

# ***TEDAN***

---

## Гаранционна карта

серия Premium inox / enamel  
серия Classic inox / enamel  
серия Ceramic inox  
серия Standard inox / enamel  
серия Praktik inox / enamel  
серия Slim inox / enamel  
серия Combi Max Inox / enamel

## Гаранционна карта/Warranty card

Сериен номер / Serial number	
Гаранционна карта номер / Warranty card number	
Вид на продукта / Product Type	Електрически бойлери / Electric water heater
Вносител / Importer	Векто България ЕООД; София, жк. Младост 1, бл. 91Б, вх. Б, ет. 8, ап. 45
Производител / Producer	Metalac Bojler d.o.o – Ljubićska 1; 32300 Gornji Milanovac; tel.+381 32 717 432,712 818; e-mail: bojler@metalac.com
Модел / Model	
Гаранционен срок / Warranty	
Централен сервиз / Service	София, бул. “Проф. Цветан Лазаров” № 50 тел. +359 2 404 9000; +359 883 710 510
Дата на покупка (на доставка при онлайн покупка) / Date of purchase (delivery for online purchase)	/ / (ден / day) (месец / month) (година / year)
Търговец / Merchant (подпис и печат / signature and stamp)	

## Клиент/Customer

Име / Name	
Адрес / Address	
Телефон / Phone	
Запознат съм и приемам условията на гаранцията! I have read and accept the terms of the warranty!	
Уредът е изпробван и предаден с пълна комплектация и документация!The appliance is tested and delivered with full documentation and complete set!	

## 1. Гаранция и гаранционнно обслужване

Настоящата търговска гаранция не засяга средствата за защита, които Потребителят има съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки (ЗПЦСЦУПС) и Закона за защита на потребителите (ЗЗП) и които средства не са свързани с разходи за потребителя.

Търговската гаранцията е предоставена и гарантирана от производителя Metalac Bojler и вносителя „Векто България“ ЕООД, с адрес за кореспонденция: гр. София, п.к. 1592, р-н Младост, ж.к. Дружба 1, бул. “Професор Цветан Лазаров” № 50.

