного талону повинен бути роздрукований та наданий для подальшого заповнення Продавцю, у якого споживач придбав дане обладнання, потім - особі, яка здійснюватиме монтаж, і після того

## Порядок відновлення гарантійного талону

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

АСС, яка здійснюватиме перший пуск обладнання.

Після проведення введення в експлуатацію обладнання, АСС заповнює дублікат гарантійного талону зі своєї сторони, та направляє відкривний корінець дублікату гарантійного талону Підприємству.

Подальше гарантійне обслуговування обладнання здійснюватиметься на підставі заповненого дублікату гарантійного талону.

**Підприємство** веде облік згенерованих на сайті дублікатів гарантійного талону.

З моменту генерації дублікату гарантійного талону та його відповідного Продавцем, особою, що здійснила монтаж, АСС, гарантійний талон, який був вкладений в коробку для цього обладнання використовуватись не може, він визнається таким, що втратив свою силу.

Чинним дублікатом гарантійного талону вважатиметься згенерований останнім дублікат гарантійного талону, що заповнений відповідно усіма учасниками процесу.

Якщо **серійний номер не збігається із базою серійних номерів продукції, завезеної в Україну Підприємством**, Підприємство не здійснює гарантійне обслуговування такого обладнання, оскільки, даний факт може свідчити про незаконне ввезення товарів на територію України іншими особами. У відношенні такого виявленого обладнання може бути розпочата перевірка.

Після перевірки, у разі підтвердження факту, що обладнання завезено не Підприємством – у гарантійному обслуговуванні відмовляється, дублікат гарантійного талону не надається, а споживача повідомляють про результати перевірки на адресу електронної пошти (за контактним телефоном), що вказується ним в запиті.

## 2.4. Відновлення гарантійного талону після першого пуску обладнання

Після проведення введення в експлуатацію обладнання і за умови, що **АСС** відзвітувало про такий проведений перший пуск, у **Підприємства** наявний більший обсяг інформації щодо гарантійного талону, порівняно з випадком у п.2.3. цієї Директиви, оскільки, відкривний корінець гарантійного талону повернувся до **Підприємства** після його заповнення **АСС**.

**Підприємство** може надати інформацію щодо того, чи завозився даний товар **Підприємством** на територію України. Така інформація може бути надана на підставі **серійного номеру обладнання**, який є унікальним.

**Серійний номер** товару вказаний на маркуванні товару (на наклейці на самому обладнанні, на коробці), може бути вказаний в документах щодо покупки.

Для того, щоб відновити гарантійний талон у випадку його втрати/пошкодження до першого пуску обладнання, споживач звертається до **Підприємства** на «гарячу лінію» 0800501805 чи 0800501562, де його направляють на сайт <https://www.vaillant.ua/> чи <https://www.protherm.ua> або звертається відразу на сайт **Підприємства**, вказаний вище.

На сайті у відповідній закладці **«Гарантія та сервісне обслуговування»** споживач вводить серійний номер обладнання.

Після перевірки серійного номеру обладнання, у разі якщо товар ввезений **Підприємством**, споживачу надається можливість завантажити дублікат гарантійного талону.

До дублікату гарантійного талону автоматично заноситься унікальний серійний номер обладнання, який пройшов перевірку, інформація про Продавця (якщо така є), інформація про АСС, яка здійснила перший пуск обладнання. На дублікаті гарантійного талону наскрізно прописано слово «Дублікат». На дублікаті гарантійного талону також зазначається точна дата та час його генерації та сайт, на якому його згенеровано. Жодних печаток чи штампів **Підприємства** на ньому не ставиться. (зразок наведено у Додатку 2)

Даний дублікат гарантійного талону повинен бути роздрукований та наданий для подальшого заповнення АСС, яка здійснювала перший пуск обладнання.

Для цього споживачу додатково надається інформація про актуальну адресу місцезнаходження та контакти такої АСС, що здійснювала введення в експлуатацію обладнання. У разі ліквідації АСС, що здійснювала введення в експлуатацію, надається контактна інформація про АСС по місцю знаходженню споживача, яка вповноважена Підприємством заповнити цей дублікат гарантійного талону.

