

GARANTIE

Vaillant Group Austria GmbH
Stand Jänner 2024

Die Herstellergarantie – Entspannt in die Zukunft

Mit der Sicherheit einer
großen europäischen Marke

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir danken Ihnen für das Vertrauen, das Sie dem Hause Vaillant durch den Kauf eines Produktes aus unseren Systemen für Heizung und Warmwasserbereitung entgegenbringen. Gleichzeitig beweisen Sie damit auch ein sicheres Gespür für ein qualitativ hochwertiges und langlebiges Produkt, in dem die Vaillant Erfahrung aus über 150 Jahren steckt. Vaillant Produkte bieten wirtschaftlichen Komfort mit der Sicherheit einer großen Marke - für individuelle Wärmelösungen nach den Maßstäben von morgen.

Garantiebedingungen für die Vaillant Herstellergarantie

Vaillant steht dafür ein, dass das von Ihnen erworbene hochwertige Produkt frei von Herstellungsfehlern ist.

Vaillant gibt auf alle Vaillant Produkte eine 2 Jahre Herstellergarantie. Die Garantiefrist beträgt 24 Monate und beginnt mit dem Tag der Installation, spätestens jedoch mit dem Datum des Produkterwerbs durch die Endkundin bzw. den Endkunden. Sie gilt nur für nachweislich in Österreich durch einen konzessionierten Fachhandwerksbetrieb installierte Produkte, welche über die Vaillant Group Austria GmbH in Verkehr gebracht wurden. Diese Herstellergarantie - die Ihre gesetzlichen Rechte weder ersetzt noch einschränkt - gilt zusätzlich.

Sollten innerhalb der Garantiezeit wider Erwarten Material- oder Fabrikationsfehler auftreten, so werden diese durch den Vaillant Kundendienst kostenlos behoben. Dabei liegt es im alleinigen Ermessen unseres Kundendienstes, ob ein fehlerhaftes Gerät repariert oder ausgetauscht wird.

Erbrachte Garantieleistungen führen in keinem Fall zu einer Verlängerung der Garantiezeit. Die Herstellergarantie gilt nur für Material- oder Fabrikationsfehler. Sie gilt z. B. nicht für Fehler aufgrund unsachgemäßer Installation bzw. Inbetriebnahme und Behandlung, mangelnder Wartung und von Eingriffen unbefugter Personen.

Werden Arbeiten an dem Gerät während der Garantiefrist nicht von unserem Kundendienst oder von einem befugten Fachhandwerksbetrieb vorgenommen, so erlischt die Herstellergarantie. Das gilt auch, wenn in das Gerät Teile eingebaut werden oder das Gerät mit Teilen verbunden wird, die nicht von Vaillant zugelassen worden sind. Nicht von der Herstellergarantie umfasst sind Ansprüche, die über die kostenlose Fehlerbeseitigung hinausgehen, z. B. Ansprüche auf Schadenersatz, sowie die Übernahme von Ein- oder Ausbaukosten sowie damit im Zusammenhang stehende Transportkosten. Von der Herstellergarantie weiters nicht umfasst sind Geräte von Drittherstellern, welche nicht unter der Marke „Vaillant“ vertrieben werden.

Garantiefälle melden Sie bitte bei uns unter der Servicenummer:
Telefon +43 5 7050-2100

Garantien, Dienstleistungen und Produktkennzeichnungen

2 Jahre Herstellergarantie

Die Garantiefrist beträgt 24 Monate und beginnt mit dem Tag der Installation, spätestens jedoch mit dem Datum des Produkterwerbs durch die Endkundin bzw. den Endkunden. Sie gilt nur für in Österreich durch einen konzessionierten Fachhandwerksbetrieb installierte Produkte, welche über die Vaillant Group Austria GmbH in Verkehr gebracht wurden. Nicht von der Herstellergarantie umfasst sind Ansprüche, die über die kostenlose Fehlerbeseitigung hinausgehen, z. B. Ansprüche auf Schadenersatz, sowie die Übernahme von Ein- oder Ausbaukosten sowie damit im Zusammenhang stehende Transportkosten. Von der Herstellergarantie weiters nicht umfasst sind Geräte von Drittherstellern, welche nicht unter der Marke „Vaillant“ vertrieben werden.

