

# ДОГОВІР ПУБЛІЧНОЇ ОФЕРТИ

## про сервісно-технічне обслуговування та ремонт обладнання

м. Київ

«03» лютого 2025 року

### 1. Загальні умови

1.1. Дочірнє підприємство «ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА», надалі за текстом – Виконавець, в особі Генерального директора Рон Олександра та Фінансового директора Гуренко Олени Анатоліївни, які діють на підставі Статуту, публікує цю публічну оферту про надання послуг.

1.2. Відповідно до статті 633 Цивільного Кодексу України (далі - ЦК України) даний документ, розміщений в мережі Інтернет за адресою <https://www.vaillant.ua/> та та <https://www.protherm.ua/> є публічною офертою, і в разі вчинення фізичною особою дій, які свідчать про її акцепт, є обов'язковим до виконання для Виконавця і цієї фізичної особи.

1.3. Оплата Замовником послуг Виконавця є повним і беззастережним акцептом оферти, що вважається рівносильним укладення договору на умовах, викладених в оферті.

1.4. У цій оферті наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

«**Акцепт**» - повне і беззастережне прийняття Замовником умов оферти

«**Акт виїзду на об'єкт**» - документальне підтвердження виконання сервісно-технічного обслуговування обладнання і/чи ремонтних робіт Виконавцем, підписаний представниками Виконавця і Замовника (без підписів вважається недійсним), одночасно являється Актом приймання-передачі виконаних робіт.

«**Замовник**» - фізична особа, що уклала з Виконавцем договір на умовах, що містяться в цьому Договорі публічної оферти.

«**Обладнання**» - індивідуально визначене обладнання ТМ Vaillant і ТМ Protherm, інформація про яке зазначається в Акті виїзду на об'єкт.

«**Оферта**» - публічна пропозиція Виконавця, адресована будь-якій фізичній особі, укласти з ним договір про сервісно-технічне обслуговування опалювального обладнання (далі - «договір») на існуючих умовах, що містяться в пропозиції та однаковими для всіх, кому така пропозиція надається.

«**Ремонт**» - технічні послуги щодо здійснення ремонту обладнання ТМ Vaillant і ТМ Protherm

«**СТО**» – виконання комплексу робіт, передбачених цим Договором та пов'язаних із забезпеченням нормальної роботи обладнання, сервісно-технічне обслуговування Виконавцем обладнання ТМ Vaillant і ТМ Protherm, яке оплачується Замовником.

«**Сторони**» – вказівка в Договорі разом на Виконавця та Замовника.

«**Спосіб укладення цього Договору**» – офіційна публічна пропозиція Виконавця вважається акцептованою Замовником та цей Договір вступає в силу і є укладеним із Замовником з моменту приєднання Замовника до його умов шляхом здійснення оплати вартості послуг за цим договором та згідно до Прайс-листа та отримання фіскального чеку від Виконавця, що підтверджує таку оплату. Про ознайомлення та згоду із умовами цього Договору та приєднанням до умов цього Договору при оплаті послуг СТО Замовник ставить свій підпис на Акті виїзду на об'єкт.

«**Телефон служби сервісу**» - телефон, за яким Замовник може звертатись до Виконавця для замовлення виїзду спеціалістів Замовника: ТМ Vaillant 0 800 501 805/ ТМ Protherm 0 800 501 562.

«**Вартість договору**» складається з сум усіх наданих та оплачених послуг, що надані в період та в межах дії цього Договору.

«**Ціна послуг**» - наведена у Прайс-листі на виконання робіт та надання послуг.

«**Ціна (вартість) запчастини**» - вартість одиниці запчастини, яка використовується у процесі надання послуг, оплачується окремо.

1.5. Акцептуючи цей Договір Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору, цін на Послуги та всіх додатків, які є невід'ємними частинами Договору та повідомляє про свою згоду на неухильне виконання умов цього Договору.

