

## Как мы выполняем работы по техническому содержанию газового оборудования

### Порядок действует с 20.09.2017 г

#### 1. Что мы делаем?

Если у Вас установлен газовый котел или водонагреватель Viessmann, Junkers, Wolf, Buderus, Vaillant, BAXI, Neva или Electrolux, мы можем выполнить его качественное техническое обслуживание, что является одним из условий его продолжительного срока эксплуатации.

В чем конкретно заключается техническое обслуживание газового оборудования – изложено в пункте 11. Если в ходе технического обслуживания будет установлено, что Ваше оборудование нуждается в ремонте, то Вы можете его заказать у нас двумя способами.

Если у нас взяты с собой необходимые материалы и запчасти, чтобы выполнить ремонт в течение времени, установленного для проведения технического содержания, то мы сможем договориться об этом с Вами на месте. В данном случае мы попросим Вас также подтвердить стоимость дополнительных материалов и запчастей, но плачивать данные работы отдельно Вам не придется. Если совместить выполнение ремонта и технического обслуживания будет невозможно, мы отметим необходимое для ремонта время и пошлем Вам отдельное предложение на выполнение ремонтных работ, на основании которого Вы сможете принять окончательное решение.

#### 2. Когда и где мы выполняем работы по техническому обслуживанию?

Работы по техническому обслуживанию выполняются в пределах Харьковского уезда в подходящее для Вас время: в будни, во внерабочее время или в выходные дни. По рабочим дням – с 8:00 до 20:00, в выходные дни – с 9:00 до 16:00. В государственные и национальные праздники работы не проводятся.

#### 3. Сколько стоят работы по техническому обслуживанию?

Независимо от того, на какое время были заказаны работы по техническому обслуживанию, цена на них является неизменной и зависит от того, что конкретно следует обслужить:

Техническое содержание газового котла	Цена
Техническое содержание газового водонагревателя (все) Цена для клиентов.	35€
Техническое содержание газового водонагревателя (все) Цена для не клиентов	40€
Техническое содержание газового котла(< 50 кВт) Цена для клиентов.	65€
Техническое содержание газового котла(< 50 кВт) Цена для не клиентов.	70€

#### 4. Как можно заплатить?

Если Вы являетесь клиентом Eesti Gaas, заключившим с нами договор на природный газ или электроэнергию, то беспокоиться не стоит, – плата за техническое обслуживание и ремонт газового оборудования будет включена в ежемесячный счет за следующий или последующий месяц. Если Вы пока не являетесь нашим клиентом, то оплатить оказанные услуги можно на основании отдельного счета, который будет отослан на адрес Вашей электронной почты. В случае просрочки оплаты за услуги мы можем потребовать пеню в размере 0,06% в день от суммы задолженности

#### 5. Как мы договариваемся о проведении работ по техническому обслуживанию?

Свяжитесь с нами по телефону, позвонив на номер 636 2555, или по электронной почте, отослав письмо на адрес [klienditugi@gaas.ee](mailto:klienditugi@gaas.ee). Если Вы обратились к нам или мы позвонили Вам, то мы договоримся о подходящем для Вас времени

по телефону. Чтобы не забыть самое важное, после разговора по телефону мы отошлем Вам соответствующее подтверждение. Накануне проведения работ мы пошлем также напоминание по электронной почте.

## **6. Как можно перенести время проведения работ по техническому обслуживанию или отказаться от них?**

---

Заказ можно изменить, позвонив по телефону 636 2555, или сообщив об этом по электронной почте на адрес [klienditugi@gaas.ee](mailto:klienditugi@gaas.ee) не менее, чем за один рабочий день до оговоренного времени выполнения работ. У Вас есть право в следующих из закона случаях отступить от договора без объяснения причин в течение 14 календарных дней с момента заключения договора по телефону. Это можно сделать, отослав нам соответствующее электронное письмо на адрес [klienditugi@gaas.ee](mailto:klienditugi@gaas.ee). Вы можете также воспользоваться для этого приложенной типовой формой заявления об отступлении от договора (см. пункт 12), которая не является обязательной.

## **7. Как оформляются выполненные работы?**

---

После выполнения работ по техническому обслуживанию или иных работ наш техник подписывает с Вами акт выполнения работ. В акте указываются все выполненные работы, проданные товары и их цены. Своей подписью на акте Вы подтверждаете, что соглашаетесь с его содержанием.