## Порядок відновлення гарантійного талону

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

Споживач звертається до вказаної вище АСС, яка заповнює дублікат гарантійного талону зі своєї сторони.

Подальше гарантійне обслуговування обладнання здійснюватиметься на підставі заповненого дублікату гарантійного талону.

Підприємство веде облік згенерованих на сайті дублікатів гарантійного талону.

З моменту генерації дублікату гарантійного талону АСС, гарантійний талон, який був вкладений в коробку для цього обладнання, а також усі попередні версії згенерованих дублікатів гарантійного талону, використовуватись не можуть, вони визнаються такими, що втратили свою силу.

Чинним дублікатом гарантійного талону вважатиметься згенерований останнім дублікат гарантійного талону, що заповнений АСС.

Якщо **серійний номер не збігається із базою серійних номерів продукції, завезеної в Україну Підприємством, Підприємство** не здійснює гарантійне обслуговування такого обладнання, оскільки, даний факт може свідчити про незаконне ввезення товарів на територію України іншими особами. У відношенні такого виявленого обладнання може бути розпочата перевірка.

Після перевірки, у разі підтвердження факту, що обладнання завезено не Підприємством – у гарантійному обслуговуванні відмовляється, дублікат гарантійного талону не надається, а споживача повідомляють про результати перевірки на адресу електронної пошти (за контактним телефоном), що вказується ним в запиті.

### 2.5. Окремі випадки

**Підприємство** передбачає, що іноді можуть виникати випадки, коли споживач, не має доступу до інтернету. У разі виникнення такого випадку споживач повинен звернутись до Підприємства із письмовою заявою з проханням видати йому дублікат гарантійного талону у зв'язку із його втратою/пошкодженням. (зразок Заяви наводиться у додатку 3)

В цьому випадку дублікат гарантійного талону (згідно до зразків, наведених у Додатку 1, та Додатку 2) буде надіслано йому на адресу, вказану у зверненні.

Після отримання дублікату гарантійного талону споживач звертається для заповнення:

- у разі відновлення гарантійного талону до першого пуску обладнання: до Продавця, у якого споживач придбав дане обладнання, потім – до особи, яка здійснюватиме монтаж, і після того АСС, яка здійснюватиме перший пуск обладнання.
- У разі відновлення гарантійного талону після першого пуску обладнання: до АСС, яка здійснювала перший пуск обладнання.

**Підприємство** веде облік згенерованих дублікатів гарантійного талону.

З моменту отримання та заповнення дублікату гарантійного талону від Продавця, АСС, гарантійний талон, який був вкладений в коробку для цього обладнання, а також усі попередні версії дублікатів гарантійного талону, використовуватись не можуть, вони визнаються такими, що втратили свою силу.

Подальше гарантійне обслуговування обладнання здійснюватиметься на підставі заповненого дублікату гарантійного талону.

## 3| ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДИРЕКТИВИ ТА СКАСУВАННЯ НОРМ ТА ПРАВИЛ, ЩО В НІЙ ЗАЗНАЧЕНІ

Ця Директива підлягає редагуванню та/чи скасування повністю чи частково у будь-який момент за бажанням Підприємства, в тому числі, у випадку зміни законодавства України і/чи вимог Групи Вайллант, що регулює передбачені в цій Директиві питання.





**4| Додатки**

**4.2.| Додаток 2 – Зразок (форма) Дублікату гарантійного талону при відновленні після введення в експлуатацію обладнання**

**Гарантійний талон**



Необхідну інформацію з технічних питань та про найближчу авторизовану сервісну службу (ACC) Ви зможете отримати за телефоном інформаційної лінії:



**Vaillant**  
0 800 501 805



**Protherm**  
0 800 501 562

**Застереження!**

З метою запобігання нещасних випадків і виходу з ладу обладнання споживачам забороняється самостійно вводити обладнання в експлуатацію, дозволити користуватися обладнанням дітям та особам не ознайомленим з керівництвом по експлуатації, використовувати тип палива (нафтиний, ніж вказано в технічній документації обладнання, закривати отвори для вентиляції в приміщенні де розташоване обладнання, користуватися несправним обладнанням, самостійно розбирати і ремонтувати обладнання, вносити зміни в конструкцію обладнання.

