

ТМ «Аміна»

**Методичні рекомендації щодо захисту прав
споживачів ТМ «Аміна» при введенні в
експлуатацію побутового газового проточного
водонагрівача ТМ «Аміна» типів ВПГ та ВПГу**

2011 рік

ШАНОВНИЙ ПОКУПЕЦЬ!

Компанія виробник виражає Вам велику вдячність за Ваш вибір. Ми зробили все можливе, щоб даний виріб задовольняв Ваші вимоги, а якість відповідала кращим світовим зразкам.

Вся продукція, що поставляється до України, виготовлена з урахуванням особливостей експлуатації в цій країні. Продукція відповідає екологічним нормам, має сертифікат відповідності та дозвіл на використання в Україні.

Разом із цим, щоб уникнути непорозумінь переконливо просимо Вас уважно вивчити інструкцію по експлуатації обладнання, умови гарантійних зобов'язань та гарантійного обслуговування, перевірити правильність заповнення гарантійного талону й акту введення обладнання в експлуатацію.

Текст інструкції по експлуатації обладнання, в якому зокрема викладені умови, що вказані вище, додається до придбаного Вами товару, а також розміщений на сайті компанії, а саме: <http://www.amina.biz>.

Якщо у Вас виникнуть які-небудь запитання або проблеми, будь ласка звертайтеся в Уповноважені Сервісні Центри (далі по тексту УСЦ) «Аміна».

Про наявність та телефони УСЦ у Вашому місті можна довідатися в магазині, або зателефонувати в Департамент Сервісу «Аміна» за телефоном: **0 800 501 627** (працює з понеділка по п'ятницю з 9.30 – 17.00, усі дзвінки в межах України безкоштовні). Зателефонувавши Ви отримаєте кваліфіковану консультацію у найкоротший термін.

Зверніть увагу також на те, що у відповідності з частиною 3 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів», Ви як споживач зобов'язані:

1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару — до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Поряд з цим, з метою захисту Ваших прав, як споживача побутових газових проточних водонагрівачів ТМ «Amina» типів ВПГ та ВПГУ, в процесі введення їх в експлуатацію, компанія виробник надає наступні рекомендації:

1. Уважно ознайомитись з положеннями інструкції по експлуатації обладнання, а зокрема придбаного Вами типу та моделі побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Amina», при цьому врахувати особливості вводу та експлуатації даного обладнання.

2. Монтаж і експлуатація апарата повинні відповідати вимогам „ Правил безпеки систем газопостачання України ” (ДНАОП 0.00-1.20-98) та „ Правил пожежної безпеки в Україні ”, СнiП , ДБН.

3. **Монтаж, введення в експлуатацію та технічне обслуговування здійснюється тільки спеціалістами, які мають на це дозвіл виробника та дозвіл на проведення газонебезпечних робіт від органів державної влади. Таким чином установку апарата може робити тільки спеціалізоване підприємство, що має ліцензію. В свою чергу Інструктаж власника і пуск апарата в роботу робить працівник експлуатаційної організації газового господарства.**

Зверніть окрему увагу, що самовільний монтаж та введення в експлуатацію (перший запуск) забороняється!

4. Перед допуском до введення в експлуатацію побутових газових проточних водонагрівачів ТМ «Amina» типів ВПГ та ВПГУ, представників спеціалізованого підприємства в тому числі Уповноваженого Сервісного Центру (далі по тексту УСЦ), що має ліцензію або працівників відповідної експлуатаційної організації газового господарства, рекомендується з'ясувати: П.І.Б.; посаду відповідної особи;

5. При введенні в експлуатацію побутових газових проточних водонагрівачів ТМ «Amina» типів ВПГ та ВПГУ, представник спеціалізованого підприємства в тому числі Уповноваженого Сервісного Центру (далі по тексту УСЦ), що має ліцензію або працівник відповідної експлуатаційної організації газового господарства, зобов'язаний скласти (заповнити) відповідний **акт введення в експлуатацію**. Бланки даного акту, що підлягають заповненню, містяться на сторінках 48 та 50, вказаної вище інструкції по експлуатації обладнання;