1.6. Якщо Замовник не згодний з умовами Договору, він не має права укласти цей Договір, а також не вправі користуватися Послугами за цим Договором.

## 2. Предмет договору

2.1. Замовник, здійснюючи оплату та акцептуючи повністю умови цього Договору, замовляє, а Виконавець зобов'язується на умовах та в порядку, визначених цим Договором, надати Замовнику Послуги та виконувати роботи з сервісно-технічного обслуговування та ремонту обладнання Замовника.

2.2. Для СТО та ремонту приймається обладнання за наявності: цілої пломби на ньому, заповненого гарантійного талону, документів, що підтверджують оплату (придбання) обладнання.

2.3. Перелік та Індивідуально визначені ознаки обладнання, що приймаються на СТО зазначаються у Акті виїзду на об'єкт. При необхідності пред'явлення цього Договору газовій службі, Замовник пред'являє підписаний сторонами Акт виїзду на об'єкт з переліченим обладнанням, прийнятого на СТО, та розрахунковий документ (чек, виданий ПРРО), що підтверджує оплату послуг СТО.

## 3. Види послуг та робіт, що надаються (виконуються) в межах цього договору

3.1. **Сервісно-технічне обслуговування** послуги та роботи відповідно до переліку, що зазначений у супровідній технічній документації до відповідного обладнання (інструкції з експлуатації/посібнику)

3.1.1. СТО проводиться Виконавцем один раз протягом року з дня отримання Виконавцем оплати за СТО.

3.1.2. СТО проводиться Виконавцем виключно за умови звернення Замовника на телефонну лінію служби сервісу та на підставі отриманого на телефонну службу сервісу замовлення від Замовника на здійснення СТО у період до 30 вересня року, на який припадає дія договору.

3.1.3. СТО здійснюється Виконавцем у період з 01 квітня по 30 вересня року, на який припадає дія Договору.

3.1.4. Якщо Замовник не звернувся на телефонну лінію служби сервісу у період до 30 вересня року, на який припадає дія договору та не здійснив замовлення на здійснення СТО, таке СТО вважається проведеним, послуги з СТО – надані у повному обсязі та не потребують додаткового оформлення Актом виїзду, який одночасно є актом приймання передачі послуг.

3.2. **Ремонт обладнання** – будь-які інші технічні, ремонтні роботи (послуги) щодо обладнання, що здійснюються понад обсягом послуг, зазначених у пунктах 3.1., 3.1.1., 3.1.2, 3.1.3. та 3.1.4. вище.

3.2.1. Більше детальний перелік ремонтних робіт наведений у Прайс-листі на виконання сервісно-технічних робіт Виконавця, що є невід'ємною частиною цього договору.

3.3. **Гарантований виїзд (ремонт)** - ремонтні роботи, що надаються одноразово за рахунок Виконавця, після оплати Замовником послуг з СТО, та виключно за умови звернення Замовника на телефонну лінію служби сервісу та на підставі отриманого на телефонну службу сервісу замовлення від Замовника протягом року з дня оплати послуг СТО.

3.3.1. Якщо Замовник не звернувся на телефонну лінію служби сервісу протягом року з дня оплати послуг СТО, та не здійснив замовлення на здійснення гарантованого виїзду (ремонт), такий гарантований виїзд СТО вважається проведеним, послуги – надані у повному обсязі та не потребують додаткового оформлення Актом виїзду, який одночасно є актом приймання передачі послуг.