24+3 Monate Comfort plus Garantie

Um Vaillant Gaswand-Heizgeräte der plus-Linie und Heizungswärmepumpen versoTHERM, aroTHERM plus, aroTHERM Split besser auf die persönlichen Komfortbedürfnisse der Kundinnen und Kunden abzustimmen, statten wir diese bei Aktivierung von Gerät und gemeinsam mit der Aktivierung der Internet-Kommunikationseinheit durch den Vaillant Kundendienst für 27 Monate (24+3) mit Comfort plus aus: dem Servicepaket für Energieeffizienz, Wohnkomfort und Sicherheit. Gleichzeitig sind in der mit Comfort plus Garantie auch 36 Monate digitale Services, wie die Vaillant Kontaktaufnahme bei Erhalt der automatischen Störungsmeldung, enthalten. Falls die Anlage nicht optimal läuft oder eine Störung vorliegt, wird der Vaillant Kundendienst automatisch informiert und dieser vereinbart dann mit der Kundin bzw. dem Kunden die weiteren Schritte. Voraussetzung hierfür ist der Abschluss der erforderlichen Vereinbarung (Vaillant Aktivierungsprotokoll), sowie ein bauseits zur Verfügung gestellter Internetzugang. Wenn dieser nicht möglich ist bzw. eine Internet-Kommunikationsbox nicht aktiviert wird, gelten 2 Jahre (24 Monate) Hersteller-Garantie.

3 Jahre Herstellergarantie

Für ein Vaillant Gerät mit diesem Kennzeichen sowie das anlagenbezogene Vaillant Zubehör gewähren wir 3 Jahre Vaillant Garantie. Darin enthalten sind: Arbeitszeit, Wegkosten und Material. Ausgenommen sind: Verschleißteile, sowie durch Verschmutzung bzw. durch Nichtbeachten der Installations- und Bedienungsanleitung verursachte Störungen - weiters das Nichtbeachten geltender Normen. Voraussetzung ist die Aktivierung durch den Vaillant Kundendienst, bei der das Gerät auf die Anlagenumgebung angepasst, energie- und umweltschonend eingestellt und dies durch ein Qualitätszertifikat bestätigt wird. Dieses Zertifikat erhält die Kundin bzw. der Kunde gleichzeitig mit der Geräteunterweisung. Die Garantie beginnt mit der Aktivierung durch den Vaillant Kundendienst, spätestens jedoch 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe des Heizgerätes, zu laufen.

3 Jahre Wärmegarantie plus

Um Vaillant Gas- und Öl-Heizgeräte der exklusiv-Linie und Heizungswärmepumpen flexoTHERM exclusive, flexoCOMPACT exclusive, geoTHERM und recoCOMPACT exclusive besser auf die

persönlichen Komfortbedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden abzustimmen, stattdessen wir diese kostenlos für 3 Jahre mit Wärme-garantie plus aus - dem Servicepaket für Energieeffizienz, Wohn-komfort und Sicherheit. Falls die Anlage nicht optimal läuft oder eine Störung vorliegt, wird der Vaillant Kundendienst automatisch informiert und dieser vereinbart dann mit der Kundin bzw. dem Kunden einen Termin: Garantierter „vor Ort Servicetermin“ inner-halb von 24 Stunden. Voraussetzung ist ein bauseits zur Verfügung gestellter Internetzugang. Wenn dieser nicht möglich ist, gelten 3 Jahre Garantie mit 24 Stunden Wärmegarantie.

