**Правила оформления и рассмотрения рекламаций**

1. Срок предъявления рекламаций не может превышать гарантийных периодов Продукции, указанных в гарантийных талонах Производителя.
2. Рекламации должны оформляться на [рекламационном бланке](Бланки%20рекламаций) Производителя (если у производителя имеется принятая им форма подачи рекламации).
3. Рекламации, связанные с эксплуатацией Продукции, обязательно должны быть оформлены с указанием следующей информации:

- артикул;

- наименование;

- количество;

- документы, подтверждающие факт продажи конечному Потребителю;

- указать номер заказа (если Продукция поставлялась на заказ);

- адрес и контактный телефон конечного Потребителя;

- дата установки/ввода в эксплуатацию;

- тип системы (закрытая, открытая, ГВС);

- параметры работы системы (давление, температура);

- тип используемого теплоносителя в системе;

- описание дефектов/неисправностей;

- фото шильдика (маркировка, штрих-код) товара.

* 1. К рекламациям должны быть приложены четкие фото с разных ракурсов, подтверждающие наличие дефектов/неисправностей Продукции.

* 1. К рекламациям должны быть приложены копии гарантийных талонов.
  2. Размер письма не должен превышать 10 Мб.
  3. Для принятия верного решения по рекламациям Производитель вправе запросить дополнительные сведения.
  4. Акт сервисной службы (WATTEK) с описанием неисправности и предполагаемых причинах выхода оборудования из строя.

1. Дефекты Продукции, обнаруженные на складе и/или при установке (до ввода в

эксплуатацию)

* 1. При обнаружении дефектов Продукции на складе (в процессе приемки Продукции / отгрузки Продукции Клиенту), а также при установке Продукции (до ввода в эксплуатацию) для оформления рекламации необходимо:

- указать номер заказа (если Продукция поставлялась на заказ);

- полностью и разборчиво заполнить рекламационный бланк Производителя;

- приложить не менее 4-5 фото (общего вида упаковки, этикетки на упаковке, четкие фото дефекта), подтверждающие целостность упаковки Продукции после транспортировки.

Внимание:

в случае если Продукция и/или ее упаковка повреждена, рекламации о механических повреждениях не принимаются.

Рекламации также не принимаются, в случае если Продукция находится в неправильных условиях хранения (например, под открытым небом, на снегу, во влажном помещении и т.д.).

**Адреса отправки рекламаций:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Контактное лицо** | [**Адрес электронной почты**](javascript:) | **Телефон** | **Бренд** |
| Макаренко Сергей | [s.makarenko@hogart.ru](mailto:s.makarenko@hogart.ru) | +7 (495) 788-11-12 доб. 123 | DeDietrich Viessmann Bosch Haier |
| Авторизированный сервисный центр | <https://acv.ru/services> |  | ACV |
| Авторизированный сервисный центр | <http://www.buderus.ru/service/service_centers_buderus.html> |  | Buderus |
| Авторизированный сервисный центр | https://www.grundfos.com/ru/support/contact-service?tab=dbs |  | Grundfos |
| Авторизированный сервисный центр | [info@azimut-eng.ru](mailto:info@azimut-eng.ru)  или  [klimatik.m@gmail.com](mailto:klimatik.m@gmail.com) |  | Moehlenhoff |
| Авторизированный сервисный центр | service@varmann.ru | +7 (495) 234-77-47  +7 (926) 650-61-51 | Varmann |
| Авторизированный сервисный центр | <http://wattek.ru/garantiya-i-servis/>  и  [info@termopilot.ru](mailto:mailto:info@termopilot.ru) | +7 (495) 249-60-75 | WATTEK |
| Елисеев Дмитрий | [d.eliseev@masterwatt.ru](mailto:d.eliseev@masterwatt.ru) | +7 (495) 730-22-99 доб. 106 | Другие бренды |
| Бушуева Людмила  Пучков Евгений | [l.bushueva@hogart.ru](mailto:l.bushueva@hogart.ru)  [e.puchkov@hogart.ru](mailto:e.puchkov@hogart.ru) | +7 (495) 788-11-12 доб. 150  +7 (495) 788-11-12 доб. 207 | Другие бренды |