1. С тази гаранционна карта Производителят, Вносителят и Сервизът на стоката поемат настоящите гаранционни задължения към Потребителите и определят реда за извършване на рекламации при доказани гаранционни събития. Тази гаранция важи само за географската територия на Република България.
2. Тази гаранция се отнася за дефекти, възникнали в процеса на нормална експлоатация, по време на гаранционния период и не ограничава по никакъв начин действащите закони и други задължителни разпоредби в Република България. Търговците и продавачите на едро и дребно нямат право да изменят или допълват условията на тази гаранция. Упоменатите гаранционни срокове не са валидни за аксесоари и/или устройства, които нямат фабричен номер.
3. Гаранционното обслужване в България се осъществява от Централния сервиз „Тедан България“ ООД (адрес: София, бул. “Проф. Цветан Лазаров” № 50) и оторизираните от него сервизни фирми. Списъкът на оторизираните сервизни фирми е приложен към настоящата гаранционна карта. Актуален списък на оторизираните сервизни фирми се публикува на интернет страницата на “Тедан България” ООД: [www.tedan.bg](http://www.tedan.bg).
4. Преди Потребителят да се обади в сервиза, се препоръчва да провери в инструкциите на уреда дали се споменава нещо за възникналия проблем. По-долу в гаранционната карта и на [www.tedan.bg](http://www.tedan.bg) Потребителят може да открие телефона на най-близкия до него сервиз и да се консултира със служител на сервиза относно възникналия проблем.
5. Обслужването в гаранционен срок и уреждането на рекламациите се извършва съгласно изискванията на ЗПЦСЦУПС. За по-бързо решаване на рекламацията, е желателно тя да бъде предявена направо пред оторизираните сервизни фирми. Уреждането на рекламацията се състои в отстраняване на несъответствията, които могат да се появят по време на нормалната работа на продукта в течение на гаранционния му срок, след като се представят продукта, документите за закупуване на продукта и тази гаранционна карта.
6. Когато рекламацията се удовлетворява чрез ремонт на стоката, извършените ремонти се отразяват в гаранционната карта и срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок.
7. За продукти, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на продукта се извършват в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от Потребителя.
8. По време на престоя на стоката в сервиза, Сервизът не е длъжен да осигурява обратно друга стока.
9. Сервизната фирма не носи отговорност за запазване на външния вид на предадения за поправка продукт, ако последният е предоставен без оригиналната си опаковка. Свалените (дефектиралите) части са собственост на сервиза, извършил поправката. При ремонт или замяна на стока Производителят, Вносителят и Сервизът не носят отговорност за пропуснати ползи или претърпени вреди и други вследствие на отстраняването на несъответствието на стоката, включително и за престоя ѝ в сервиза.
10. Гаранционният срок се удължава с времето за извършване на поправката. Този времеви период се отразяват в протоколите и таблицата за извършени поправки в гаранционната карта.
11. При рекламации, когато в резултат от извършената от сервизната фирма диагностика се установи, че продуктът съответства на техническите си характеристики (отсъства дефект) или че несъответствието е предизвикано от неспазване на изискванията за монтиране, ползване, поддържане, обслужване или че дефектът е извънгаранционен, и/или е по вина на потребителя, купувачът (потребителят) дължи на извършилата диагностиката сервизна фирма, заплащане в съответствие с утвърдения ѝ ценоразпис. При несъгласие се попълва Констативен протокол.
12. Замяната на уреда с нов може да се извърши само, когато е невъзможно дефектът да бъде отстранен в рамките на един месец, както и в случаите, предвидени от ЗПЦСЦУПС. В случай на замяна на целия продукт, последният трябва да бъде придружен с протокол за рекламация, издаден от оторизирана сервизна фирма, гаранционната карта и всички елементи, комплектовки и съставни части. Замяната на уреда се извършва единствено от оторизираните сервизни фирми. След изтичане на 2-годишната гаранция по ЗПЦСЦУПС, при невъзможност за извършване на ремонт или замяна, по своя преценка, Вносителят може да предложи замяна на уреда с друг модел срещу доплащане от Потребителя или връщане на платената сума.
13. Незначителни несъответствия, включително, но не само: износване на уплътнения, запушване/теч на предпазен клапан, изгаряне на индикаторна лампа или светещ ключ, нагаряне на проводници и кабелни обувки, изключване на термична защита, промяна настройка на терморегулатор не са основание за разваляне на договора и възстановяване на заплатената сума.

## 2. Гаранционни срокове

2.1. За потребители – физически лица

Гаранция за продукта съгласно ЗПЦСЦУПС е 2 години, считано от неговата доставка;

Търговска гаранция на продукта:

- Premium inox - 96 месеца // Premium enamel - 48 месеца
- Classic inox - 96 месеца // Classic enamel - 48 месеца
- Standard Inox - 96 месеца // Standard enamel - 48 месеца
- Praktik Inox - 96 месеца // Praktik enamel - 48 месеца

- Slim inox - 96 месеца / Slim enamel - 48 месеца
- Combi Max Inox - 96 месеца // Combi Max enamel - 48 месеца
- Ceramic Inox - 120 месеца

Срокът на търговската гаранция започва да тече от датата на доставка на продукта.

2.2. За потребители – юридически лица или при професионална употреба  
1 година от доставка на продукта.

### 3. Гаранционни условия

3.1 Изисквания за монтаж: за да е в сила гаранцията (включително и гаранцията по ЗПЦСЦУПС), се изисква монтажът и пускането в експлоатация да се извърши от правоспособен техник при пълно спазване на инструкциите, предоставени от Производителя и Вносителя, за което се попълва съответния отрязък от настоящата гаранционна карта.

3.2 Необходими документи за приемане на рекламация: при предявяване на рекламация, потребителят задължително прилага и документите, на които се основава претенцията

1. Настоящата гаранционна карта;
2. Касова бележка, фактура или друг документ, доказващ покупката на уреда от клиента;
3. Протоколи, актове или други документи, установяващи несъответствието на стоката или услугата с договора за покупка;
4. Други документи, установяващи претенцията по основание и размер;
5. В случай че са изтекли 2 години от доставка на продукта, се прилагат и документи, удостоверяващи извършена профилактика на уреда от оторизираните сервиси.
6. В случай на несъответствие на попълнените в гаранционната карта данни за продукта и закупуването му с данните, записани в документите за закупуването (фискален бон, фактура), за продукта остава валидна само законовата гаранция (2 години от доставка). В този случай за валидни се приемат данните, записани във фискалния бон и/или фактурата и спрямо тях се изчислява 2-годишния гаранционния срок на продукта;
7. Гаранционната карта трябва да бъде попълнена изчерпателно и четливо. Тя трябва да съдържа модел, сериен номер, име и печат на продавача, подпис на клиента, дата на покупката, име, подпис, печат и телефон на лицето, извършило монтажа;
8. Непопълнени, частично попълнени или подправени гаранционни карти са невалидни.