**Умови гарантії**

- Гарантія надається на підставі зазначених в інструкції для кожного конкретного обладнання технічних характеристик (вимог монтажу) та введених в експлуатацію обладнанням авторизованою сервісною службою.
- а) Термін гарантії від заводу виробника на прилади типу VS, VU, VUV, VVC, VKK, VWS, VWSi, VM, VWT, VMAI при дотриманні всіх умов гарантії становить 12 місяців від дати введення в експлуатацію, але не більше 18 місяців від дати продажу товару; 24 місяці від дати введення в експлуатацію, але не більше 30 місяців від дати продажу товару за умови проведення платного сервісного технічного обслуговування (СТО) та/або укладенні договору з авторизованою сервісною службою Vaillant на продовження основного терміну гарантії протягом перших 12 місяців експлуатації обладнання, на компресорні теплові насоси типу VWS, VUV, VUW, VWT гарантія складає 10 років від дати продажу обладнання.
- Гарантія на прилади типу VPK становить 5 років від дати продажу обладнання.
- Гарантія на прилади типу VPV 9 становить 10 років від дати продажу обладнання. Інша втрата потужності з 1го по 25й рік використання становить менше 0.73% від номінальної потужності, зазначеної в технічному паспорті приладу.
- Гарантія на прилади типу VAB, VSD, VEM, VM, VPS, VRT, VRC, VMS, VPM, VDM та інші додаткові пристрої становить 12 місяців від дати продажу обладнання.
- Термін гарантії від виробника на газові, електричні та твердопаливні опалювальні прилади TM Protherm становить 12 місяців від дати введення в експлуатацію, але не більше 18 місяців від дати продажу товару; 24 місяці від дати введення в експлуатацію, але не більше 30 місяців від дати продажу товару за умови проведення платного СТО ACC протягом перших 12 місяців експлуатації обладнання.
- Гарантія на замінені вузли та агрегати після закінчення терміну гарантійного обслуговування обладнання становить 6 місяців. При цьому гарантія не розповсюджується на прилад в цілому.
- Гарантійні вимоги задовольняються шляхом ремонту або заміни виробу за рішенням авторизованої сервісної служби на основі гарантійних умов та чинного законодавства.
- Вузли й агрегати, які були замінені на нові, є власністю Vaillant.
- Матеріали в роботі обладнання усуваються протягом 14 днів від моменту завершення власника.
- Авторизована сервісна служба виконує гарантійний ремонт безкоштовно та складає Акт гарантійного ремонту обладнання, де робить відповідні записи.
- Гарантія розповсюджується на заводські дефекти вузлів або деталей обладнання, які проявляються під час його роботи. Претензії на задоволення гарантійних зобов'язань не приймаються, якщо:
  - в обладнанні були виявлені впливи чи втручання в його роботу на спеціальності авторизованої сервісної служби;
  - в приміщенні, де встановлене обладнання, валили будівельні роботи;
  - обладнання було ушкоджено при транспортуванні або при зберіганні в неадекватних умовах;
  - при недотриманні інструкції з правил монтажу та експлуатації обладнання;
  - експлуатація обладнання здійснюється при тиску води понад 10 бар (вентур РВП);
  - параметри напруги електромережі не відповідають українським нормам;
  - пошкодження викликане недотриманням державних технічних стандартів і норм (ДНАОП 0.001.20.38, ДНАОП 0.001.21.38, ДЕН В.2.3202018, ДЕН В.2.3232003, НАПБ А.01.0012004, ДСТУ 3135.085, ДСТУ 312433), а саме: сліди ураження електричним струмом на елементах електроніки; сліди сильного зносу тертя металічних вузлів обладнання (включно з потраплянням арбидіагностичних частин у робочі простори вузлів); утворення солей жорсткості та корозії на підв'язаних вузлах обладнання; вихід з ладу плавких запобіжників; будь-які механічні пошкодження або вологи деталей та вузлів обладнання; сліди зовнішнього втручання у вузли та деталі з метою їх виправлення; вихід з ладу вузлів опричиною критичним перегрівом; забруднення вузлів від навколишнього середовища; неволевого вторгання газоопалювальної суміші; будівельним пилом та іншими органічними та неорганічними частинками;
  - дефекти, викликані дією непереборних природних сил (природні катастрофи, повені, пожежі, грози та інші);
  - тип, серійний номер виробу пошкоджені, змінені, знищені, вилучені або написані нерозбірливо;
  - вузли та деталі замінені самостійно або не передбачені виробником (не оригінальні);
  - пошкодження викликане використанням у місці теплоносія будівельних неадекватних рідин чи присадок, не передбачених виробником.
- У випадку, коли ремонт не в гарантійний, всі витрати несе власник обладнання.
- Гарантійний талон дійсний при наявності документів, що підтверджують покупку.
- При неправильному або неволево заповненому гарантійному талоні претензії по гарантійних зобов'язаннях не приймаються. У цьому випадку обслуговування проводиться авторизованою сервісною службою за рахунок власника.
- Для надійної та безвідмовної роботи обладнання рекомендується: збирати обладнання у приміщенні з температурою більше 0 °C; встановити фільтри на вході води (для гарячого водопостачання) і обов'язково встановити фільтри на зворотному трубопроводі системи опалення; заливати в систему опалення тільки воду з жорсткістю не більше 7mg/Lка.л., якщо інше вказано в інструкції; встановити стабілізатор напруги, обов'язково використовувати тільки оригінальні комплектуючі Vaillant/Protherm (автоматичні регулятори, димосходи та ін.).

