

Serviciul Relații Clienți  
al Grohe International RO S.R.L.  
Strada Matei Millo nr.6, Clădirea Millo,  
etaj 1, 010145 București  
România  
Tel.: +40 21 212 50 50

Pure Freude an Wasser

GROHE

## CERTIFICAT DE GARANȚIE

DENUMIRE SI COD PRODUS: \_\_\_\_\_

DENUMIREA VÂNZĂTORULUI

\_\_\_\_\_, cu sediul social în  
\_\_\_\_\_

NUME CLIENT: \_\_\_\_\_

Stimate Client,

Vă mulțumim pentru alegerea făcută. Produsele GROHE, pe care le-ați achiziționat, vor avea o durată de viață îndelungată, dacă vor fi respectate instrucțiunile cu privire la montaj, pe care le regăsiți în ambalajul produsului, precum și instrucțiunile de întreținere și curățare de mai jos. În eventualitatea în care aveți, totuși, nemulțumiri, avem rugămintea să contactați vânzătorul produsului sau direct una dintre unitățile de service partenere GROHE, ale căror informații de contact pot fi accesate pe site-ul [www.grohe.ro](http://www.grohe.ro) la secțiunea „Găsește un partener”.

**Menționăm că produsele cumpărate sunt însoțite de instrucțiuni de montaj, utilizare și întreținere/curățare, în limba română, pe care vă rugăm să le citiți și respectați, pentru a beneficia de garanție și a vă bucura de produsul achiziționat pentru o perioadă cât mai îndelungată.**

### I. INSTRUCȚIUNI DE ÎNTREȚINERE ȘI CURĂȚARE

1. Componentele produsului trebuie să fie curățate în mod regulat, pentru a preveni acumularea de murdărie. În scopul efectuării curățării regulate, vă recomandăm să utilizați doar substanțe neutre sau agenți de curățare pe bază de acid citric.
2. Pulverizați spray-urile de curățare pe materialul textil utilizat pentru curățare. În funcție de gradul de murdărie, agentul de curățare se va doza corespunzător și se va lăsa să acționeze pe o durată de timp adaptată nevoilor. Agentul de curățare nu trebuie să fie lăsat să acționeze mai mult decât este necesar. În urma acestui procedeu, componentele se vor clăti cu apă și se vor șterge cu o cârpă moale.
3. **Nu utilizați pentru curățarea produselor GROHE:** produse abrazive; agenți de curățare care conțin substanțe volatile, acid clorhidric sau acid acetic; agenți de curățare care conțin înălbitor pe bază de clor, întrucât acestea pot deteriora produsul dvs.
4. **Este obligatorie utilizarea filtrelor de impurități 80-100 μm și protejarea produselor împotriva înghețului.**
5. **Este obligatorie utilizarea instalațiilor de dedurizare a apei în cazul în care cantitatea de calcar și durezza apei depășesc limita admisă, indicată în specificațiile tehnice ale produsului sau, în lipsa unei astfel de recomandări, 12 grade germane. Responsabilitatea verificării încadrării durezza apei în parametri recomandați de producător revine în exclusivitate clientului.**

### II. ELEMENTELE DE IDENTIFICARE A PRODUSELOR ȘI TERMENUL DE GARANȚIE

1. Termenul de garanție începe să curgă de la data cumpărării, menționată în documentul fiscal emis de vânzător (factura, bon fiscal).
2. Termenul de garanție este de:
  - **2 ani** pentru piesele de schimb și furtunurile de duș, produsele din gama Sensia Arena, sistemele de apă (Grohe Blue și Grohe Red) și produsele electronice;
  - **5 ani** pentru toate celelalte produse, excluzând produsele ce beneficiază de 10 ani garanție (menționate mai jos);
  - **10 ani** garanție pentru **produsele încastrabile**, respectiv: rezervoare Rapid SL; rezervoare Uniset; rezervoare încastrabile GD2/solo; baterii cu monocomandă încastrabile OHM; elemente pentru baterii încastrabile; sisteme pisoar Rapido U/Rapido UMB; ventile încastrabile Rapido C; divertere încastrabile, accesorii montare baterie cadă încastrabilă; baterie încastrabilă Rapido E; baterii cu termostat non Rapido.

- **2 ani** pentru produse cu elemente digitale având o durată medie de utilizare de până la 5 ani, respectiv **5 ani** pentru produse cu elemente digitale având o durată medie de utilizare de peste 5 ani.

Pentru produsele cu elemente digitale pentru care se prevede în contractul de vânzare furnizarea continuă, pentru o perioadă de peste 5 ani, de conținut digital, **termenul de garanție este reprezentat de perioada în care, conform contractului de vânzare, conținutul digital trebuie să fie furnizat.**

3. Produsul \_\_\_\_\_ (denumire și cod produs), pe care l-ați achiziționat beneficiază de un termen de garanție de \_\_\_ ani.
4. Durata medie de utilizare a produselor GROHE este de 15 ani.