### 4. Валидност на гаранцията

4.1 Гаранционните условия отпадат в случаи на:

1. При несъответствие между данните в документите и самата стока или опит за подправяне на гаранционната карта, фабричния номер или гаранционната лепенка на стоката.
2. При нарушаване, подправяне или премахване от уреда на етикетите, лепенките или табелите, съдържащи серийния номер и модела на уреда.
3. Когато е правен опит за ремонт, монтаж, демонтаж, модификация, включително софтуерен ъпдейт от потребителя или адаптация от неупълномощени лица или фирми.
4. Когато не са спазени условията за експлоатация, съхранение и транспорт, както и недобросъвестно отношение към изделието.
5. При причинени повреди от неправилно боравене, претоварване, механични повреди, сътресение, удар, въздействие на температура, влага или други фактори извън допустимите граници.
6. При токови удари, мълнии, наводнения, пожари, форсмажорни обстоятелства или други външни въздействия извън контрола на Производителя, Вносителя, Търговеца или Сервиза;
7. При използване на стоката не по предназначение, както и използването на битови уреди за професионални или търговски цели - в заведения и др.
8. При работа с нестандартна захранваща мрежа, с други неподходящи или нестандартни устройства, с нестандартна кабелна мрежа и др.
9. Гаранцията за възникнали несъответствия не е в сила, ако причината за тях са: неспазване на гаранцията на инструкциите за монтиране; ползване на продукта не по предназначението му, неправилно ползване, присъединяване, включване и изключване на продукта (неспазване на инструкциите за ползване); неспазване на изискванията и препоръките за поддържане и обслужване. В този случай Производителят и Вносителят не поемат никаква отговорност и за безопасността, и за функционалността на уреда.
10. Гаранцията не е в сила за консумативите на продукта (лампа, възвратен клапан, магнезиев анод, уплътнения и др.), отделящите се части на уреда, които не влияят на безопасността му (температурен индикатор, дръжки и други подобни), износващи се в потребителско ползване части и комплектовки (уплътнения, врътки и др.), както и гаранцията не включва периодични проверки, профилактика, почистване.
11. Гаранцията не обхваща несъответствия, които могат да възникнат в следствие на нормалното потребителско ползване и амортизацията на продукта във времето като: незначителни нарушения на боядисаното покритие; надрасквания, напуквания, счупване на температурен индикатор, на топлинна изолация; промяна на цвета на уреда, на боядисаните части и пластмасовите детайли, изгаряне на осветителни и индикаторни лампи и др.
12. Гаранцията на продукта, също така не се отнася за несъответствия, причинени от: неправилен транспорт и

съхранение, след като продуктът е бил закупен и е предаден на клиента; отклонение извън нормите на напрежението в електрическата мрежа, чужди субстанции и други примеси, както и недостатъчно или свръхвисоко налягане в хранящите уреда системи и др.; природни бедствия, стихии и други форсмажорни обстоятелства; когато е извършен или е правен опит за отстраняване на несъответствие от лица, неоторизирани от предоставящия гаранцията.

13. Поведението на уреда в следствие на нормалната му работа като: отделяне на топлина от повърхността му; излъчване на светлина от индикаторите му; издаване на шум, предизвикан от топлинното разширение, свиване, изстиването му; потребление на енергия в режим на готовност (т.н „stand by“ режим) и др. Подобни са нормално поведение на уреда и не представляват несъответствие.

14. Бойлерът работи с вода, която не отговаря на изискванията за качество на водата (РН на водата е под 5 и над 12 ).

15. При закупен бойлер серия „Comby“ със серпентина и неизползване на серпентината и протичане от (през) серпентината.

16. В случай на отпаднали гаранционни условия, ако е възможно, повредите се отстраняват срещу заплащане от страна на потребителя.

