



## KARTA GWARANCYJNA

**Przedmiotem gwarancji są produkty firmy Grohe AG, Niemcy – produkowane i dedykowane na rynek Polski oraz sprzedawane na terytorium Polski**  
(dalej: **Karta Gwarancyjna**)

**Gwarant** (podmiot udzielający gwarancji): Grohe Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul Puławska 182, 02-670 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS:0000076152, posiadająca numer NIP: 9510062430 i numer REGON: 01120683600000 (dalej: **Gwarant** lub **GROHE**).

### 1. Zakres zastosowania:

- 1.1. Gwarancja obejmuje wyłącznie oryginalne produkty marki Grohe produkowane i dedykowane na rynek Polski (dalej: **Produkt**) oraz które znajdują się w czasie zgłaszania i rozpatrywania reklamacji na terytorium Polski.
- 1.2. W celu uzyskania informacji czy dany Produkt jest produkowany i dedykowany na rynek Polski prosimy o skontaktowanie się z Gwarantem: numer telefonu: +48 22 54 32 640, e-mail: serwis@grohe.com.
- 1.3. Gwarancja podlega prawu polskiemu.
- 1.4. **W przypadku braku zgodności Produktu z umową Kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy, a gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.**

### 2. Okres gwarancji:

Gwarant udziela gwarancji na okres:

- 2.1. 5 lat od daty zakupu Produktu, jednak nie dłużej niż 6 lat od daty produkcji – dla Produktów, z zastrzeżeniem pkt 2.2. – 2.4. poniżej;
- 2.2. 10 lat od daty zakupu Produktu, nie dłużej niż 11 lat od daty produkcji – dla wybranych Produktów do zabudowy podtynkowej, które zostały wyprodukowane po 1 czerwca 2013 r. (data produkcji znajduje się na opakowaniu każdego z Produktów) i których lista wraz z numerami katalogowymi znajduje się na stronie [www.grohe.pl](http://www.grohe.pl);
- 2.3. 2 lata od daty zakupu produktów: Blue Home, Blue Professional, Grohe Red Grohe Sense, Grohe Sense Guard z możliwością wydłużenia do 3 lat poprzez internetową rejestrację produktu na stronie [www.grohe.pl](http://www.grohe.pl);
- 2.4. 2 lata od daty zakupu dla części zamiennych będących niezależnym elementem Produktu i stanowiącym jego konstrukcję lub wyposażenie funkcjonalne, przy czym lista części zamiennych znajduje się w opisie każdego Produktu na stronie internetowej [www.grohe.pl](http://www.grohe.pl) – zakładka „Elementy Zamienne”, jak również w Instrukcji Produktu.

### 3. Deklaracja gwarancji:

- 3.1. Gwarant potwierdza zgodność Produktów z oznakowaniem oraz przeznaczeniem, jeżeli ich montaż i użytkowanie są zgodne z zasadami i wymaganiami określonymi w Instrukcji pielęgnacji oraz danych technicznych dotyczących montażu, użytkowania i konserwacji (dalej: **Instrukcja**), przekazanej Kupującemu wraz z Produktem.
- 3.2. Gwarant oświadcza, że wyroby zostały dopuszczone do obrotu i powszechnego stosowania w budownictwie zgodnie z wymaganiami prawnymi obowiązującymi w Polsce.
- 3.3. Gwarant odpowiada za brak trwałości Produktu, tj. za brak zdolności Produktu do zachowania jego funkcjonalności i właściwości w toku zwykłego korzystania, ujawniony w trakcie odbioru (przed



montażem) lub w trakcie używania Produktu, a będące skutkiem błędów produkcyjnych, konstrukcyjnych lub niewłaściwej jakości materiałów użytych do produkcji.

