

Pure Freude  
an Wasser



#### 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 България ЕООД  
тел. +359 2 971 99 59  
grohe-bulgaria@grohe.com  
www.grohe.bg

© 09/2022 – Copyright by GROHE



PART OF LIXIL

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 рекламация попълнете формата на адрес [www.groheservice.bg](http://www.groheservice.bg) или  
позвънете на националния ни телефон 0700 187 53.  
Пълен списък на всички сервизи може да откриете на [www.grohe.bg](http://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 дефектния 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 производител, 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 цела крайният клиент трябва да се регистрира на уебсайта на GROHE ([www.grohe.bg](http://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 вграждане и казанчета за вграждане, 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 ذخхранващи батерии или други консумативи.

#### Предявяване на reclamaция

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 reclamaция:

- Пригответе се да съобщите модела и артикулния номер на продукта. Можете да го откриете на последната страница на тази карта.
- Уверете се, че разполагате с касовата бележка или фактура за продукта. Ще трябва да представите копия от тях на сервизния техник при евентуално посещение.
- Обадете се на телефон **0800 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](http://www.grohe.bg)), или ни пишете на E-mail: [grohe-bulgaria@grohe.com](mailto:grohe-bulgaria@grohe.com).

Предпоставка за гаранционен иск е предоставянето на оригинална фактура/касова бележка, в която ясно са посочени датата на покупка-

та, 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 информационния 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 техници 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 reclamaция към производителя GROHE, продуктът трябва да бъде надлежащо 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](http://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 отговаря за липсата на съответствие на потребителската стока с договора за продажба съгласно чл. 33-37 от Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажбата на стоки. Търговската гаранция не оказва влияние върху правата на потребителите, произтичащи от гаранцията по чл. 33-37!

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:

- да предяви reclamaция, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие;
- да получи пропорционално намаляване на цената;
- 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:

- стойността, която би имала стоката, ако нямаше липса на съответствие;
  - значимостта на несъответствието, и
  - възможността да бъде предоставено друго 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:

- 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 елемен-

ти, 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 доказаване 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 естеството на стоките и целта, за която са били необходими на потребителя.

(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 ремонтните 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. Намаляването 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 заявяване 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, потребителят има право да развали договора за продажба само по отношение на тези стоки, които не съответстват, както и по отношение на всички други стоки, които е придобил заедно със стоките, които не съответстват, ако не може разумно да се очаква, че потребителят ще се съгласи да запази само стоките, които съответстват.

(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. Крайният срок се смята за спазен, ако потребителят е върнал или изпратил стоките обратно на продавача преди изтичането на 14-дневния срок. Всички разходи за връщане на стоките, в т.ч. експедиране на стоките, са за сметка на продавача.

(4) Продавачът възстановява на потребителя заплатената цена за стоките след тяхното получаване или при представяне на доказателство от потребителя за тяхното изпращане на продавача. Продавачът е длъжен да възстанови получените суми, като използва същото платежно средство, използвано от потребителя при първоначалната трансакция, освен ако потребителят е изразил изричното си съгласие за използване на друго платежно средство и при условие че това не е свързано с разходи за потребителя.

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

- 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, 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 от започването на непрекъснато предоставяне на цифровото съдържание или цифровата услуга;

4. 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) Сроктът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за извършване на ремонт или замяна на стоката.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с други срокове за предявяване на иск, различни от тези по ал. 1.

#### Гаранцията НЕ покрива

Гаранцията не важи при следните условия:

- При повреди предизвикани от: неправилно транспортиране и съхранение, неправилна инсталация и/или поддръжка, неправилен монтаж и експлоатация в съответствие с инструкциите на GROHE.
- В случай, че продуктът не е напълно достъпен.
- Ако по време на ремонт или поддръжка на продукта се използват резервни части, различни от оригиналните резервни части GROHE.
- Ако е направен опит за отстраняване на дефекта от неоторизирани лица. Когато е правен опит за ремонт или модификация от потребители или от неупълномощени лица или фирми.
- При загуба на документа за извършена покупка (фактура или касова бележка).
- Ако дефектът е причинен при транспортиране или инсталиране на продукта.
- Ако повърхността бъде надраскана.
- Ако са засегнати консумативи (като филтри, аератори или батерии) или материал, подложен на износване (като уплътнения).
- Ако дефектът е причинен от счупване на крехки продукти (например стъклени части).
- 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.
- При повреди, възникнали по причини независещи от производителя като: недостатъчно или променливо налягане в тръбопровода, променливо налягане на тока, по-високи или по-ниски напрежения, липса на водни филтри в системата, несъответствие на качествата на водата с държавните норми, природни бедствия и аварии (пожар, наводнение, земетресения и т.н.).
- При повреди и дефекти, причинени от ползвателите или от трети страни.
- Ако при липсата на части или дефекти свързани с продукта, не се съобщи в рамките на 30 дни от датата на закупуване.
- Повреди, възникнали в резултат на замръзване.
- 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, посечението на техник следва да се заплати от клиента.