17. Не е извършвана профилактика на уреда от оторизиран сервис, както следва:

- профилактика на емайлираните уреди на всеки 2 години;
- профилактика на неръждаемите бойлери на всеки 3 години.

18. В изброените в т. 1-15 случаи отпада и гаранцията по ЗПЦСЦУПС, която е валидна в срок от 2 години от доставка на продукта.

#### ВНИМАНИЕ:

- Рекламации за некомплектованост и външни видими дефекти на стоката се признават само по време на покупката, а при продажба от разстояние – при получаване на доставката.
- Претенции за дефекти и липси не се признават, когато стоката е закупена като преоценена.
- Повредата на стоката в рамките на гаранционния срок не е автоматично основание за подмяна с нова.

#### ЗАКОН ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЦИФРОВО СЪДЪРЖАНИЕ И ЦИФРОВИ УСЛУГИ И ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ Включващ от чл.33 до чл.40

Чл. 33. (1) Когато стоките не отговарят на индивидуалните изисквания за съответствие с договора, на обективните изисквания за съответствие и на изискванията за монтиране или инсталиране на стоките, потребителят има право:

1. да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;
2. да получи пропорционално намаляване на цената;
3. да развали договора.

(2) В случаите по ал. 1, т. 1 потребителят може да избере между ремонт или замяна на стоката, освен ако това се окаже невъзможно или би довело до непропорционално големи разходи за продавача, като се вземат предвид всички обстоятелства към конкретния случай, включително:

1. стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
2. значимостта на несъответствието, и
3. възможността да бъде предоставено другото средство за защита на потребителя без значително неудобство за потребителя.

(3) Продавачът може да откаже да приведе стоката в съответствие, ако ремонтът и замяната са невъзможни или ако биха довели до непропорционално големи разходи за него, като се вземат предвид всички обстоятелства, включително тези по ал. 2, т. 1 и 2.

(4) Потребителят има право на пропорционално намаляване на цената или да развали договора за продажба в следните случаи:

1. продавачът не е извършил ремонт или замяна на стоката съгласно чл. 34, ал. 1 и 2 или, когато е приложимо, не е извършил ремонт или замяна съгласно чл. 34, ал. 3 и ал. 4 или продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие съгласно ал. 3;
2. появи се несъответствие въпреки предприетите от продавача действия за привеждане на стоката в съответствие; при несъответствие на стоки с дълготрайна употреба и на стоки, съдържащи цифрови елементи, продавачът има право да направи втори опит за привеждане на стоката в съответствие в рамките на срока на гаранцията по чл. 31;
3. несъответствието е толкова сериозно, че оправдава незабавно намаляване на цената или разваляне на договора за продажба, или
4. продавачът е заявил или от обстоятелствата е ясно, че продавачът няма да приведе стоката в съответствие в разумен срок или без значително неудобство за потребителя.
- (5) Потребителят няма право да развали договора, ако несъответствието е незначително. Тежестта на доказване за това дали несъответствието е незначително се носи от продавача.
- (6) Потребителят има право да откаже плащането на оставаща част от цената или на част от цената, докато продавачът не изпълни своите задължения за привеждане на стоката в съответствие.

Чл. 34. (1) Ремонтът или замяната на стоките се извършва безплатно в рамките на разумен срок, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид ЗАКОН ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЦИФРОВО СЪДЪРЖАНИЕ И ЦИФРОВИ УСЛУГИ И ЗА ПРОДАЖБА НА СТОКИ.

(2) За стоки, различни от стоките, съдържащи цифрови елементи, ремонтът или замяната на стоките се извършва

безплатно в рамките на един месец, считано от уведомяването на продавача от потребителя за несъответствието и без значително неудобство за потребителя, като се вземат предвид естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(3) Когато несъответствието се отстранява чрез ремонт или замяна на стоките, потребителят предоставя стоките на разположение на продавача. При замяна на стоките продавачът взема заменените стоки обратно от потребителя за своя сметка.

(4) Когато извършването на ремонт изисква демонтирането на стоките, които са били инсталирани съобразно тяхното естество и цел, преди да се появи несъответствието, или когато тези стоки трябва да бъдат заменени, задължението на продавача да ремонтира или да замени стоките включва демонтирането на стоките, които не съответстват, и инсталирането на заместващите стоки или на ремонтираните стоки, или поемане на разходите за демонтиране и инсталиране на стоките.

