

Информация за клиента

Име: Фамилия:
Адрес:
Телефон: E-mail:

Информация за покупката

Магазин: Дата:
GROHE арт. №:
Модел:

Информация за сервизно обслужване

Сервиз: Дата на посещение:
Рекламация:
Номер на резервна част:

Информация за сервизно обслужване

Сервиз: Дата на посещение:
Рекламация:
Номер на резервна част:

Grohe AG
Търговско представителство България
тел. +359 2 971 99 59
grohe-bulgaria@grohe.com
www.grohe.bg



Издадено 07/2020

Pure Freude
an Wasser



ГАРАНЦИОННА КАРТА

БЛАГОДАРИМ ВИ, ЧЕ ИЗБРАХТЕ ПРОДУКТ НА GROHE!
ПОПЪЛНЕТЕ ГАРАНЦИОННАТА КАРТА С ВАШИТЕ ДЕТАЙЛИ
И Я ПАЗЕТЕ НА СИГУРНО МЯСТО!



При рекламации позвънете на националния ни телефон **0700 187 53**.
Може да се обърнете и към вашия търговец, сервизен техник за съответната
област или към търговското представителство на GROHE България.
Пълен списък на всички сервиси може да откриете на www.grohe.bg.

PART OF LIXIL

Гаранцията на производителя

GROHE предоставя гаранционни услуги на крайния потребител в съответствие с правилата и условията, посочени по-долу за всички продукти под марката GROHE. Краен клиент е всеки потребител закупил продукт с марката GROHE.

Гаранционно обслужване

GROHE гарантира, че продукти, които са част от марката GROHE, не притежават материални, производствени, функционални или такива свързани с дизайна дефекти.

Всички възникнали дефекти се отстраняват от производителя GROHE за негова сметка, чрез ремонт или подмяна на продукта. Поправянето или подмяната се извършва по преценка на оторизиран сервиз на GROHE или от представител на производителя.

При установяване на дефект, продуктът трябва да бъде подменен и инсталиран, за сметка на GROHE с нов продукт от същия тип и качество. Ако дефектният продукт вече не се произвежда в момента на гаранционното събитие, GROHE може да предостави подобен продукт със същата или по-голяма стойност.

Договорните и законовите права на крайния потребител, относно продавача, както и законовите права на крайния потребител относно производителя, са независими и необвързани от тази гаранция.

Гаранционен срок

Гаранционният срок на продукти с марка GROHE се определя, спрямо вида на продуктите, които се разделят в три категории:

Гаранцията на производителя GROHE се прилага за период от **2 години**, считано от датата на закупуване на продукта GROHE от крайния клиент, за продуктите **GROHE Blue, GROHE Red, GROHE Sensia Arena**. Гаранционният период от 2 години може да бъде удължен с 1 допълнителна година, като общият гаранционен период може да достигне до три години. За целта крайният клиент трябва да се регистрира на уебсайта на GROHE (www.grohe.bg). Регистрацията е безплатна и трябва да бъде извършена до три месеца след покупката.

GROHE предлага на своите крайни клиенти **5 години** гаранция, считано от датата на закупуване. Гаранцията от 5 години се отнася за всички продукти, за които не се отнася 2-годишната и 10-годишната гаранция. За всички тела за враждане и казанчета за враждане, произведени след 01.03.2013 г., гаранцията е **10 години**.

Гаранционния срок не може да бъде удължен след поправка на продукта от оторизиран от GROHE сервиз или при смяна на резервни части, нито да бъде заменена с нов. Същото се отнася и когато тези гаранционни условия и срокове се прилагат към подменения продукт.

Гаранционни условия

Гаранцията покрива всички дефекти, свързани с производството и функционирането на продукта, възникнали по вина на производителя. В тези случаи, всички разходи свързани с отстраняването на дефекта или цялостната подмяна на продукта, включително разходите за резервни части, транспорт и труд, се покриват от производителя.

Безплатното гаранционно обслужване НЕ включва поддръжка и настройка на продуктите, както и подмяна на захранващи батерии или други консумативи.

Предявяване на рекламация

В случай на възникнал проблем с продукт на GROHE, преди да се свържете с нас, моля запознайте се с гаранционните условия и следвайте следната процедура за подаване на рекламация:

1. Пригответе се да съобщите модела и артикулния номер на продукта. Можете да го откриете на последната страница на тази карта.
2. Уверете се, че разполагате с касовата бележка или фактура за продукта. Ще трябва да представите копие от тях на сервизния техник при евентуално посещение.
3. Обадете се на телефон **0700 187 53** (безплатен за цялата страна), може да се обърнете към вашия търговец или директно към сервизните ни партньори (информация може да откриете на www.grohe.bg), или ни пишете на E-mail: grohe-bulgaria@grohe.com.

Предпоставка за гаранционен иск е предоставянето на оригинална фактура/касова бележка, в която ясно са посочени датата на покупката, адреса и името на продавача, както и попълнена и подпечатана от продавача гаранционна карта.

Гаранцията е валидна само, ако продуктът е инсталиран и експлоатиран правилно и са спазени инструкциите за монтаж, експлоатация и поддръжка на продукта описани в информационният лист, издаден от GROHE.

Ремонтът може да бъде извършен в дома на клиента или в сервизна база, като определянето на мястото и начина за това са от компетентността на сервизния техник.

При отстраняване на дефектите, сервизните техники преценяват дали продукта да бъде поправен или подменен с нов.