## 4. Права та обов'язки Сторін

4.1. Замовник зобов'язується:

- a) Оплачувати роботи Виконавця в розмірах і в терміни згідно цього Договору.
- b) Обладнати місце встановлення та забезпечити умови експлуатації обладнання згідно до чинних на момент установаження обладнання Державних будівельних норм України, негайно усувати недоліки (виконувати рекомендації), які виявлені під час обстежень згідно висновків Виконавця.
- c) Забезпечити умови використання та користування обладнанням згідно вимог техніки безпеки, санітарних норм та експлуатаційної документації заводу-виробника.
- d) Повідомляти Виконавця про зміну адреси місцезнаходження обладнання за телефоном служби сервісу та письмово протягом трьох днів з моменту змін.
- e) Не допускати до ремонту та технічного обслуговування обладнання сторонніх осіб, які не мають відповідного посвідчення Виконавця та самостійно не здійснювати усунення несправностей обладнання.
- f) У разі виявлення несправностей в роботі обладнання діяти згідно експлуатаційної документації заводу-виробника та негайно звернутися за телефоном до фахівців Виконавця для одержання консультації та/або викликати фахівців Виконавця на місце для проведення необхідних дій по відновленню роботи обладнання.
- g) Дотримуватися вимог експлуатаційної документації заводу-виробника обладнання.
- h) Забезпечити шляхом звернення за телефоном служби сервісу ТМ Vaillant 0 800 501 805/ ТМ Protherm 0 800 501 562, своєчасність проведення СТО виключно у термін з 01 квітня по 30 вересня року, на який припадає дія договору.

#### 4.2. Виконавець зобов'язується:

- a) Обстежувати місце встановлення обладнання на відповідність вимогам експлуатаційної документації заводу-виробника обладнання для встановлення такого виду обладнання та надавати висновки, щодо дотримання норм.
- b) Провести інструктаж Замовника з правил, порядку експлуатації та роботи обладнання.
- c) Здійснювати СТО обладнання в об'ємі, встановленому даним договором, в тому числі регулювання і наладку.
- d) За викликом Замовника організувати виїзд фахівця Виконавця на місце встановлення обладнання протягом 24 годин з моменту отримання заявки в опалювальний сезон (з 15 жовтня по 15 квітня) або 48 годин в міжсезоння (з 16 квітня по 14 жовтня), при умові, що заявка на проведення ремонту була отримана Виконавцем у робочий день. В разі отримання заявки на виконання робіт у вихідні або святкові дні, термін виїзду Виконавця збільшується на 24 години. Під викликом мається на увазі звернення Замовника за телефоном служби сервісу ТМ Vaillant 0 800 501 805/ ТМ Protherm 0 800 501 562
- e) Консультувати Замовника з правил експлуатації та роботи обладнання.
- f) Забезпечити Замовника запасними частинами для проведення ремонтних робіт обладнання зі спеціальною знижкою – 15 % від базового прейскуранту запасних частин.
- g) Після отримання оплати послуг з СТО та протягом одного року з дня оплати, та у разі замовлення (здійснення виклику) у порядку, як це передбачено п.3.3. і 3.3.1. Договору, здійснити один гарантований виїзд для здійснення ремонтних робіт (за частини оплачуються Замовником окремо та за його рахунок).
- h) Виконувати інші роботи згідно діючого прайс-листа на виконання сервісно-технічних робіт Виконавця по усному узгодженню із Замовником, за його рахунок.