(5) Потребителят не дължи заплащане за обичайната употреба на заменените стоки за времето преди тяхната замяна.

Чл. 35. Намалването на цената е пропорционално на разликата между стойността на получените от потребителя стоки и стойността, която биха имали стоките, ако нямаше липса на съответствие.

Чл. 36. (1) Потребителят упражнява правото си да развали договора чрез заявление до продавача, с което го уведомява за решението си да развали договора за продажба.

(2) Когато несъответствието се отнася само за някои от стоките, доставени съгласно договора за продажба, и е налице основание за разваляне на договора съгласно чл. 33.

(3) Когато потребителят развали договора за продажба изцяло или частично само по отношение на някои от доставените съгласно договора за продажба стоки, потребителят връща тези стоки на продавача без неоправдано забавяне и не по късно от 14 дни, считано от датата, на която потребителят е уведомил продавача за решението си да развали договора за продажба.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача.

Чл. 37. (1) Потребителят може да упражни правата си по този раздел, както следва:

1. за стоки, различни от стоки, съдържащи цифрови елементи, в срок до две години, считано от доставянето на стоката;

2. за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда еднократно предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга, независимо от това дали несъответствието се дължи на физическите или цифровите елементи на стоката, в срок до две години, считано от доставянето на стоката и предоставянето на цифровото съдържание или цифровата услуга или в рамките на периода от време, посочен в чл. 31, ал. 1 и 2, без да се възпрепятства прилагането на чл. 28, ал. 3, т. 1;

3. За стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за определен период от време. Доставянето на стоката и от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

за стоки, съдържащи цифрови елементи, когато договорът за продажба предвижда непрекъснато предоставяне на цифрово съдържание или цифрова услуга за период, по-дълъг от две години, и несъответствието се дължи на цифровите елементи на стоката, потребителят може да упражни правата си по този раздел в рамките на срока на действие на договора.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката

Чл. 38. Продавачът, който отговаря за несъответствие на стоките, дължащо се на действие или бездействие, включително на пропуск да се предоставят актуализации на стоки, съдържащи цифрови елементи, от страна на лице на предходен етап от веригата от търговски сделки, има право на иск за обезщетение за претърпени вреди срещу лицето или лицата, които са причинили несъответствието.

Чл. 40. (1) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция се предоставя на потребителя на траен носител най-късно при доставянето на стоките. (2) Заявлението за предоставяне на търговска гаранция включва следната информация: 1. Ясно посочване, че при несъответствие на стоките потребителят има правни средства за защита срещу продавача, които не са свързани с разходи за него, и че търговската гаранция не засяга тези средства за защита на потребителя; 2. Името и адреса на лицето, предоставящо търговската гаранция; 3. Процедурата, която потребителят трябва да спазва, за да получи изпълнението на търговската гаранция; 4. Посочване на стоките, за които се прилага търговската гаранция, и 5. Условиата на търговската гаранция.

## Специалист, извършил монтиране и пускане в експлоатация

Монтирането (инсталирането) на уреда и свързването му със съответните инсталации и мрежи (електрическа, водопроводна, газова и др.) е извършено, както следва:

Дата на монтиране / инсталиране	Правоспособно лице, извършило инсталацията (задължително се вписват имена на физическо лице - техник, наименование на фирмата и телефон за връзка)	Дата, подпис и печат

Приех уреда в изправност и нормално функционално състояние.

.....(подпис на потребителя/клиента)

Имена на потребителя/клиента:

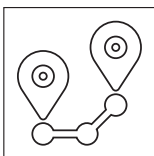
Дата: .....

## Регистрация на извършените ремонти:

Дата на приемане Date of adoption	Дата на завършване Date of return	Сервизна поръчка № Service order №	Извършен ремонт - описание Repaired - description	Печат и подпис на сервиза Stamp and signature of service

# TEDAN

---



София 1592,  
бул. "Проф. Цветан Лазаров" N50



+359 2 404 9000  
+359 883 710 510



[service@tedanbg.com](mailto:service@tedanbg.com)



[www.tedan.bg](http://www.tedan.bg)