**УВАГА!**

Гарантія на обладнання діє тільки за наявності правильно оформленого гарантійного талону!

Гарантійний талон вважається оформленим правильно при заповненні всіх необхідних даних щодо продажу, монтажу та введення в експлуатацію. За відсутності інформації у будь-якому одному з вищезазначених полів гарантійний талон вважається недійсним.

Відповідальність за невірно оформлений гарантійний талон у повному обсязі несе власник обладнання.

\_\_\_\_\_ штамп

Дата продажу: \_\_\_\_\_

Фірма продавця: \_\_\_\_\_

Назва: \_\_\_\_\_

Адреса: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Дата монтажу: \_\_\_\_\_

Монтажна організація: \_\_\_\_\_

Назва: \_\_\_\_\_

Адреса: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

П.І.Б. монтажника: \_\_\_\_\_

Дата введення в експлуатацію: \_\_\_\_\_

Авторизована сервісна служба: \_\_\_\_\_

Назва: \_\_\_\_\_

Адреса: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заповнюється самостійно власником!**

П.І.Б. власника: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Адреса встановлення приладу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Я \_\_\_\_\_ цим підписом \_\_\_\_\_ надаю

згоду ДП "ВАЙЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА" на обробку моїх персональних даних, зазначених у цьому гарантійному талоні, з метою ведення обліку власника обладнання торговельної мережі Vaillant, а також підтверджую, що мені повідомлено про включення моїх персональних даних до бази персональних даних з метою ведення обліку власників обладнання, без передачі даних іншим особам, а також мені повідомлено про мої права, визначені Законом України "Про захист персональних даних".

## Порядок відновлення гарантійного талону

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

### 4| Додатки

4.3.| Додаток 3 – Форма письмового запиту на відновлення гарантійного талону

Генеральному директору

ДП «ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА»

(адреса: 01015, м. Київ, вул. Лаврська, 16)

(зразок)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### ЗАЯВА

Прошу видати дублікат гарантійного талону щодо обладнання \_\_\_\_\_,  
придбаного \_\_\_\_\_.

Дублікат гарантійного талону прошу надіслати за адресою \_\_\_\_\_.

До заяви додається:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

ПІБ \_\_\_\_\_  
(підпис)

Дата \_\_\_\_\_

## Порядок відновлення гарантійного талону

Місцева Директива (положення) | LD 01/2020 | V1.0 (12.03.2020)

### КОНТАКТИ

Якщо у вас виникли питання, будь ласка, зв'яжіться з нами:

#### **ДП «Вайллант Група Україна»**

ЄДРПОУ 30928566

01015, м. Київ, Україна,

вул. Лаврська, 16

тел.: [0-800-50-18-05](tel:0-800-50-18-05) багатоканальна інформаційна лінія

тел.: 0 (44) 339-98-40 тільки адміністративні (організаційні) питання

e-mail: [info@vaillant.ua](mailto:info@vaillant.ua)