## **8. Что будет, если работы были выполнены неудовлетворительно?**

---

Если у Вас есть претензии относительно оказанных нами услуг, то об этом следует сообщить по электронной почте, отослав соответствующее письмо на адрес [klienditugi@gaas.ee](mailto:klienditugi@gaas.ee). Мы постараемся найти возможность исправить сложившееся положение. Например, в установленных законом случаях мы устраняем проявившиеся недостатки работ в течение двух лет с момента выполнения работ, возмещаем нанесенный ущерб, снижаем цену и т.д. Если Вы неудовлетворены предложенным нами решением, то у Вас есть возможность обратиться в комиссию по потребительским спорам или в суд. Условия обращения в комиссию по потребительским спорам при Департаменте защиты прав потребителя изложены здесь: <https://www.tarbijakaitseamet.ee/et/tarbijavidluste-komisjon>. Если выяснится, что мы существенно нарушили заключенный между нами договор, то у Вас будет право отступить от договора.

## **9. Что еще можно заказать?**

---

Кроме технического обслуживания и ремонта газового котла или водонагревателя у нас можно заказать установку датчика угарного газа, обязательного для многих домохозяйств уже с 2017 года (см. <https://www.riigiteataja.ee/akt/110032017009> ст. 45 ч. 11). Датчик угарного газа можно заказать заблаговременно или решить его установить непосредственно во время проведения работ. Наш техник будет готов его установить в соответствии с требованиями.

## **10. Что еще мы делаем?**

---

Если Вы пользуетесь сетью АО-ва Gaasivõrgud, мы можем провести визуальную оценку состояния Вашего газового счетчика, и, на основании доверенности АО-ва Gaasivõrgud, запишем показания Вашего счетчика в акте выполнения работ.

## 11. Описания работ по техническому обслуживанию

### ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГАЗОВОГО КОТЛА

Работы, выполняемые в ходе технического содержания:

Газовый котел	Проверка рабочего режима. Установление степени загрязнения топливного теплообменника (часть отработавших газов). При необходимости - чистка теплообменника. Тех. содержание горелки. Проверка электрода зажигания и ионизации. Чистка сифона и расширительного бака. Техническое содержание теплообменника. Проверка производства горячей воды. Замер параметров горения. Результаты заносятся в протокол технического содержания.
Циркуляционные насосы	Проверка функционирования, переключения, электрических соединений, кабелей, подключений к водопроводной сети и реле насосов. Результаты заносятся в журнал технического содержания.
Фильтры	Чистка грязевого фильтра. Проверка и чистка (при необходимости) газового фильтра.
Регулирующее, измерительное и управляющее оборудование	Проверка системы питания, кабелей и соединений. Результаты заносятся в журнал технического содержания.
Газоснабжение	Визуальный контроль, проверка сигнализационного оборудования, утечки газа, исправности газового оборудования и измерительных приборов. Результаты заносятся в журнал технического содержания.

### ТЕХНИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ГАЗОВОГО ВОДОНАГРЕВАТЕЛЯ

Работы, выполняемые в ходе технического содержания:

Газовый бойлер	Проверка функционирования.
Теплообменник	Проверка теплообменника и чистка при необходимости.
Горелка	Проверка горелки и чистка при необходимости.
Водный фильтр	Проверка водяного фильтра.
Горелка и фитиль	Чистка горелки и фитиля.
Проверка тяги	Если в ходе проверки тяги будет выявлена неисправность, то выполняются соответствующие работы по содержанию.
Газоснабжение	Визуальный контроль, проверка утечки газа, исправности газового оборудования и измерительных приборов.

## 12. Заявление об отступлении от договора о проведении технического обслуживания

Заявление об отступлении от договора о проведении технического обслуживания

Кому: АО Eesti Gaas (регистрационный код 10178905)

Настоящим отступаю от договора о проведении технического обслуживания, на основании которого я заказал \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_\_ услугу по проведению технического обслуживания \_\_\_\_\_ (вид оборудования), установленного по адресу \_\_\_\_\_

### Имя и фамилия

Ваши контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты)

/цифровая подпись/