

Serviciul Relații cu Clienți al Grohe
International RO S.R.L.

Strada Matei Millo nr.6, Cladirea Millo,
etaj 1

010145 București

România

+40 21 212 50 50

Pure Freude an Wasser



CERTIFICAT DE GARANȚIE

Stimate client,

Vă mulțumim că ați ales un produs GROHE. Dacă veți respecta instrucțiunile de montaj, întreținere și curățare, produsele vor avea o durată de viață îndelungată. În cazul în care aveți, totuși, nemulțumiri, vă rugăm să luați legătura cu unitatea de la care ați achiziționat produsul sau direct cu unitatea de service.

Instrucțiuni de întreținere și curățare

Curățați componentele în mod regulat pentru a preveni acumularea de murdărie. Pentru curățarea regulată utilizați numai substanțe neutre sau agenți de curățare pe bază de acid citric.

Spray-urile de curățare se vor folosi prin pulverizare pe materialul textil utilizat pentru curățare. Dozarea și durata de acțiune a agentului de curățare se vor stabili în funcție de gradul de murdărie. Nu lăsați niciodată agentul de curățare să acționeze mai mult decât este necesar. Clătiți componentele cu apă și apoi ștergeți-le cu o cârpă moale.

Nu utilizați pentru curățarea produselor:

- abrazivi pentru curățare;
- agenți de curățare care conțin substanțe volatile, acid clorhidric sau acid acetic;
- agenți de curățare care conțin înălbitor cu clor.

În cadrul perioadei de garanție se asigură remedierea gratuită a defectelor de fabricație apărute și reclamate de către cumpărător. Curățarea după utilizare a produsului prelungește durata lui de viață. Este obligatorie utilizarea filtrelor de impurități 80-100 μm și protejerea produselor împotriva înghețului.

Produsele cumpărate sunt însoțite de instrucțiuni de montaj și utilizare în limba română, ce trebuie citite și respectate obligatoriu înainte de montarea și utilizarea produselor. Este obligatorie utilizarea instalațiilor de dedurizare a apei în cazul în care cantitatea de calcar și duritatea apei au depășit limita admisă recomandată în specificațiile tehnice ale produsului sau, în lipsa unei astfel de recomandări, 12 grade germane. Responsabilitatea stabilirii acestor parametri aparține exclusiv clientului.

Aducerea la conformitate a produselor în integralitatea lor beneficiază de garanția de conformitate și de garanțiile comerciale oferite prin prezentul certificat de garanție, în acord cu termenii și condițiile detaliate în continuare. Prezenta garanție include și completează garanția legală de conformitate până la expirarea perioadei de garanție legale sau extinsă conform prezentului certificat de garanție.

I. Condiții generale

1. Produsele GROHE achiziționate, însoțite de factura fiscală, beneficiază de garanția legală de conformitate conform legislației în vigoare, iar cumpărătorul beneficiază de drepturile conferite de legislația specifică în domeniu, respectiv O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor republicată cu completările și modificările ulterioare, Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, republicată și modificată prin O.G. nr. 9/2016, Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului, republicată, O.U.G nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, actualizată și celelalte acte normative incidente începând cu data livrării produsului sau cu data la care consumatorul intră în posesia fizică a produselor în condițiile prevăzute de O.G. nr. 34/2014.
2. **Prevederile prezentului certificat de garanție nu sunt limitative și nu afectează drepturile consumatorilor conferite prin actele normative în vigoare.**
3. Este considerat „consumator” potrivit legii române, orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații de consumatori, care, în cadrul contractelor care intră sub incidența prezentei legi, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale. Asociațiile de locatari/prorietari persoane fizice într-un condominiu sunt considerate, în sensul acestei legi, asociații de consumatori. Pentru a beneficia de perioada de garanție, consumatorul are în sarcina sa, sub sancțiunea pierderii acestui drept, să păstreze și să prezinte documentele fiscale de proveniență ale bunului (factura fiscală sau bonul de casă) și „*Certificatul de Garanție*”, pe care să fie inscripționate în mod neechivoc denumirea produsului și seriile acestuia de identificare, precum și durata garanției comerciale. Certificatul de Garanție este de asemenea necesar pentru menționarea și contorizarea evenimentelor de service.

