

Условия технического обслуживания газового оборудования

Действует с 14.10.2026., № 1-7/19-25-2

1. Что мы делаем?

Если у вас есть газовый котёл или газовый водонагреватель производства Viessmann, Bosch, Junkers, Wolf, Buderus, Vaillant, BAXI, Neva или Electrolux, мы можем помочь вам, выполнив качественное техническое обслуживание, которое является одним из условий длительного срока службы оборудования.

Подробное описание работ по техническому обслуживанию газового оборудования приведено в пункте 10.

Если в ходе технического обслуживания выяснится, что оборудованию также требуется ремонт, вы можете заказать его у нас двумя способами. Если у нас с собой имеются необходимые материалы и запасные части, и мы можем выполнить ремонт в течение времени, согласованного для технического обслуживания, ремонт можно согласовать непосредственно на месте. В этом случае мы также попросим вас подтвердить стоимость дополнительных материалов и запасных частей, однако отдельно оплачивать работу не потребуется. Если выполнить ремонт в течение времени технического обслуживания невозможно, мы зафиксируем необходимые ремонтные работы и направим вам отдельное предложение, на основании которого вы сможете принять решение.

2. Когда и где мы выполняем работы?

Техническое обслуживание выполняется в пределах уезда Харьюмаа в рабочие дни. Мы можем прибыть к вам в период с 8:00 до 19:00. По выходным и государственным праздникам мы также отдыхаем.

3. Сколько стоит техническое обслуживание?

Независимо от того, на какое время вы заказали техническое обслуживание, цена остаётся одинаковой. Стоимость услуги зависит от того, какое оборудование необходимо обслужить:

Услуга	Цена
Техническое обслуживание газового водонагревателя (все модели). Цена для клиента, не имеющего договор на газоснабжение.	64€
Техническое обслуживание газового водонагревателя (все модели). Цена для	49€

клиента, имеющего договор
на газоснабжение.

Техническое обслуживание газового котла (<50 кВт). Цена для клиента, не имеющего договор на газоснабжение.	99€
--	-----

Техническое обслуживание газового котла (<50 кВт). Цена для клиента, имеющего договор на газоснабжение.	79€
---	-----

4. Как производится оплата?

Если вы уже являетесь клиентом Elenger по природному газу, вам не нужно предпринимать никаких дополнительных действий для оплаты технического обслуживания и ремонта газового оборудования: стоимость этих услуг будет включена в ваш ежемесячный счёт в следующем или последующем месяце. Если вы ещё не являетесь нашим клиентом, оплату можно произвести на основании отдельного счёта, который будет направлен на ваш адрес электронной почты. В случае несвоевременной оплаты услуги мы вправе потребовать пеню в размере 0,06 % от неоплаченной суммы за каждый день просрочки.

5. Как согласовывается время технического обслуживания?

Свяжитесь с нами по телефону 6362 555 или по электронной почте klienditugi@elenger.ee. После вашего обращения или нашего звонка мы согласуем по телефону удобное для вас время. Чтобы сохранить всю важную информацию, после телефонного разговора мы направим вам письмо-подтверждение. Накануне технического обслуживания мы также отправим по электронной почте напоминание о согласованном времени с адреса klienditugi@elenger.ee.

6. Как перенести техническое обслуживание или отказаться от него?

Если вы хотите изменить время технического обслуживания или отказаться от него, позвоните нам по телефону 6362 555 или напишите на адрес klienditugi@elenger.ee.

Если вы сообщите нам об изменении времени технического обслуживания или об отказе от него **не позднее 10:00 рабочего дня, предшествующего дню обслуживания**, плата с вас взиматься не будет. При более позднем уведомлении мы, как правило, уже не сможем изменить график работ на следующий день или предложить освободившееся время другому клиенту. Поэтому мы вправе потребовать от вас компенсацию в размере 50 % стоимости услуги технического обслуживания.