6. У випадку відмови у введенні в експлуатацію побутових газових проточних водонагрівачів ТМ «Amina» типів ВПГ та ВПГУ, представник спеціалізованого підприємства в тому числі Уповноваженого Сервісного Центру (далі по тексту УСЦ), що має ліцензію або працівник відповідної експлуатаційної організації газового господарства, зобов'язаний скласти (заповнити) відповідний **акт відмови у введенні в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Amina» або акт на відключення нового обладнання від газової мережі**. Зразки даних актів долучені до даних Методичних рекомендацій;

7. Вказані вище акти про відмову обов'язково необхідно складати у присутності свідків, кількість яких повинна бути не менше двох осіб. В якості свідків зокрема можуть виступати: сусіди; перехожі та інші особи. При складанні відповідного акту **про відмову у введенні в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Amina» або акту на відключення газового обладнання від газової мережі, у ньому обов'язково повинні зазначатись прізвище та ініціали, адреса, телефон та підпис кожного свідка**.

9. Якщо причиною відмови є виявлена в результаті обстеження і перевірки технічна несправність побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Amina», що підтверджується відповідним документом, будьте ласкаві, з питань щодо усунення даних несправностей, зверніться до Уповноваженого Сервісного Центру (далі по тексту УСЦ). Після усунення несправностей, повторно викличте представників спеціалізованого підприємства в тому числі Уповноваженого Сервісного Центру (далі по тексту УСЦ), що має ліцензію або працівників відповідної експлуатаційної організації газового господарства;

8. У випадку відмови, представника спеціалізованого підприємства в тому числі Уповноваженого Сервісного Центру (далі по тексту УСЦ), що має ліцензію або працівника відповідної експлуатаційної організації газового господарства, від складання вказаних вище актів, в тому числі у випадку неправомірного відключення газового обладнання ТМ «Amina», **рекомендується самостійно за участю і в присутності свідків заповнити відповідний акт, де зазначити у графі «Виконавець робіт» - «Від складання і підпису відмовився»**.

Шановний клієнт, за умови дотримання заходів безпеки та правил введення та експлуатації побутових газових проточних водонагрівачів ТМ «Amina» типів ВПГ та ВПГУ, у всіх випадках складання актів, **про відмову у введенні в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Amina» або акту на**

відключення газового обладнання від газової мережі, з метою зокрема надання компанією Вам допомоги у захисті своїх прав та інтересів як споживача, -

ПРОСИМО:

1. Заповнити в двох екземплярах бланк скарги на дії співробітника відповідної експлуатаційної організації газового господарства, яку разом з копією акта надіслати рекомендованим листом із повідомлення на ім'я керівника даної організації, або подати безпосередньо до даної організації власноруч. Бланк відповідної скарги долучено до даних Методичних рекомендацій;

2. Після вчинення вказаних вище дій, копію даної скарги з відміткою про її вручення або з копією повідомлення про вручення, а також копію відповідного акту - надіслати на адресу компанії, а саме: 65009, Україна, м. Одеса-9, а/с № 5-А, або на електронну пошту – e-mail: amina@amina.biz

3. При направленні вказаного пакету документів на ім'я нашої компанії додайте до нього заяву (відскановану копію заяви) – в якій опишіть в довільній формі обставини відповідної ситуації що склалась та не забудьте вказати Ваше П.І.Б. (повністю), адресу, номер телефону за яким ми зможемо з Вами зв'язатись.

За наслідками розгляду поданих матеріалів спеціалістами і юристами нашої компанії буде прийнято відповідне рішення, щодо наявності зокрема порушення Ваших законних прав та інтересів, можливості, необхідності і способу їх захисту.

Додаткову інформацію шукайте на сайті компанії: <http://www.amina.biz> .

ДОДАТКИ:

№ 1. Бланк акту відмови у введенні в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна» (два примірники);

№ 2. Бланк акту на відключення газового обладнання від газової мережі (два примірники);

№ 3. Бланк скарги на дії співробітників відповідної експлуатаційної організації газового господарства (два примірники).

ЗАТВЕРДЖЕНО:

З повагою і вдячністю!

Директор ТОВ «Аміна Трейд Компані»

Мусієнко Р.В.



АКТ

**Відмови у введенні в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача
ТМ «Amina»**

Я, _____,
(П.І.Б.)
як споживач, що проживає за адресою: _____
_____.