II. Elementele de identificare a produselor și termenul de garanție

4. Termenul de garanție începe să curgă din ziua livrării produsului menționat în certificat către consumator sau din ziua în care consumatorul sau o parte terță, indicată de consumator, alta decât transportatorul intră în posesia fizică a produselor.
5. Termenul de garanție este de:
 - **2 ani** pentru piesele de schimb și furtunurile de dus
 - **5 ani** pentru toate produsele excluzând produsele ce beneficiază de 10 ani garanție
 - **10 ani** garanție pentru produsele încastrate, respectiv următoarele coduri de produs:
 - **rezervoare Rapid SL:** 38528001, 38584001, 38588001, 38718001, 38719001, 38745001, 38786000, 38840000, 38897000
 - **rezervoare Uniset:** 38642001, 38643001
 - **rezervoare încastrate GD2/solo:** 38661000, 38422000, 38863000, 38895000
 - **baterii cu monocomandă încastrate OHM:** 33339000, 33341000, 33769000, 33961000, 33962000, 33963000, 33964000, 23200000
 - **elemente pentru baterii încastrate:** 29025000, 29032000, 29800000, 29801000, 29802000, 29803000, 29804000, 29805000, 29806000, 29811000, 29813000, 32706000
 - **sisteme pisoar Rapido U/Rapido UMB:** 38786001, 38787000, 37338000
 - **ventile încastrate Rapido C:** 35028000, 35031000
 - **divertere încastrate:** 29033000, 29706000, 29707000, 29708000
 - **accesorii montare încastrată baterie cadă:** 29037000, 45473000, 45984000
 - **baterie încastrată Rapido E:** 35501000
 - **baterii cu termostat non Rapido:** 34086000, 34211000, 34212000, 34214000.
6. Durata medie de utilizare a produselor GROHE este de 15 ani.

III. Condiții de acordare a garanției

7. Unitățile specializate de service sunt Grohe International RO S.R.L. și cele asigurate de partenerii săi locali. Pentru a vă bucura de drepturile prevăzute în formularul de garanție, adresați-vă personalului unității comerciale din care ați achiziționat produsul sau serviciului Relații cu Clienți al Grohe International RO S.R.L. Datele de contact le veți regăsi pe prima pagină a certificatului.
8. Modalitățile de asigurare a garanției sunt următoarele: repararea, înlocuirea cu un produs identic, sau restituirea contravalorii produsului în cazul în care nu sunt posibile primele două modalități. Asigurarea garanției se va face de regulă prin repararea produsului, dacă clientul nu solicită altfel. Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi realizată în cadrul unei perioade rezonabile de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura produselor, disponibilitatea acestora pe stoc și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu va depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a adus la cunoștință vânzătorului lipsa de conformitate a produsului, în măsura în care produsele sunt disponibile pe stoc. În cazul în care, produsul a fost instalat definitiv, clientul are obligația să permită reprezentatului unității de service să examineze produsul în termen de 7 zile de la sesizare, în locul în care a fost instalat.
9. În cazul unei solicitări valide, inițiată în perioada de garanție, clientul este scutit de cheltuielile pentru piesele de schimb, manoperă, transport și ambalare. În celelalte situații, cheltuielile vor fi suportate de către client.
10. Orice defecțiune trebuie declarată de către client într-o perioadă de două luni de la data când a fost constatată.
11. Timpul de nefuncționare prelungeste în mod corespunzător termenul de garanție și curge din momentul înregistrării în unitatea de service până la notificarea de soluționare a defectului reclamat către consumator. Când produsele nu pot fi reparate sau dacă durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție legale de conformitate depășește 10% din durata acestuia, la cererea consumatorului, se vor aplica prevederile legale.
12. În întâmpinarea doleanțelor dumneavoastră și pentru o eficientă colaborare cu respectarea legislației în vigoare la momentul semnării prezentului contract, vă recomandăm să aduceți sau trimiteți produsul defect la oricare dintre unitățile de service partenere Grohe, ale căror informații de contact pot fi accesate în funcție de localitatea cea mai apropiată locului unde se află montat produsul pe site-ul GROHE (www.grohe.ro) la secțiunea „Găsește un partener” sau să-l expediați prin curierul agreat de societatea noastră la momentul trimiterii, conform procedurii de mai jos:
 - Completarea corectă a rubricilor din formularul de retur.
 - Curierul agreat va prelua produsul defect și accesoriile, garanția nefiind condiționată de păstrarea ambalajelor originale, cu excepția produselor nepurtătoare de serie (pentru care elementele de identificare sunt inscripționate pe ambalaj), fără costuri suplimentare (dacă veți alege alt curier decât cel agreat de către vânzător, veți suporta costul transportului).
 - Reparația produsului gratuit dacă sunt respectate condițiile de garanție prevăzute în prezentul certificat.
 - Produsul va fi înapoiat către dumneavoastră prin curier. Veți fi informat despre stadiul reparației prin e-mail, pentru acesta procedură legală de notificare fiind absolut necesar să ne indicați o adresă validă de corespondență. În cazul în care adresa de e-mail nu este validă, refuzați să o oferiți, sau datele furnizate sunt incorecte, nu ne poate fi opozabilă nerespectarea obligației de a vă notifica, consumatorul fiind dator să contacteze unitatea de service pentru informații.
13. Pentru a evita aglomerarea nejustificată a spațiilor de depozitare din service (produse neridicate în urma eșuării notificării sau cele neridicate sau nepreluare din neglijența proprietarilor, situații neimputabile Grohe), și implicit o încetinire sau blocare a activității care poate împiedica intereselor consumatorilor de bunăcredință, după trecerea a 15 zile de la notificarea proprietarului în vederea ridicării produsului, Grohe va avea dreptul de a expedia produsul către client, pe cheltuiala acestuia. În măsura în care clientul refuză livrarea produsului, Grohe își rezervă dreptul de retenție asupra produsului până la plata integrală a costurilor suportate de Grohe cu depozitarea și livrarea produsului, în virtutea art. 2495 din Noul Cod Civil : „Cel care este dator să remită sau să restituie un bun poate să îl rețină cât timp creditorul nu își execută obligația sa izvorâtă din același raport de drept sau, după caz, atât timp cât creditorul nu îl despăgubește pentru cheltuielile necesare și utile pe care le-a făcut pentru acel bun ori pentru prejudiciile pe care bunul i le-a cauzat.”