#### 4.3. Особливі умови (відмова від відповідальності):

- 4.3.1. Виконавець не несе відповідальності за роботу обладнання, яке було технічно пошкоджене внаслідок введення в експлуатацію та/або спроб відремонтувати його сторонніми особами, які не мають відповідного посвідчення Виконавця.
- 4.3.2. Виконавець не проводить ремонт при гарантованому виїзді, СТО, в межах цього договору, без наявності оригіналів необхідних документів, передбачених п. 2.2 даного Договору, а також пред'явлення підписаного Акту виїзду на об'єкт з переліченим в ньому обладнанням, що прийняте на СТО, а також оригіналу розрахункового документу про оплату послуг СТО з датою оплати не раніше одного року до дати виїзду.
- 4.3.3 Виконавець не несе відповідальності за пошкодження обладнання через використання його в приміщенні, у якому проводяться будівельно-ремонтні роботи.
- 4.3.3. Ремонт виконується виключно за рахунок Замовника, у випадках:
  - у разі виявлення відсутності або порушення цілісності пломби та/або присутності слідів втручання до обладнання Замовником або іншими особами;
  - пошкодження обладнання, що живиться від електричної мережі, через вплив перепаду напруги за межами 196...250 В;
  - наявності слідів корозії та відкладень накипу на деталях чи вузлах обладнання;
  - якщо виявлені ушкодження, викликані попаданням усередину обладнання сторонніх предметів, рідин, речовин, тварин, комах, пилу, осаду або нальоту від теплоносія тощо;
  - якщо недолік викликаний дією непереборних сил (пожежа, затоплення, природні катастрофи тощо), або ж неналежною вентиляцією чи підвищеною вологістю;
  - порушенням вимог „експлуатаційної документації заводу-виробника обладнання”.

#### 5. Вартість робіт та прийняття робіт Замовником

5.1. Вартість цього договору становить вартість всіх наданих послуг та робіт та включає

- вартість проведення одного СТО обладнання (визначається на підставі Прайс-листа на виконання сервісно-технічних робіт, в залежності від кількості та виду обладнання, зазначених у Акті виїзду на об'єкт)
- вартість проведених ремонтів робіт обладнання протягом строку дії цього Договору.

5.2. Оплата вартості цього Договору відбувається наступним чином:

5.2.1 Вартість послуг з СТО оплачується Замовником до початку надання послуг СТО за цим Договором.

5.2.2. Вартість послуг (робіт) з ремонту здійснюється на підставі підписаного сторонами Акту виїзду на об'єкт та негайно в день здійснення за допомогою **готівкового** розрахунку (а також, в тому числі можливий розрахунок з використанням платіжного терміналу).

5.3. До вартості цього договору не входить вартість запасних частин, які були замінені у рамках робіт по даному договору. Оплата Вартості запасних частин здійснюється окремо та негайно після підписання Акту виїзду на об'єкт.

5.4. По завершенню ремонтних робіт представник Виконавця оформляє Замовнику “Акт виїзду на об’єкт” для проведення оплати виконаних робіт. Акт виїзду на об’єкт є підтвердженням виконаної роботи і є одночасно актом приймання-передачі робіт за цим Договором, він підписується представниками обох Сторін негайно після завершення надання послуг.

5.5. Вартість ремонтних робіт Виконавця протягом терміну дії цього Договору сплачується Замовником окремо: вартість 1 (однієї) години роботи визначається у Прайс-листі, що є невід’ємною частиною цього Договору.

5.6. Паливно-мастильні витрати на проїзд спеціаліста Виконавця при викликах для здійснення ремонтних робіт сплачуються Замовником згідно діючих на момент виклику тарифів викладених у Прайс- листі на виконання сервісно-технічних робіт Виконавця.

5.7. Оплата за послуги з СТО є абонплатою. Списання абонплати за послуги СТО виконується щомісячно рівними частинами пропорційно кількості місяців дії договору, та незалежно від факту користування послугою СТО.

5.8. При оплаті за послуги з СТО Виконавець зобов’язується здійснити протягом року з дати оплати один гарантований виїзд для здійснення ремонтних робіт за свій рахунок. Оплата використаних запасних частин при цьому здійснюється за рахунок Замовника.

5.9. Ціни, зазначені в Прайс-листі на виконання сервісно-технічних робіт можуть змінюватись, інформація про зміну ціни публікується на сайті в оновленому Прайс-листі на виконання сервісно-технічних робіт. Замовник зобов’язується самостійно перед замовленням ремонтно-технічних робіт відслідковувати зміну цін. Оплата вартості ремонту після зміни цін вважається акцептом Замовника змінених умов.

## **6. Відповідальність сторін.**

6.1. Виконавець несе повну відповідальність за цілісність обладнання тільки в момент проведення СТО та ремонтних робіт.