"__" _____ 201_г. придбав(ла) побутовий газовий проточний водонагрівач ТМ
«Amina», модель _____, серійний № _____, з метою монтажу та
введення в експлуатацію в будинку (квартирі), розташованого(ї) за
адресою: _____
_____.

мною були викликані співробітники _____,

(Повна назва організації)

в особі _____
(Ф.И. О., посади співробітника).

Прибувши на місце і оглянувши даний водонагрівач ТМ «Amina» вищевказаним
співробітником було відмовлено мені у введенні його в експлуатацію з наступних
мотивів: _____

_____.

(пояснення співробітника)

З метою фіксації факту відмови цей акт нами був складений в присутності свідків:

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. та адреса свідка)

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. та адреса свідка)

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. споживача)

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. співробітника)

"__" _____ 201_р.

АКТ

**Відмови у введенні в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача
ТМ «Amina»**

Я, _____,
(П.І.Б.)
як споживач, що проживає за адресою: _____

"__" _____ 201_г. придбав(ла) побутовий газовий проточний водонагрівач ТМ
«Amina», модель _____, серійний № _____, з метою монтажу та
введення в експлуатацію в будинку (квартирі), розташованого(ї) за
адресою: _____

мною були викликані співробітники _____,

(Повна назва організації)

в особі _____
(Ф.И. О., посади співробітника).

Прибувши на місце і оглянувши даний водонагрівач ТМ «Amina» вищевказаним
співробітником було відмовлено мені у введенні його в експлуатацію з наступних
мотивів: _____

(пояснення співробітника)

З метою фіксації факту відмови цей акт нами був складений в присутності свідків:

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. та адреса свідка)

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. та адреса свідка)

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. споживача)

_____/ _____/
(Підпис) (П.І.Б. співробітника)

"__" _____ 201_р.

_____ « ____ » _____ 201_ рік
(Назва організації)

АКТ
на відключення газового обладнання від газової мережі

Мною _____
Прізвище, ім'я, по батькові виконавця робіт

Посада _____

Назва служби (відділу) _____

Відключені газові прилади (обладнання) _____

(найменування)

Відтиск пломбування (дані пломби) _____
За адресою: _____

Прізвище, ім'я, по батькові абонента _____

В присутності _____

Причина відключення газу _____

Вилучено _____

З актом ознайомлений і один примірник одержав _____

Абонент _____
(підпис)

Свідок _____
(підпис)

**Виконавець
робіт** _____
(підпис)

Свідок _____
(підпис)

_____ « ____ » _____ 201_ рік
(Назва організації)

АКТ

на відключення газового обладнання від газової мережі

Мною _____
Прізвище, ім'я, по батькові виконавця робіт

Посада _____

Назва служби (відділу) _____

Відключені газові прилади (обладнання) _____

(найменування)

Відтиск пломбування (дані пломби) _____
За адресою: _____

Прізвище, ім'я, по батькові абонента _____

В присутності _____

Причина відключення газу _____

Вилучено _____

З актом ознайомлений і один примірник одержав _____

Абонент _____
(підпис)

Свідок _____
(підпис)

**Виконавець
робіт** _____
(підпис)

Свідок _____
(підпис)

До _____

(Назва та місцезнаходження експлуатаційної організації газового господарства)

(П.І.Б. та посада керівника)

Від _____

(П.І.Б. споживача)

(Адреса проживання, контактний телефон)

СКАРГА

На дії співробітників відповідної експлуатаційної організації газового господарства.

Мною, _____, "___" _____ 201_ року

(П.І.Б.)

були викликані співробітники організації газового господарства:

(Назва та місцезнаходження експлуатаційної організації газового господарства)

з метою монтажу та введення в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна», модель _____, серійний № _____ в будинку (квартирі), розташованого(ї) за адресою: _____

Прибувши на місце (за вказаною вище адресою) і оглянувши вказаний вище побутовий газовий водонагрівач, співробітники вказаної вище організації, відмовилися від введення в експлуатацію, вищевказаного побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна», мотивуючи це: _____

Даний факт підтверджується відповідним актом, копія якого долучена до даної скарги.