14. Pentru a evita solicitările nejustificate de aducere la conformitate a produselor după prima constatare prin care unitatea service consideră produsul conform, la următoarea introducere nejustificată în service vor fi percepute costurile manoperei și costul transportului facturat de curierul agreeat.
15. Se va considera o *trimitere nejustificată în service* atunci când în scop evident șicanator, cumpărătorul retrimite nejustificat produsul în aceeași stare în care a fost trimis de service și expertizat ca fiind conform, sau când acesta consideră produsul defect din cauza precarității deprinderilor tehnice minime de a manipula acest produs sau a perseverenței în a utiliza produsul la alți parametri tehnici decât cei prevăzuți și indicați de producător. Până la achitarea sumei datorate se va putea invoca dreptul de retenție în condițiile menționate în paragraful anterior.
16. De asemenea, reclamația nu este justificată în următoarele situații:
- nerespectarea instrucțiunilor de instalare, întreținere și curățare;
 - dacă au fost efectuate intervenții de către persoane neautorizate;
 - dacă nu au fost montate filtrele de impurități;
 - dacă produsul nu este returnat în stare bună de funcționare, însoțit de documentul de achiziție, certificatul de garanție în original și factură originală emisă de către persoană autorizată care a efectuat montajul;
 - completarea necorespunzătoare, parțială sau cu date false a prezentului certificat de garanție, neprezentarea facturii sau a bonului de cumpărare;
 - montarea produsului de către persoane sau profesioniști necalificați sau care nu dețin autorizarea necesară conform legii la data efectuării montajului; montare incorectă;; manipulare improprie sau neglijență; întreținere și utilizare necorespunzătoare; impurități în apă din rețea (se impune montarea unor filtre pe conducta de alimentare); uzură anormală (prin nerespectarea indicațiilor din informațiile tehnice despre produs aflate în ambalajul cu care se livrează produsul); expunere la îngheț;
 - deteriorări cum fi zgârieturi, fisuri ale produsului care nu au fost aduse la cunoștință vânzătorului în momentul achiziționării;
 - deteriorarea produsă din cauza unor calamități naturale.
17. Garanția nu este valabilă în cazul produselor asupra cărora a intervenit o persoană neautorizată (reparare, finisare, înlocuirea pieselor originale sau alte modificări).
18. Garanția nu este valabilă pentru materialele consumabile: garnituri, filtre de apă etc.
19. Uzura normală a stării unor componente ca urmare a folosirii produsului care nu împiedică buna funcționare a acestuia, nu face obiectul garanției, întreținerea de bună credință prin curățare și bune tratamente sunt în sarcina proprietarului.
20. După rezolvarea reclamației, piesele înlocuite, respectiv produsele rămân în proprietatea Grohe, iar persoană autorizată să realizeze proceduri de oferire a garanției este obligată să le înapoieze la sediul Grohe însoțite de un raport și de descrierea procedurilor de rezolvare a solicitării conform garanției.