- 3.4. Gwarant nie odpowiada za brak trwałości Produktu wynikający z montażu, użytkowania lub konserwacji wykonanych niezgodnie z Instrukcją. Kupujący jest zobowiązany sprawdzić kompletność i brak uszkodzeń Produktu w momencie jego odbioru oraz brak widocznych wad Produktu przed montażem.
- 3.5. Gwarant oświadcza, że kolor Produktów z tej samej linii może nieznacznie różnić się i występować w zbliżonych odcieniach, co nie stanowi wady Produktu, a wynika z normalnego procesu produkcji.
- 3.6. W przypadku gdy Produkty zostały zakupione przez Kupującego nie będącego konsumentem w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu cywilnego i będącego małym lub średnim przedsiębiorcą w rozumieniu art. 7 ust. 1 pkt 2 i pkt 3 ustawy z 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U 2018 poz. 646 ze zmianami) oraz są wykorzystywane w prowadzonej przez tak określonego Kupującego działalności komercyjnej lub biurowej, w zakładach produkcyjnych, jak również w obiektach użyteczności publicznej, gwarancja wygasa jeżeli Produkty nie były objęte udokumentowanym, przeprowadzonym przynajmniej raz w roku, przeglądem technicznym i konserwacją przez autoryzowanego serwisanta Gwaranta.

#### **4. Złożenie reklamacji:**

- 4.1. Kupujący jest zobowiązany zgłosić wykryte wady Produktu niezwłocznie po ich ujawnieniu, jednak nie później niż w terminie 2 miesięcy od ujawnienia wady, pod rygorem utraty praw z Gwarancji.
- 4.2. W przypadku Produktu do zabudowy podtynkowej, Kupujący powinien sprawdzić jego poprawne działanie przed zabudową. Nieprawidłowości w działaniu Produktu powinny być zgłoszone przed jego zabudowaniem. W razie zgłoszenia wady Produktu po jego zabudowaniu, Kupujący może zostać obciążony kosztami spowodowanymi wykuciem elementu podtynkowego, chyba że wada nie była możliwa do wykrycia przed zabudowaniem Produktu.
- 4.3. Gwarant rozpozna reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia i dokonania oględzin Produktu, którego reklamacja dotyczy.
- 4.4. Dla zachowania terminu złożenia reklamacji przez Kupującego wystarczy zgłoszenie reklamacji w miejscu, w którym Produkt został zakupiony lub w formie elektronicznej, zgodnie z postanowieniem pkt 5.
- 4.5. Kupujący zobowiązany jest udostępnić reklamowany Produkt przedstawicielowi Gwaranta. Brak udostępnienia Produktu do weryfikacji może stanowić podstawę odrzucenia zgłoszenia reklamacyjnego.

#### **5. Kupujący może złożyć reklamację w szczególności w następujący sposób:**

- osobiście w miejscu zakupu Produktów marki Grohe (np. autoryzowany sklep, w którym sprzedawane są oryginalne Produkty marki Grohe);
  - poprzez kompletne wypełnienie i złożenie formularza zgłoszenia reklamacyjnego dostępnego na stronie: [www.groheserwis.com](http://www.groheserwis.com).
- 5.1. Reklamacja złożona przez Kupującego powinna zawierać: dane identyfikacyjne i kontaktowe osoby składającej zgłoszenie reklamacyjne oraz miejsce zamontowania Produktu, opis wady i załączony dowód daty zakupu Produktu.
  - 5.2. Niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, jednak nie później niż w terminie 7 dni roboczych, Gwarant poinformuje Kupującego, czy Produkt ma zostać dostarczony do miejsca zakupu czy dokonane zostaną oględziny Produktu w miejscu jego zamontowania.
  - 5.3. W przypadku uznania reklamacji, Gwarant zobowiązuje się do nieodpłatnej naprawy Produktu wadliwego lub wymiany Produktu na wolny od wad, w tym na wymianę na Produkt inny o zbliżonych i nie gorszych parametrach, stosownie do żądania Kupującego, w terminie uzgodnionym z Kupującym, nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia uznania reklamacji. Przedłużenie wskazanego terminu może nastąpić tylko w związku z wystąpieniem usprawiedliwionych przeszkód do naprawy lub wymiany Produktu, jednak nie dłużej niż o kolejne 30 dni. Gwarant może dokonać wymiany, gdy

Kupujący żąda naprawy, lub Gwarant może dokonać naprawy, gdy Kupujący żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z oświadczeniem Gwaranta o jego trwałości w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe (w szczególności brak dostępności części zamiennych, brak Produktu) albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Gwaranta. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Gwaranta, Gwarant może odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z oświadczeniem o jego trwałości.

