

HERSTELLERGARANTIE

Vaillant Group Austria GmbH
Stand September 2026

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 langlebige 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 Herstellungs-, Material- oder Fabrikationsfehlern ist.

Vaillant gibt auf alle Vaillant Produkte, das sind all jene Produkte, welche mit der Marke „Vaillant“ direkt am Gerät versehen sind, eine 2 Jahre Hersteller- garantie. 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. Die Herstellergarantie endet jedoch spätestens nach 5 Jahren, berechnet ab dem Produktionsdatum des jeweiligen Gerätes, je nachdem welcher Zeitpunkt früher eintritt. Sie gilt nur für nachweislich 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.

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 Werkskundendienst kostenlos behoben. Dabei liegt es im alleinigen Ermessen unseres Werkskundendienstes, 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 ausschließlich von unserem Werkskundendienst oder

von einem befugten Fachhandwerksbetrieb vorgenommen, so erlischt in Österreich hierzu 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

24 + 3 Monate Comfort plus Garantie

Um Vaillant Gaswand-Heizgeräte der plus-Linie vom Typ ecoTEC 1-5 und atmoTEC /4 und Heizungswärmepumpen versoTHERM, aroTHERM plus /6, 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 Werkskundendienst oder einen konzessionierten Fachhandwerker 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 Werkskundendienst 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), eine Aktivierung des Vaillant Produktes durch einen konzessionierten Fachhandwerker und Registrierung des jeweiligen Produktes durch den Kunden mittels der von Vaillant zur Verfügung gestellten digitalen Registrierungsplattform. Wenn dieser nicht möglich ist bzw. eine Internet-Kommunikationsbox nicht aktiviert wird, gelten 2 Jahre (24 Monate) Hersteller-Garantie.

3 Jahre Wärmepumpen Herstellergarantie

Für ein Vaillant Gerät (aroTHERM pro VWL /7.1) mit diesem Kennzeichen sowie das anlagenbezogene Vaillant Zubehör¹ gewähren wir 3 Jahre Vaillant Garantie. Die gilt ausschließlich für Vaillant Komponenten, welche zum gleichen Zeitpunkt mit der Wärmepumpe erworben und installiert wurden, sowie auf der Rechnung aufscheinen. Darin enthalten sind: Arbeitszeit, Wegkosten des Fachhandwerkers und Material. Ausgenommen davon 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 Werkskundendienst oder durch einen von Vaillant autorisierten Fachhandwerksbetrieb, bei der das Gerät auf die Anlagenumgebung angepasst, energie- und umweltschonend eingestellt und dies durch ein Qualitätszertifikat bestätigt wird. Die Wärmepumpe muss vom Kunden mittels der myVaillant App online

gebracht werden und während der gesamten Garantiezeit dauerhaft online gehalten werden. Die Garantie beginnt mit der Aktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst oder durch einen von Vaillant autorisierten Fachhandwerksbetrieb, welche spätestens 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe des Heizgerätes an den Endkunden zu erfolgen hat. Die Herstellergarantie endet spätestens nach 5 Jahren, mit dem Produktionsdatum des jeweiligen Gerätes. Voraussetzung zur Inanspruchnahme der Garantieleistungen ist die fachmännische Wartung des Geräts durch den Vaillant Werkskundendienst oder durch einen dafür konzessionierten und fachlich zertifizierten Fachhandwerksbetrieb, wobei die Wartung gemäß den Vorgaben der Betriebs- und der Installations- und Wartungsanleitung erfolgen müssen.

5 Jahre Wärmepumpen Herstellergarantie aroTHERM plus /8.1

Für ein Vaillant Gerät (aroTHERM plus /8.1) mit diesem Kennzeichen sowie das anlagenbezogene Vaillant Zubehör¹ gewähren wir 5 Jahre Vaillant Garantie. Die gilt ausschließlich für Vaillant Komponenten, welche zum gleichen Zeitpunkt mit der Wärmepumpe erworben und installiert wurden, sowie auf der Rechnung aufscheinen. 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 gelten der Normen. Voraussetzung ist die Aktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst oder durch einen von Vaillant autorisierten Fachhandwerksbetrieb, bei der das Gerät auf die Anlagenumgebung angepasst, energie- und umweltschonend eingestellt und dies durch ein Qualitätszertifikat bestätigt wird. Die Wärmepumpe muss vom Kunden mittels der myVaillant App online gebracht werden und während der gesamten Garantiezeit dauerhaft online gehalten werden. Die Garantie beginnt mit der Aktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst oder durch einen von Vaillant autorisierten Fachhandwerksbetrieb, welche spätestens 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe des Heizgerätes an den Endkunden zu erfolgen hat. Die Herstellergarantie endet spätestens nach 7 Jahren, mit dem Produktionsdatum des jeweiligen Gerätes. Voraussetzung zur Inanspruchnahme der Garantieleistungen ist die fachmännische Wartung des Geräts durch den Vaillant Werkskundendienst oder durch einen dafür konzessionierten und fachlich zertifizierten Fachhandwerksbetrieb, wobei die Wartung gemäß den Vorgaben in der Betriebs- und der Installations- und Wartungsanleitung erfolgen müssen.