Если вы недавно заказали услугу технического обслуживания, в предусмотренных законом случаях вы имеете право отказаться от договора в течение 14 календарных дней после его заключения без объяснения причин. Для этого отправьте нам сообщение по электронной почте на адрес klienditugi@elenger.ee. Вы можете воспользоваться прилагаемой типовой формой заявления об отказе от договора (см. пункт 11), однако это не является обязательным.

7. Как оформляются выполненные работы?

После завершения технического обслуживания или иных работ наш специалист подписывает вместе с вами акт выполненных работ. В акте указываются все выполненные работы, проданные товары и их цены. Подписывая акт, вы подтверждаете своё согласие с указанными в нём сведениями.

8. Что делать, если работа выполнена ненадлежащим образом?

Если вы не удовлетворены оказанной нами услугой, сообщите об этом по адресу электронной почты klienditugi@elenger.ee. Мы постараемся найти способ устранить возникшую проблему. Например, в предусмотренных законом случаях мы устраним недостатки нашей работы в течение двух лет с момента её выполнения, возместим причинённый ущерб, снизим цену и т. д. Если предложенное нами решение вас не устроит, вы можете обратиться в комиссию по потребительским спорам или в суд. Информацию о комиссии по потребительским спорам, действующей при Департаменте защиты прав потребителей, и об условиях обращения в неё можно найти по адресу <https://ttja.ee/tarbijavaidluste-komisjon>.

Если выяснится, что мы существенно нарушили заключённый между нами договор, вы имеете право отказаться от договора.

9. Что ещё мы делаем?

Если вы пользуетесь сетью AS Gaasivõrk, мы визуально оценим состояние вашего газового счётчика и на основании полномочий, предоставленных AS Gaasivõrk, внесём показания счётчика в акт выполненных работ.

10. Описание услуг по техническому обслуживанию

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГАЗОВОГО КОТЛА

Объект обслуживания	Содержание работ
Газовый котёл	Проверка рабочего режима. Определение степени загрязнения теплообменника отопления со стороны дымовых газов. При необходимости очистка теплообменника. Обслуживание горелки. Проверка электрода розжига и ионизационного электрода. Очистка

	сифона и проверка расширительного бака. Обслуживание теплообменника. Проверка приготовления горячей воды. Измерение параметров горения. Результаты вносятся в протокол технического обслуживания.
Циркуляционные насосы	Проверка работы насосов, переключения режимов, электрических соединений, кабелей, соединений с водопроводной сетью и реле. Результаты вносятся в журнал технического обслуживания.
Фильтры	Очистка грязевого фильтра. Проверка газового фильтра и, при необходимости, его очистка.
Регулирующие, измерительные и управляющие устройства	Проверка системы электропитания, кабелей и соединений. Результаты вносятся в журнал технического обслуживания.
Газоснабжение	Визуальный осмотр, проверка устройств сигнализации, проверка отсутствия утечек газа, проверка исправности газового оборудования и измерительных приборов. Результаты вносятся в журнал технического обслуживания.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ГАЗОВОГО ВОДОНАГРЕВАТЕЛЯ

Объект обслуживания	Содержание работ
Газовый водонагреватель	Проверка работы оборудования.
Теплообменник	Проверка теплообменника и, при необходимости, его очистка.
Горелка	Проверка горелки и, при необходимости, её очистка.
Водяной фильтр	Проверка водяного фильтра.
Горелка и жиклёр запальной горелки	Очистка горелки и жиклёра запальной горелки.
Контроль тяги	При выявлении неисправности системой контроля тяги выполняется её техническое обслуживание.
Газоснабжение	Визуальный осмотр, проверка отсутствия утечек газа, проверка исправности газового оборудования и измерительных приборов.

11. Заявление об отказе от договора на техническое обслуживание

Кому: AS Elenger Grupp (регистрационный код 10178905)

Настоящим я отказываюсь от договора на оказание услуг по техническому обслуживанию, согласно которому я заказал(а) в 202.... году техническое обслуживание (вид оборудования) по адресу _____

Ваше имя

Ваши контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты)

Ваше имя

**Ваши контактные данные (номер телефона,
адрес электронной почты)**

/подписано цифровой подписью/