- 5.4. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Gwaranta uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z oświadczeniem Gwaranta o jego trwałości, wartość Produktu zgodnego z oświadczeniem Gwaranta o jego trwałości oraz nadmierne niedogodności dla Kupującego powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z oświadczeniem Gwaranta o jego trwałości.
- 5.5. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Gwarant.
- 5.6. Co do zasady z uwagi na specyfikę Produktów, wada Produktu powinna być usunięta w miejscu, w którym Produkt znajdował się w chwili ujawnienia wady. W tym celu Kupujący powinien udostępnić wadliwy Produkt przedstawicielowi Gwaranta w uzgodnionym terminie, chyba że Kupujący i Gwarant ustalą że nie jest konieczny profesjonalny demontaż Produktu, wtedy Kupujący dostarcza na koszt Gwaranta Produkt do miejsca, w którym został kupiony Produkt lub do innego uzgodnionego z Gwarantem miejsca.
- 5.7. Jeżeli w trakcie wykonywania naprawy gwarancyjnej stwierdzi się niezgodność montażu Produktu z Instrukcją, w związku z czym powstaną dodatkowe koszty demontażu Produktu, koszty te pokrywa Kupujący. W takim przypadku, przed podjęciem prac na koszt Kupującego, przedstawiciel Gwaranta poinformuje Kupującego o wysokości kosztów z tytułu demontażu nieprawidłowo zamontowanego Produktu i podejmie dalsze czynności po uzyskaniu zgody Klienta na obciążenie go dodatkowymi kosztami.
- 5.8. W związku z dokonaniem wymiany Produktu na nowy lub dokonania istotnej naprawy Produktu, okres gwarancji liczony jest od nowa. Jako istotną naprawę rozumie się w szczególności wymianę korpusu Produktu. W przypadku wymiany części zamiennej w Produkcie, która znajduje się na liście „Elementów zamiennych” w opisie Produktu na stronie [www.grohe.pl](http://www.grohe.pl) lub w Instrukcji Produktu, gwarancja na część zamienną również liczona jest od nowa i wynosi 2 lata od jej montażu, stosownie do pkt 2.4. Karty Gwarancyjnej.
- 5.9. Produkt powinien być zamontowany w taki sposób, aby był możliwy jego demontaż bez konieczności uszkodzenia innego wyposażenia. Gwarant nie pokrywa kosztów związanych z naprawą lub wymianą takiego wyposażenia.
- 5.10. Wskutek wymiany Produktu lub jego części, elementy wymienione przechodzą na własność Gwaranta.
- 5.11. Przed zgłoszeniem reklamacji Kupujący zobowiązany jest sprawdzić czy wada nie powstała w skutek nieodpowiedniego transportu czy przechowywania, a także montażu, używania czy też pielęgnacji i konserwacji Produktu niezgodnego z Instrukcją.
- 5.12. Roszczenie z tytułu gwarancji wygasa, jeżeli naprawa została przeprowadzona przez osoby, które nie są autoryzowanymi serwisantami Gwaranta lub zastosowano części innego producenta. Lista autoryzowanych serwisantów Gwaranta jest dostępna na stronie [www.grohe.pl](http://www.grohe.pl).
- 5.13. Gwarant zastrzega sobie prawo do zmian produkcyjnych i poprawek Produktów podyktowanych postępowaniem technologicznym lub walorami estetycznymi bez uprzedniego powiadomienia.

