

14.03.2022

Исх. № \_07/22

## Информационное письмо

### о предоставлении дополнительных материалов для оформления гарантийных случаев, и продажах запчастей в марте-апреле 2022 года

Уважаемые партнеры, в сложившейся логистической ситуации мы вынуждены применить меры по экономии запасов на нашем складе.

В связи с этим к запросу(заявке), либо к Претензии/Акту/Решению должен быть приложен протокол Vitosoft, либо фото/видео свидетельство того, что у вас действительно есть экстренная необходимость в замене детали.

Видеосъемка должна производиться после выполнения следующих подготовительных операций:

1. Снят лицевой(передний) лист, а при необходимости крышка и обечайка камеры сгорания
2. Снята крышка контроллера
3. Все электрические соединения подключены штатно
4. Подсоединен газ и открыт газовый кран
5. Подключен газовый манометр(в зависимости от характера неисправности)

Видеосъемка начинается с озвучивания даты и времени съемки, продолжается съемкой серийного номера котла и ведется непрерывно, захватывая все подключения(вентилятор, диф.реле, комбинированный газовый регулятор, электроды розжига и ионизации, контроллер, присоединение газопровода к котлу), открытый газовый кран, показания газового манометра; после чего котел включается, а съемка продолжается до момента индикации кода неисправности на экране контроллера.

К видеоматериалам прилагаются четыре фотографии: серийного номера оборудования, неисправной запчасти, а также фотографии тестера, позволяющие определить значение питающего напряжения и отсутствие потенциала между "N" и "⊥", либо его величину.

Вышеперечисленные материалы отправлять на эл. почту([TreE@viessmann.com](mailto:TreE@viessmann.com)) с пояснениями, в случае гарантийной замены с оформленными документами(Претензия/Акт/Решение, заполненный гарантийный талон).

С уважением,

Региональный руководитель  
технической службы  
ООО «Виссманн»



Третьяков Е.В.