Враховуючи те, що газовий проточний водонагрівач ТМ «Аміна» відповідає усім вимогам законодавства України, що підтверджується: сертифікатом відповідності серія ВВ №203733 від 27 вересня 2010 року та зареєстрований в реєстрі № UA1.007.0115420-10;

відповідним Висновком експертизи щодо відповідності обладнання підвищеної небезпеки вимогам нормативно-правових актів з охорони праці та промислової безпеки Державного комітету України з нагляду за охороною праці (Держнаглядохоронпраці України) на експлуатацію та відповідним Висновком Державної санітарно-епідеміологічної експертизи, що виданий Міністерством охорони здоров'я України.

А також враховуючи безпідставність вищевикладених дій підпорядкованих Вам співробітників, які є неправомірними та порушують наші права та інтереси, як споживачів водонагрівача ТМ «Аміна» з однієї сторони, так і споживачів послуг Вашої організації щодо введення в експлуатацію даного газового обладнання. Оскільки відсутні жодні докази щодо несправності або невідповідності вказаного вище водонагрівача.

На підставі вищевикладеного і керуючись ст.ст. 526 ГК України, п.2 ч. 1 ст. 4 Закону України "Про захист прав споживачів", -

ПРОШУ:

1. Зобов'язати Ваших співробітників здійснити введення в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна», модель _____, серійний № _____ в будинку (квартирі), розташованого(ї) за адресою: _____
_____. У випадку відмови, за захистом своїх порушених прав та інтересів буду вимушений(а) звернутись до суду.

ДОДАТКИ:

1. Копія паспорта споживача.
2. Копія (акту) про відмову співробітників організації щодо введення в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна».

" ____ " _____ 201__р.

(підпис)

/ _____ /
(П.І.Б.)

До _____

(Назва та місцезнаходження експлуатаційної організації газового господарства)

(П.І.Б. та посада керівника)

Від _____

(П.І.Б. споживача)

(Адреса проживання, контактний телефон)

СКАРГА

На дії співробітників відповідної експлуатаційної організації газового господарства.

Мною, _____, "___" _____ 201_ року

(П.І.Б.)

були викликані співробітники організації газового господарства:

(Назва та місцезнаходження експлуатаційної організації газового господарства)

з метою монтажу та введення в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна», модель _____, серійний № _____ в будинку (квартирі), розташованого(ї) за адресою: _____

Прибувши на місце (за вказаною вище адресою) і оглянувши вказаний вище побутовий газовий водонагрівач, співробітники вказаної вище організації, відмовилися від введення в експлуатацію, вищевказаного побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна», мотивуючи це: _____

Даний факт підтверджується відповідним актом, копія якого долучена до даної скарги.

Враховуючи те, що газовий проточний водонагрівач ТМ «Аміна» відповідає усім вимогам законодавства України, що підтверджується: сертифікатом відповідності серія ВВ №203733 від 27 вересня 2010 року та зареєстрований в реєстрі № UA1.007.0115420-10;

відповідним Висновком експертизи щодо відповідності обладнання підвищеної небезпеки вимогам нормативно-правових актів з охорони праці та промислової безпеки Державного комітету України з нагляду за охороною праці (Держнаглядохоронпраці України) на експлуатацію та відповідним Висновком Державної санітарно-епідеміологічної експертизи, що виданий Міністерством охорони здоров'я України.

А також враховуючи безпідставність вищевикладених дій підпорядкованих Вам співробітників, які є неправомірними та порушують наші права та інтереси, як споживачів водонагрівача ТМ «Аміна» з однієї сторони, так і споживачів послуг Вашої організації щодо введення в експлуатацію даного газового обладнання. Оскільки відсутні жодні докази щодо несправності або невідповідності вказаного вище водонагрівача.

На підставі вищевикладеного і керуючись ст.ст. 526 ГК України, п.2 ч. 1 ст. 4 Закону України "Про захист прав споживачів", -

ПРОШУ:

1. Зобов'язати Ваших співробітників здійснити введення в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна», модель _____, серійний № _____ в будинку (квартирі), розташованого(ї) за адресою: _____
_____. У випадку відмови, за захистом своїх порушених прав та інтересів буду вимушений(а) звернутись до суду.

ДОДАТКИ:

1. Копія паспорта споживача.
2. Копія (акту) про відмову співробітників організації щодо введення в експлуатацію побутового газового проточного водонагрівача ТМ «Аміна».

" ____ " _____ 201__р.

(підпис)

/ _____ /
(П.І.Б.)