## 6. Wyłączenia odpowiedzialności Gwaranta:

Odpowiedzialność Gwaranta z tytułu gwarancji zostaje wyłączona w przypadku:

- 6.1. zakupu Produktu:
  - a. niepełnowartościowego;
  - b. ekspozycyjnego;

- c. po obniżonej cenie czyli Produktu, który posiadał wady, ze względu na które dokonano obniżenia ceny Produktu, stwierdzone przez Kupującego w chwili wydania Produktu i na które Kupujący wyraził zgodę i które to wady zostały opisane na Karcie Gwarancyjnej;
  - d. produkowanego i dedykowanego na inny rynek niż rynek Polski;
- 6.2. wad powstałych na skutek montażu niezgodnego z Instrukcją i sztuką budowlaną oraz niezgodnie z przeznaczeniem, jak również powstałych na skutek montażu dokonanego przy użyciu sprzętu lub materiałów niezgodnych z Instrukcją;
- 6.3. wad powstałych w wyniku spadków temperatury poniżej 0 stopni Celsjusza w pomieszczeniu, w którym Produkt zamontowano lub montażu Produktu na zewnątrz jakiegokolwiek obiektu budowlanego;
- 6.4. uszkodzeń mechanicznych Produktu lub wad powstałych w trakcie transportu, przeładunku oraz w wyniku niewłaściwego przechowywania Produktu przez Kupującego, jak również wad powstałych na skutek niewłaściwego zabezpieczenia Produktu na czas prowadzenia przez Kupującego prac budowlanych (w szczególności w wyniku stosowania niewłaściwych materiałów zabezpieczających, uszkodzeń powłok przez zabrudzenie zaprawą, tynkiem, farbą, silikonem, itp.);
- 6.5. wad nieistotnych, tzn. takich, które pozostają niewidoczne po zamontowaniu Produktu lub nie mają wpływu na jego wartość użytkową;
- 6.6. wad Produktu powstałych w wyniku używania lub konserwacji Produktu niezgodnie z zasadami określonymi w Instrukcji;
- 6.7. uszkodzeń powierzchni lub powłok Produktu powstałych w wyniku niewłaściwej pielęgnacji Produktu niezgodnej z zasadami określonymi w Instrukcji (w szczególności w związku z użyciem do mycia niewłaściwych środków pielęgnacyjnych: czyszczenia gąbkami i środkami szorującymi, środkami czyszczącymi zawierającymi rozpuszczalniki lub kwasy, preparatów do usuwania osadów wapiennych, kwasu octowego i octu spożywczego), a także innych nieprzeznaczonych do pielęgnacji grupy produktów, do których należą Produkty, np. silnych zasad i detergentów;
- 6.8. wad Produktu powstałych przez nieodpowiednią jakość wody lub osady wapienne (np. uszkodzeń sitek, perlatorów, natrysków, automatycznych przełączników wannowych);
- 6.9. wad powstałych na skutek zdarzeń losowych lub klęsk żywiołowych lub uszkodzeń mechanicznych Produktu spowodowanych przez użytkownika Produktu lub osoby trzecie;
- 6.10. ingerencji w Produkt dokonanej przez osoby, które nie są autoryzowanymi serwisantami Gwaranta.

## 7. Dane osobowe

- 7.1. Dane osobowe osób zgłaszający reklamację są przetwarzane przez administratora danych osobowych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, na podstawie:
- art. 6 ust. 1 lit. c) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, tj. w związku z wykonaniem obowiązku prawnego przez administratora i na podstawie przepisów prawa, czyli wykonaniem zobowiązań złożonych przez GROHE w oświadczeniu gwarancyjnym – karcie gwarancyjnej – art. 577 i nast. Kodeksu cywilnego oraz Karta Gwarancyjna GROHE;
  - art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, tj. do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora danych osobowych, czyli do celów archiwalnych (dowodowych) dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, do celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
  - art. 6 ust. 1 lit. f) Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, tj. do celów badania satysfakcji klientów z wykonanych przez Gwaranta usług, w szczególności poprzez możliwość wypełnienia ankiety udostępnionej w przesłanej przez GROHE wiadomości e-mail, w celu utrzymywania wysokiej jakości obsługi oraz poziomu zadowolenia z produktów i usług GROHE.