### III. CONDIȚIILE, MODALITĂȚILE ȘI PROCEDURA DE ACORDARE A GARANȚIEI

#### 1. Pentru a beneficia de garanție:

- (i) **montajul produsului trebuie să se realizeze cu stricta respectare a instrucțiunilor de montaj emise de producător, care însoțesc produsul, indiferent dacă montajul se realizează de un profesionist autorizat sau direct de către client;**
- (ii) **clientul trebuie, sub sancțiunea pierderii dreptului la garanție, să păstreze și să prezinte unității de service documentul fiscal de achiziție a produsului (factura fiscală sau bonul de casă) și certificatul de garanție, pe care să fie înscrispionate denumirea produsului și seria acestuia de identificare, precum și durata garanției comerciale.**

2. 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. Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi realizată în cadrul unei perioade de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, și fără niciun inconvenient semnificativ pentru consumator, luându-se în considerare natura și complexitatea produselor, natura și gravitatea neconformității, disponibilitatea pe stoc a produselor. Perioada de timp stabilită nu va depăși 15 zile calendaristice de la data la care consumatorul a adus la cunoștință vânzătorului lipsa de conformitate a produsului.

3. Orice defecțiune trebuie anunțată de către client în termen de 7 zile de la data când a fost constatată.

4. (1) 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. În cazul produselor nemontate/care pot fi demontate cu ușurință, clientul va trimite produsul, în vederea diagnosticării și reparării la una dintre unitățile de service partenere GROHE, prin curierul agreat de GROHE/vânzător.

(2) Curierul contactat de client 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 înscrispionate pe ambalaj), fără costuri suplimentare (dacă veți alege alt curier decât cel agreat de către GROHE/vânzător, veți suporta costul transportului).

(3) Dacă sunt respectate prevederile certificatului de garanție, reparația produsului se va realiza gratuit, clientul fiind scutit de cheltuielile pentru diagnosticare, de costul pieselor de schimb, al manoperei, transportului și de ambalare. În celelalte situații (inclusiv al unor solicitări dovedite a fi neîntemeiate), cheltuielile (manoperă, transport etc.) vor fi suportate de către client.

(4) La finalizarea reparației, produsul va fi înapoiat către dumneavoastră prin curier. Veți fi informat despre stadiul reparației prin e-mail și/sau telefon, pentru acesta procedură legală de notificare fiind absolut necesar să ne indicați o adresă validă de corespondență și/sau un număr de telefon valabil.

5. În măsura în care clientul refuză livrarea/preluarea produsului reparat, unitatea de service va avea dreptul de retenție asupra produsului până la plata integrală a costurilor suportate cu depozitarea produsului, în virtutea art. 2495 Cod Civil.

6. Garanția își încetează valabilitatea în următoarele situații: (a) nerespectarea instrucțiunilor de instalare, întreținere și curățare, respectiv montare incorectă; manipulare improprie sau neglijență; întreținere și utilizare necorespunzătoare; nerespectarea recomandării de montare a filtrelor de impurități 80-100 μm; uzură anormală (prin nerespectarea indicațiilor din informațiile tehnice despre produs aflate în ambalajul cu care se livrează produsul); expunere la îngheț; (b) dacă au fost efectuate intervenții de reparații sau modificări ale produsului de către persoane neautorizate; (c) completarea necorespunzătoare, parțială sau cu date false a prezentului certificat de garanție și/sau neprezentarea certificatului de garanție și a facturii sau a bonului de cumpărare, în original; (d) deteriorări, precum zgârieturi, fisuri ale produsului care nu au fost aduse la cunoștință vânzătorului în momentul achiziționării; (e) deteriorarea produsă din cauza unor calamități naturale sau accidente (ex. incendii).

7. Garanția nu este valabilă în cazul produselor asupra cărora a intervenit o persoană neautorizată în vederea reparării / înlocuirii pieselor originale sau executării alte modificări.

8. Garanția nu se aplică pentru materialele consumabile: garnituri, filtre de apă etc.

9. Uzura normală a unor componente, ca urmare a folosirii produsului, care nu împiedică buna funcționare a acestuia, nu face obiectul garanției.
10. După rezolvarea reclamației, piesele înlocuite, respectiv produsele devin proprietatea GROHE, iar persoana 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.
11. 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](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](http://www.grohe.ro), dispozițiile prezentului certificat de garanție vor prevala.

**Cumpărătorul are dreptul la măsuri corective din partea GROHE fără costuri, în caz de neconformitate a produselor, iar măsurile corective nu sunt afectate de garanția comercială. În acest sens, prevederile prezentului certificat de garanție nu afectează drepturile consumatorilor conferite prin actele normative în vigoare** (incluzând O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu completările și modificările ulterioare, OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului, republicată, cu completările și modificările ulterioare, O.U.G nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu completările și modificările ulterioare și/sau de orice alte acte normative aplicabile în domeniu).

Apelând la unitățile de service partenere GROHE pentru repararea unui produs GROHE în perioada de garanție, clientul își exprimă acordul, expres și voluntar, cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal de către respectiva unitate de service, precum și cu privire la transmiterea datelor sale către partenerii unității de service implicați în prestarea serviciilor aferente garanției (transport, diagnosticare, reparare etc.) produsului (reclamat a fi) defect, precum și Grupului GROHE.

Datele prelucrate de unitatea de reparații constau în prenume și nume, număr de telefon, adresă, adresa de email, semnătură.

Semnătura Cumpărător

\_\_\_\_\_

**IV. INTERVENȚII ÎN PERIOADA DE GARANȚIE**

Nr. Crt.	Data anunțării defecțiunii	Data restituirii produsului către cumpărător	Descrierea defecțiunii / Concluziile unității de service	Semnătura reprezentantului Unității de service și stampila acesteia	Semnătura de primire cumpărător
1.					
2.					
3.					
4.					