6.2. Всі спірні питання, які виникають між сторонами узгоджуються шляхом переговорів, а у разі неможливості їх такого вирішення, вирішуються у судовому порядку, згідно чинного законодавства України.

6.3. Сторони звільняються від відповідальності у випадку виникнення форс-мажорних обставин. Під форс-мажорними обставинами розуміються загально-прийняті обставини, виникнення яких не залежить від волі та дій Сторін. Дія форс-мажорних обставин підтверджується довідкою ТПП.

## **7. Термін дії договору та внесення змін в цей договір**

7. 1. Договір у відношенні послуг СТО вступає в силу з моменту його акцептування Замовником та діє один календарний рік після цього, а у відношенні послуг ремонту обладнання діє до моменту їх повного виконання Виконавцем та повної оплати Замовником.

7.2. Виконавець має право вносити зміни в цей Договір в односторонньому порядку. Договір у новій редакції та/чи зміни і доповнення до цього Договору вважаються дійсними та починають діяти з моменту їх опублікування на сайті <https://www.vaillant.ua/>, та <https://www.protherm.ua/>.

7.3. Виконавець має право вносити зміни до Прайс-листа на виконання сервісно-технічних робіт, без внесення додаткових змін до цього Договору. Чинною вважається остання версія Прайс-листа на виконання сервісно-технічних робіт опублікована на сайті <https://www.vaillant.ua/> та <https://www.protherm.ua/>.

7.4. Замовник самостійно відслідковує зміни, що публікуються на сайті. Здійснення Замовником виклику Виконавця для здійснення ремонтних робіт є фактом, що підтверджує згоду з чинною на момент виклику редакцією цього Договору та Прайс-листа на виконання сервісно-технічних робіт.

## **8. Особливі умови.**

8.1. При несвоечасній оплаті Замовником робіт та послуг, передбачених даним Договором, недотриманні вимог експлуатаційної документації заводу-виробника обладнання Виконавець має право у односторонньому порядку розірвати даний Договір, сповістивши про це Замовника письмово за 3 (три) дні до розірвання.

8.2. Договір складений українською мовою та містить однакові умови для всіх фізичних осіб, бажаючих його акцептувати.

## **9. Порядок вирішення спорів**

9.1. Будь-які спори та розбіжності, що можуть виникнути між Сторонами в процесі реалізації предмету цього Договору, вирішуються Сторонами шляхом переговорів. У випадку недосягнення згоди відповідний спір підлягає остаточному вирішенню згідно з порядком, що встановлений чинним законодавством України.

## 10. Інші умови

10.1. Сторони мають право здійснювати обмін інформацією та документами з питань, пов'язаних із виконанням цього Договору, по електронній пошті.

10.2. Акцептуванням цього Договору Замовник підтверджує, що він був ознайомлений із антикорупційними зобов'язаннями ВГУ, заснованими на приписах українського законодавства, стандартах [Кримінальної конвенції про боротьбу з корупцією](#) (ETS 173) та внутрішніх корпоративних стандартах Групи Вайллант у сфері антикорупційної політики. Замовник зобов'язується дотримуватись зазначених вище антикорупційних положень під час виконання Договору. З цією метою Покупцю забороняється:

- використовувати будь-які кошти/товар, отримані за цим Договором від ВГУ, в корупційних цілях;
- обіцяти, пропонувати або надавати неправомірну вигоду будь-яким працівникам ВГУ, або іншим особам в цілях укладання або виконання цього Договору;
- одержувати неправомірну вигоду від будь-яких осіб в цілях укладання або виконання цього Договору.