Die Aktivierung

Die Aktivierung des Gerätes der exklusiv-Linie durch den Vaillant Kundendienst ist im Gerätepreis enthalten, wenn sie innerhalb von 6 Wochen nach Montage des Heizgerätes bei der Vaillant Aktivierungs-Hotline angemeldet wird. Die Aktivierung des Gerätes der plus-Linie durch den Vaillant Kundendienst ist nicht im Gerätepreis enthalten, muss optional gegen Aufpreis erworben und innerhalb von 6 Wochen nach Montage des Heizgerätes bei der Vaillant Aktivierungs-Hotline angemeldet werden. Ab Entgegennahme dieser Anmeldung garantiert Vaillant eine Aktivierung innerhalb von 48 Stunden. Diese Frist läuft nur während Werktagen, nicht an Samstagen, Sonn- oder Feiertagen.

24 Stunden Wärmegarantie

Innerhalb von drei Jahren ab Aktivierung des Vaillant Gerätes durch den Vaillant Kundendienst garantieren wir, dass der Vaillant Kundendienst innerhalb von 24 Stunden ab einer in der Zeit von 7:30 Uhr bis 22:00 Uhr eingegangenen Störungsmeldung vor Ort ist. Kann der Vaillant Kundendienst, ohne dass dies auf ein Verhalten des Kunden zurückzuführen ist, die 24 Stunden-Frist nicht einhalten, so verlängert sich die Vaillant Garantie um ein Jahr. Diese Garantieverlängerung erfolgt nur einmal.

Nachversorgung von Ersatzteilen nach Ende der Serienproduktion

Bei der Ersatzteilversorgung der Funktionsteile eines Vaillant Gerätes ist es unser Ziel, nach Ende der Serienproduktion Ersatzteile 15 Jahre* bereitzustellen, soweit die Umsetzung in unserem Einflussbereich liegt.

* Ausnahmen: Elektro-Kleingeräte sowie Elektrospeicher, Klimageräte. Hier ist die Zielsetzung 10 Jahre Nachversorgung nach Serienende. Darüber hinaus sind wir bemüht, Ersatzteile auch länger anzubieten, sofern diese mit wirtschaftlich angemessenen Mitteln weiterhin beschaffbar sind oder in Folgegeräte eingehen.

Erweiterte Materialgarantien

Photovoltaik Module auroPOWER VPV P

Diese Garantie beginnt mit dem Tag der Installation, spätestens jedoch mit dem Datum des Produkterwerbs durch den Endkunden zu laufen.

1. Beschränkte Materialgarantie

25 Jahre Materialgarantie auf alle Vaillant auroPOWER PV-

Module. Bitte beachten Sie, dass für in der Vergangenheit verkaufte Module andere Garantiefri- sten zur Anwendung gelangen können. Nicht enthalten sind mögliche auftretende Farbunterschiede (Alterung), oder sonstige Unregelmäßigkeiten, welche die technische und wirtschaftliche Funktion nicht beeinträchtigen.

2. Beschränkte Leistungsgarantie

Wir garantieren unter den Voraussetzungen dieser Garantie, dass die tatsächliche Leistung 2 Jahre nach Übergabe mind. 98% der im Datenblatt ersichtlichen Nennleistung besitzt. In den darauffolgenden Jahren wird das Modul weniger als 0,56% der Leistung verlieren, um nach 25 Jahren eine Leistung von 86,13% der im Datenblatt angegebenen Nennleistung zu verfügen. Leistungsangaben werden marktüblich unter Standard-Testbedingungen (STC) gemessen und angegeben.

Bitte beachten Sie, dass für in der Vergangenheit durch Vaillant Group Austria GmbH in Verkehr gebrachte Module andere Garantiefri- sten zur Anwendung gelangen können.

3. Garantievoraussetzungen

Voraussetzung zur Inanspruchnahme der Garantieleistungen ist die regelgemäße Montage (Montageanleitung des Moduls beachten) durch ein in Österreich konzessioniertes Unternehmen, sowie ordnungsgemäße Beförderung, Benützung und Wartung des Moduls.

Die Voraussetzungen zur Garantie sind unter folgenden Punkten nicht gegeben:

Folgen mechanischer Fremd- und Umwelteinflüsse (Steinschlag, Hagel, Sturm, Blitz, Feuer, Erschütterung, Ungeziefer, Tiere, Schmutz o.ä.).