Montarea trebuie realizată numai de un profesionist autorizat în acest sens conform legii. În cazul în care montajul este realizat de persoane necalificate, se pot produce deteriorări ale părților cromate și deficiențe în funcționare. Certificatul de garanție este valabil numai însoțit de factura sau bonul fiscal de achiziție a produsului.

21. Garanția este valabilă pe teritoriul României și se completează cu garanția internațională a producătorului Grohe (GROHE Manufacturer's Warranty) ce poate fi consultată la: https://www.grohe.ro/ro_ro/serviciile-noastre/garantia/garantia.html. În caz de neconcordanțe între condițiile de garanție prevăzute în acest certificat și cele afișate pe site-ul www.grohe.ro, consumatorilor cu reședința obișnuită pe teritoriul României li se vor aplica dispozițiile prezentului certificat de garanție.

Am fost informat cu privire la condițiile de utilizare, manipulare, transport și instalare.

Semnătura Cumpărător _____

IV. Intervenții în perioada de garanție

Nr. Crt.	Data anunțării defecțiunii	Data restituirii produsului	Descrierea defecțiunii	Semnătura reprezentantului Unitatea de service și stampila acesteia	Semnătura de primire cumpărător
1.					
2.					
3.					

**** Dreptul de retragere dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale**

1. Consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta decât costurile directe legate de returnarea produselor. Perioada de retragere menționată expiră în termen de 14 zile din ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a produselor.
2. Profesionistul poate amâna rambursarea până la data recepționării produselor care au făcut obiectul vânzării, după primirea și evaluarea integrității și funcționalității produsului returnat, plata se va efectua în interval de 14 zile în contul din care a fost efectuată de către consumator sau la cererea și pe cheltuiala acestuia în alt mod.
3. Consumatorul este obligat să trimită produsul după maxim 14 zile de la data la care a făcut notificarea, după acest termen demersul fiind tardiv, cu consecința pierderii dreptului de retur. Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea, instalarea și utilizarea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.
4. Produsul trebuie returnat pe cât posibil intact și cu ambalajul nedeteriorat, și, în toate cazurile, cu toate accesoriile și manualele primite, fără ca lipsa ambalajului sau deteriorarea acestuia să condiționeze returnarea produsului de către consumator sau să constituie motiv de reducere a valorii produsului ce se va rambursa acestuia. Dacă produsul returnat în intervalul prevăzut de lege a suferit o uzură datorată folosirii, instalării sau manipulării care îi scade valoarea (în perioada de 14 zile produsul trebuie utilizat doar pentru testarea modului de funcționare) și din cauza acestei depreciere poate fi vândut cu un preț mai mic decât cel de vânzare de care a beneficiat cumpărătorul sau care devine nevandabil în urma utilizării, instalării sau manipulării defectuoase, atunci suma restituită consumatorului va fi egală cu valoarea de vânzare a acestui produs, consumatorul fiind exclusiv responsabil pentru diminuarea valorii produsului.
5. Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează profesionistul cu privire la retragerea sa din contract, utilizând în acest sens formularul de retragere de mai jos sau prin orice altă declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract.



FORMULAR DE RETRAGERE

Prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract.

Către _____ cu sediul în _____, sector __, Str. _____
nr. _____, et. __, telefon: _____, email: _____

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse:

_____ Comandate la data: _____ primite la data: _____ cu
factura nr: _____ Numele
consumatorului: _____

Adresa consumatorului: _____

Semnătura consumatorului: _____

Data: _____