- 7.2. Administratorem danych osobowych jest GROHE Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS 76152, adres e-mail: biuro@grohe.com, nr telefonu: +48 22 543 26 40.
- 7.3. Kategorie danych osobowych, które są przez GROHE przetwarzane w związku z rozpoznaniem zgłoszenia reklamacyjnego na podstawie odpowiedzialności gwarancyjnej GROHE obejmują podstawowe dane identyfikujące oraz dane kontaktowe, w tym imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu oraz dane adresowe, w szczególności adres, pod którym GROHE ma przeprowadzić działania serwisowe, jak również dane zawarte w dokumentach lub innych dowodach potwierdzających zakup produktu GROHE lub przedstawiających reklamowany produkt GROHE.
- 7.4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres wykonywania przez GROHE działań związanych z rozpoznaniem reklamacji i zakończeniem działań serwisowych, jeżeli mają być prowadzone lub przez okres zgodny z właściwymi przepisami prawa dotyczącymi okresów przedawnienia roszczeń lub do chwili kiedy osoba składająca reklamację wnieśli sprzeciw w zakresie przetwarzania danych jej dotyczących.
- 7.5. Ponadto GROHE informuje, że dane osobowe są udostępniane:
- osobom wykonującym działania serwisowe na podstawie właściwej umowy powierzenia danych osobowych do przetwarzania, w zakresie takim jak określony powyżej, w związku z koniecznością przeprowadzenia działań serwisowych w miejscu wskazanym przez osobę składającą reklamację;
  - spółce GROHE AG w Niemczech (adres: Feldmühleplatz 15, 40545 Düsseldorf) na podstawie właściwej umowy powierzenia danych osobowych do przetwarzania, w zakresie takim jak określony powyżej, w związku z przechowywaniem danych osobowych na serwerach stanowiących własność GROHE AG i znajdujących się w siedzibie spółki GROHE AG w Niemczech.
- 7.6. Dane osobowe nie będą przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
- 7.7. Wobec danych osobowych nie są podejmowane jakiegokolwiek zautomatyzowane decyzje oraz nie są one przez GROHE profilowane.
- 7.8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do wykonania przez GROHE obowiązków związanych z kompleksowym rozpoznaniem zgłoszenia reklamacyjnego.
- 7.9. GROHE informuje, że osoby składające reklamację mają:
- prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
  - prawo do sprostowania (poprawienia) swoich danych;
  - prawo do usunięcia danych – jeżeli uważają, że nie ma podstaw, aby GROHE przetwarzało dane;
  - prawo do ograniczenia przetwarzania danych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z osobą składającą reklamację działań, w przypadku jeżeli uważa, że posiadane przez GROHE dane są nieprawidłowe lub są przetwarzane bez podstawy prawnej lub nie chce, aby GROHE je usunęło, ponieważ potrzebuje ich do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń lub na czas wniesionego sprzeciwu;
  - prawo do przenoszenia danych, to znaczy do otrzymania od GROHE w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, danych osobowych przetwarzanych do celów wskazanych w pkt 7.1. powyżej, jak również do zlecenia GROHE przesłania danych bezpośrednio innemu, wskazanemu przez daną osobę podmiotowi, o ile będzie to technicznie możliwe;
  - prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych – z uwagi na szczególną sytuację, chyba że GROHE wykaże, że podstawy przetwarzania danych są nadrzędne wobec praw danej osoby lub dane są GROHE niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
  - prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem – tylko w przypadku jeżeli GROHE przetwarza dane na podstawie zgody.
- 7.10. Ponadto GROHE informuje o prawie wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego ds. ochrony danych osobowych, gdy dana



osoba uzna, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy prawa, w tym Ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych.

7.11. W celu wykonania swoich praw prosimy o skierowanie żądania na adres e-mail: [dataprotection\\_PL@grohe.com](mailto:dataprotection_PL@grohe.com) lub telefonicznie pod numerem telefonu: +48 22 543 26 40. GROHE ma prawo podjęcia działań zmierzających do zidentyfikowania osoby przed przystąpieniem do realizacji jej praw.