Жоден із працівників Виконавця не має права обіцяти, пропонувати, надавати або отримувати неправомірну вигоду. Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця про кожен відомий йому випадок обіцянки, пропозиції, надання або отримання неправомірної вигоди працівниками ВГУ. Зазначені вище у цьому антикорупційному застереженні умови є істотною умовою Договору. У випадку будь-якого порушення з боку Покупця зобов'язань, встановлених у цьому антикорупційному застереженні, Виконавець матиме право відмовитись від цього Договору та в односторонньому порядку припинити його дію, шляхом направлення Покупця відповідного письмового повідомлення, без виникнення у Покупця права вимагати від Виконавця відшкодування будь-яких збитків, пов'язаних із таким припиненням.

10.3. Акцептуючи цей договір, Замовник надає згоду на обробку, що включає: збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання та поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення, його персональних даних, які вказані в цьому Договорі, з метою забезпечення реалізації податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відносин у сфері реклами. Замовник надає згоду на передачу, в тому числі транскордонну, персональних даних третім особам без направлення письмового повідомлення, з метою реалізації податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку та аудиту, відносин у сфері реклами та підтверджує, що письмове повідомлення про включення його даних до бази персональних даних, про права, визначені законодавством у сфері захисту персональних даних, мету збору персональних даних та осіб, яким передаються дані, ним отримано. Виконавець здійснює обробку персональних даних з використанням засобів автоматизації, а також без використання засобів автоматизації, зокрема, шляхом рукописних записів. Ця згода діє на весь строк зберігання персональних даних, який складає 10 років.

10.4. Акцептуючи цей Договір Замовник також надає згоду на використання номеру контактного телефону (та/чи електронну пошту) для отримання інформації щодо послуг компанії ДП "ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА" та погоджується отримувати від ДП «ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА» повідомлення інформаційного характеру. У разі небажання отримувати повідомлень інформаційного характеру на свій контактний номер телефону (та/чи емейл), Замовник має право у будь-який момент звернутись до ДП «ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА" з адресою 01015, м. Київ, вул. Лаврська ,16 з письмовою заявою про відкликання згоди.

10.5. Цей договір публічної оферти замінює попередній договір публічної оферти, що діяв до нього (редакція від 12.03.2020 року з усіма додатками), з 03.02.2025 року останній припиняє свою дію.

## 11. Реквізити ВГУ:

### ДП «ВАЙЛЛАНТ ГРУПА УКРАЇНА»

Адреса місцезнаходження: 01015,

м. Київ, вул. Лаврська, буд. 16

тел. 044 339 98 40

Код ЄДРПОУ 30928566

ПІН № 309285626580

в АТ «УкрСиббанк»

МФО351005

IBAN: UA893510050000026000211738900

Електронна пошта для обміну електронними повідомленнями щодо виконання цього Договору:

info@vaillant.ua

Генеральний директор

Фінансовий директор

О. Рон \_\_\_\_\_

О. А. Гуренко \_\_\_\_\_

Документ підписано у сервісі Вчасно (початок)

**Документ підписано у сервісі Вчасно (продовження)**

5 - ФО -Договір-ОФЕРТА про проведення СТО і ремонтних робіт 03\_02\_2025.pdf

Документ відправлено: 17:17 03.02.2025

**Відправник документу**

**Електронний підпис**

17:17 03.02.2025

ЄДРПОУ/ІПН: 30928566

Юр. назва: ДП "Вайллант група Україна"

Фінансовий директор: Гуренко Олена Анатоліївна

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 17:17 03.02.2025

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 2DBD5940D955E12A0400000012340000581A0600

Тип підпису: кваліфікований

Тип сертифікату: кваліфікований

**Електронний підпис**

11:37 04.02.2025

ЄДРПОУ/ІПН: 30928566

Юр. назва: ДП "Вайллант група Україна"

Генеральний директор: Рон Олександр

Час перевірки КЕП/ЕЦП: 11:37 04.02.2025

Статус перевірки сертифікату: Сертифікат діє

Серійний номер: 2DBD5940D955E12A04000000E5330000964E0600

Тип підпису: кваліфікований

Тип сертифікату: кваліфікований