5 Jahre Wärmepumpen Herstellergarantie aroTHERM perform

Für ein Vaillant Gerät (aroTHERM perform) mit diesem Kennzeichen sowie das anlagenbezogene Vaillant Zubehör¹ gewähren wir 5 Jahre Vaillant Garantie. Die gilt ausschließlich für Vaillant Komponenten, welche zum gleichen Zeitpunkt mit der Wärmepumpe erworben und installiert wurden, sowie auf der Rechnung aufscheinen. 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 Werkskundendienst, bei der das Gerät auf die Anlagenumgebung angepasst, energie- und umweltschonend eingestellt und dies durch ein Qualitätszertifikat bestätigt wird. Die Wärmepumpe muss vom Kunden mittels der myVaillant App online gebracht werden und während der gesamten Garantiezeit dauerhaft online gehalten werden. Die Garantie beginnt mit der Aktivierung durch den Vaillant Werkskundendienst, welche spätestens 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe des Heizgerätes an den Endkunden zu erfolgen hat. Die Herstellergarantie endet spätestens nach 7 Jahren, mit dem Produktionsdatum des jeweiligen Gerätes. Voraussetzung zur Inanspruchnahme der Garantieleistungen ist die fachmännische Wartung des Geräts durch den Vaillant Werkskundendienst oder durch einen dafür konzessionierten und fachlich zertifizierten Fachhandwerksbetrieb, wobei die Wartung gemäß den Vorgaben in der Betriebs- und der Installations- und Wartungsanleitung erfolgen müssen.

3 Jahre Wärmegarantie plus

Um Vaillant Gas- und Öl-Heizgeräte der exklusiv-Linie und Heizungswärmepumpen flexoTHERM exclusive, flexoCOMPACT exclusive, besser auf die persönlichen Komfortbedürfnisse Ihrer Kundinnen und Kunden abzustimmen, statten wir diese kostenlos für 3 Jahre mit Wärmegarantie plus aus dem Servicepaket für Energieeffizienz, Wohnkomfort und Sicherheit. Falls die Anlage nicht optimal läuft oder eine Störung vorliegt, wird der Vaillant Werkskundendienst automatisch informiert und dieser vereinbart dann mit der Kundin bzw. dem Kunden einen Termin: Garantierter „vor Ort Servicetermin“ innerhalb von 24 Stunden. Voraussetzung ist ein bauseits zur Verfügung gestellter Internetzugang. Wenn dieser nicht möglich ist, gelten die Bedingungen der 24 Stunden Wärmegarantie im Rahmen 3 Jahre Wärmegarantie plus.

Die Aktivierung

Die Aktivierung eines Gerätes der exklusiv-Linie durch den Vaillant Werkskundendienst 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 Werkskundendienst 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. Die jeweilige Aktivierungsanforderung muss ausschließlich durch den konzessionierten Fachhandwerker bei Vaillant erfolgen. 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 im Rahmen 3 Jahre Wärmegarantie plus

Innerhalb von drei Jahren ab Aktivierung des Vaillant Gerätes durch den Vaillant Werkskundendienst garantieren wir, dass der Vaillant Werkskundendienst innerhalb von 24 Stunden ab einer in der Zeit von 7:30 Uhr bis 22:00 Uhr eingegangenen Störungsmeldung vor Ort ist.

¹anlagenbezogenes Vaillant Zubehör: Darunter fallen die Wärmepumpen Innen- und Außenteile sowie Warmwasser- und Pufferspeicher bzw. Frischwasser-Module und der Systemregler. Nicht enthalten sind weitere Wärmeerzeuger, Klimageräte und Wohnraumlüftungen, sowie Komponenten, welche nicht unmittelbar zur Wärmepumpenanlage gehören.

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

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 Garantieansprüche 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 Werkskundendienst 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 Montagematerial. 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 Werkskundendienst, spätestens jedoch 6 Wochen nach dem Zeitpunkt der Übergabe der Solaranlage, 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/X MW bis VEI 1000/X 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 bei einigen Produkten möglich, den Garantiezeitraum auf 5 Jahre zu erweitern. Nähere Informationen beim Vaillant Werkskundendienst unter www.vaillant.at/service/garantie/ oder Tel. +43 5 7050 – 2100.