Сменените дефектни части/продукти остават собственост на GROHE и следва да бъдат взети от сервизния техник на GROHE. При невъзможност за поправка и ремонт, продуктът трябва да бъде заменен с нов от същия вид, качество и тип.

За да предявите рекламация към производителя GROHE, продуктът трябва да бъде надлежно почистен в съответствие с инструкциите за поддръжка.

Техническата информация за продукта, техническите данни, както и инструкциите за поддръжка от GROHE, могат да бъдат намерени в опаковката на самия продукт, както и на нашата интернет страница www.grohe.bg. В случай на възникнали въпроси свързани с поддръжката и грижите за вашите смесители, екипът на GROHE с радост ще ви съдейства на тел. 02/971 25 35. Крайният клиент има право да се възползва от гаранционни услуги, само ако преди изискването на гаранционна услуга е подал известие за възникнал дефект. Гаранционната услуга ще бъде уважена и извършена, освен ако подаденото известие не се счита за неразумно или неуместно.

Известието за възникнал дефект трябва да бъде подадено в разумен срок от време след откриването на дефекта, но във всеки случай преди изтичането на гаранционния период.

Независимо от търговската гаранция продавачът отго-

варя за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно ЗЗП, чл.112-115.

Търговската гаранция не оказва влияние върху правата на потребителите, произтичащи от гаранцията по чл. 112 – 115!

Чл. 112. (1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. В този случай потребителят може да избира между извършване на ремонт на стоката или замяната с нова, освен ако това е невъзможно или избраният от него начин за обезщетение е непропорционален в сравнение с другия.

(2) Смята се, че даден начин за обезщетяване на потребителя е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на продавача, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид:

1. стойността на потребителската стока, ако нямаше липса на несъответствие;
2. значимостта на несъответствието;
3. възможността да се предложи на потребителя друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.

Чл. 113. (1) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Когато потребителската стока не съответства на договора за продажба, продавачът е длъжен да я приведе в съответствие с договора за продажба.

(2) (Предишна ал. 1 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано от предявяването на рекламацията от потребителя.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) След изтичането на срока по ал. 2 потребителят има право да развали договора и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на потребителската стока съгласно чл. 114.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е безплатно за потребителя. Той не дължи разходи за експедиране на потребителската стока или за материали и труд, свързани с ремонта, и не трябва да понеса значителни неудобства.

(5) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Потребителят може да иска и обезщетение за претърпените вследствие на несъответствието вреди.

Чл. 114. (1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба и когато потребителят не е удовлетворен от решаването на рекламацията по чл. 113, той има право на избор между една от следните възможности:

1. разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума;
2. намаляване на цената.
- (2) Потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от потребителя.
- (3) Потребителят не може да претендира за разваляне на договора, ако несъответствието на потребителската стока с договора е незначително.

Чл. 115. (1) Потребителят може да упражни правото си по този раздел в срок до две години, считано от доставянето на потребителската стока.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за поправката или замяната на потребителската стока или за постигане на споразумение между продавача и потребителя за решаване на спора.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с никакъв друг срок за предявяване на иск, различен от срока по ал. 1.

Гаранцията НЕ покрива

Гаранцията не важи при следните условия:

1. При повреди предизвикани от: неправилно транспортиране и съхранение, неправилна инсталация и/или поддръжка, неправилен монтаж и експлоатация в съответствие с инструкциите на GROHE.
2. В случай, че продуктът не е напълно достъпен.
3. Ако по време на ремонт или поддръжка на продукта се използват резервни части, различни от оригиналните резервни части GROHE.
4. Ако е направен опит за отстраняване на дефекта от неоторизирани лица. Когато е правен опит за ремонт или модификация от потребителя или от неупълномощени лица или фирми.
5. При загуба на документа за извършена покупка (фактура или касова бележка).
6. Ако дефектът е причинен при транспортиране или инсталиране на продукта.
7. Ако повърхността бъде надраскана.
8. Ако са засегнати консумативи (като филтри, аератори или батерии) или материал, подложен на износване (като уплътнения).
9. Ако дефектът е причинен от счупване на крехки продукти (например стъклени части).
10. При повреди възникнали поради агресивно влияние на околната среда (като химикали, почистващи препарати), котлен камък или разрушения, дължащи се на лед и/или котлен камък.
11. При повреди, възникнали по причини независещи от производителя като: недостатъчно или променливо налягане в кабелпровода, променливо налягане на тока, по-високо или по-ниско напрежение, липса на водни филтри в системата, несъответствие на качествата на водата с държавните норми, природни бедствия и аварии (пожар, наводнение, земетресения и т.н.).
12. При повреди и дефекти, причинени от ползвателите или от трети страни.
13. Ако при липсата на части или дефекти свързани с продукта, не се съобщи в рамките на 30 дни от датата на закупуване.
14. Повреди, възникнали в резултат на замръзване.
15. Дефекти, причинени от неправилно съхранение по време на ремонтни дейности (пясък, боя, силикон и др.).

GROHE ще прегледа всеки конкретен случай и ще прецени дали са изпълнени гаранционните условия и дали има основания за изключване на някое от тях. Ако бъде заявен гаранционен иск и се установи, че по време на проверката на продукта GROHE, няма дефект или няма уважителна гаранционна претенция по една от горните причини, посещението на техник следва да се заплати от клиента.