4. Garantieleistung

Bei Vorliegen eines Garantiefalls unter oben genannten Punkten, sind nach Wahl von Vaillant folgende Punkte als Garantieleistung möglich:

- a) Ersatzlieferung (neue oder aufgearbeitete Module)
- b) Reparatur
- c) Nur für Fälle der Produktgarantie: Finanzielle Entschädigung für den entsprechenden Restwert des Produkts
- d) Nur für Fälle der Leistungsgarantie:
 1. Bereitstellung zusätzlicher Module (neu oder aufgearbeitet), wodurch die Wiederherstellung der garantierten Mindestleistung ermöglicht wird, oder
 2. Ergreifen technischer Maßnahmen zur Wiederherstellung der garantierten Mindestleistung oder
 3. finanzielle Entschädigung für die geringere Leistungsabgabe

Wenn das defekte Modul nicht mehr produziert wird bzw. verfügbar ist, behalten wir uns das Recht vor, Module anderer Modelle zu liefern (andere Größe, Farbe, Leistung, ...). Transportkosten, Demontage und Montage der Module sind nicht Umfang der Garantieleistung. Der Garantieanspruch muss ehest möglich nach Entdeckung des Defekts bei Vaillant angemeldet werden.

Dritthersteller

Module, Wechselrichter, Speicher bzw. weitere Produkte (Unterkonstruktionen) und Zubehöre von Drittherstellern unterliegen den Garantiebedingungen des entsprechenden Herstellers. In einem etwaigen Garantiefall hat der Käufer etwaige Garantiesprüche daher direkt beim Hersteller anzumelden. Forderungen des Kunden gegenüber der Vaillant Group Austria GmbH bestehen nicht.

Kompressor der Heizungswärmepumpen flexoTHERM und flexoCOMPACT

10 Jahre Materialgarantie. Voraussetzung ist die Aktivierung durch den Vaillant Kundendienst und der Betrieb mit dem Vaillant Wärmepumpen-Systemregler bzw. bei flexoTHERM und flexoCOMPACT mit dem multiMATIC 700 oder sensoCOMFORT 720. In dieser Garantie enthalten ist ausschließlich der Ersatz des defekten Teiles. Diese Garantie beginnt mit der Übergabe dieses Produktes zu laufen.

Solarkollektoren auroTHERM plus und auroTHERM

10 Jahre Materialgarantie. Voraussetzung ist die Verwendung und die laut Bedienungsanleitung vorgeschriebene Kontrolle der Vaillant Solarflüssigkeit sowie Original Vaillant Montagmaterial. Nicht enthalten sind mögliche auftretende Farbunterschiede (Alterung) oder die Folgen mechanischer Fremdeinwirkung (Steinschlag, Sturm, Hagel). In dieser Garantie enthalten ist ausschließlich der Ersatz des defekten Teiles. Die Garantie beginnt mit der Aktivierung durch den Vaillant Kundendienst, spätestens jedoch 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe des Heizgerätes, zu laufen.

Solarspeicher für Warmwasserbereitung und Heizungsunterstützung

5 Jahre Materialgarantie auf den Solarspeicher gegen das Durchrosten von Wärmetauscher und Behälter. Voraussetzung: Einhaltung der ÖNORM H 5195 und regelmäßige Überprüfung der Schutzanode laut Bedienungsanleitung. In dieser Garantie enthalten ist ausschließlich der Ersatz des defekten Teiles. Diese Garantie beginnt mit der Übergabe dieses Produktes zu laufen.

Elektro-Infrarotstrahler VEI 300/1 MW bis VEI 1000/1 MW

5 Jahre Materialgarantie auf alle Vaillant Infrarotstrahler. In dieser Garantie enthalten ist ausschließlich der Ersatz des defekten Teiles. Diese Garantie beginnt mit der Übergabe dieses Produktes zu laufen.

Garantieaufzahlung

Gegen Aufzahlung ist es möglich, den Garantiezeitraum auf 5 Jahre zu erweitern. Nähere Informationen beim Vaillant Kundendienst unter Tel. +43 5 7050-2100.