

*Pure Freude  
an Wasser*

**GROHE**  
WAVES

**GROHE**  
WAVES

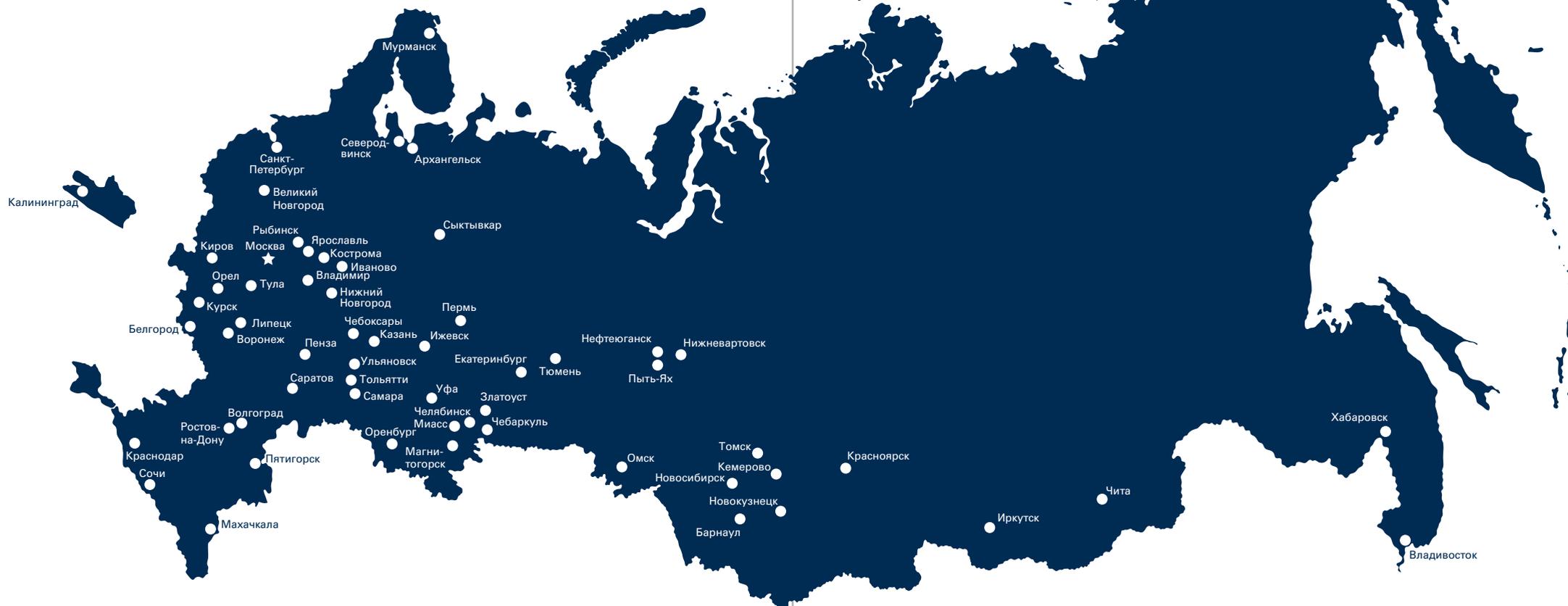
**GROHE**  
WAVES

**СЕРВИС GROHE**  
КАКИМ ОН ДОЛЖЕН БЫТЬ

PART OF **LIXIL**



- Заказать установку
  - Вызвать мастера
  - Получить квалифицированную техническую поддержку
  - Оставить свой отзыв
- 8 800 200 00 49**  
**service.grohe.ru**



## АВТОРИЗОВАННЫЙ СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР GROHE, КАКИМ ОН ДОЛЖЕН БЫТЬ?

За окном уже третье тысячелетие, а это значит стремительная жизнь диктует каждому новые условия и требования: растет культура обслуживания и теперь уже мало просто выполнить работу.

Нужно сделать её красиво, преподнести исполненное как произведение искусства, достойное инновационных продуктов фирмы GROHE. Необходимо соответствовать духу времени, невозможно представить набившего оскомину образ небритого и нетрезвого мастера в ватнике, который пришел настраивать функции умного дома.

Что сейчас диктует время? Как сделать ваш бизнес более успешным? Для этого просто нужно поставить себя на место клиента и задуматься, что ценно в его глазах, и может оставить положительные воспоминания от общения с вами?

В чем секрет успешности, например, таких известных компаний, как ИКЕА, Макдональдс? Они сделали свою работу максимально удобными для потребителей, продумав каждую мелочь, начиная от чистоты, опрятности персонала, заканчивая прекрасным сервисом, как при выборе нового товара, так и послепродажного обслуживания клиентов, когда есть место, где можно занять чем-то детей, выпить чай или кофе, воспользоваться бесплатным выходом в интернет, ознакомиться и подобрать товар в любой комплектации, удобно упаковать и максимально комфортно доставить товар домой.

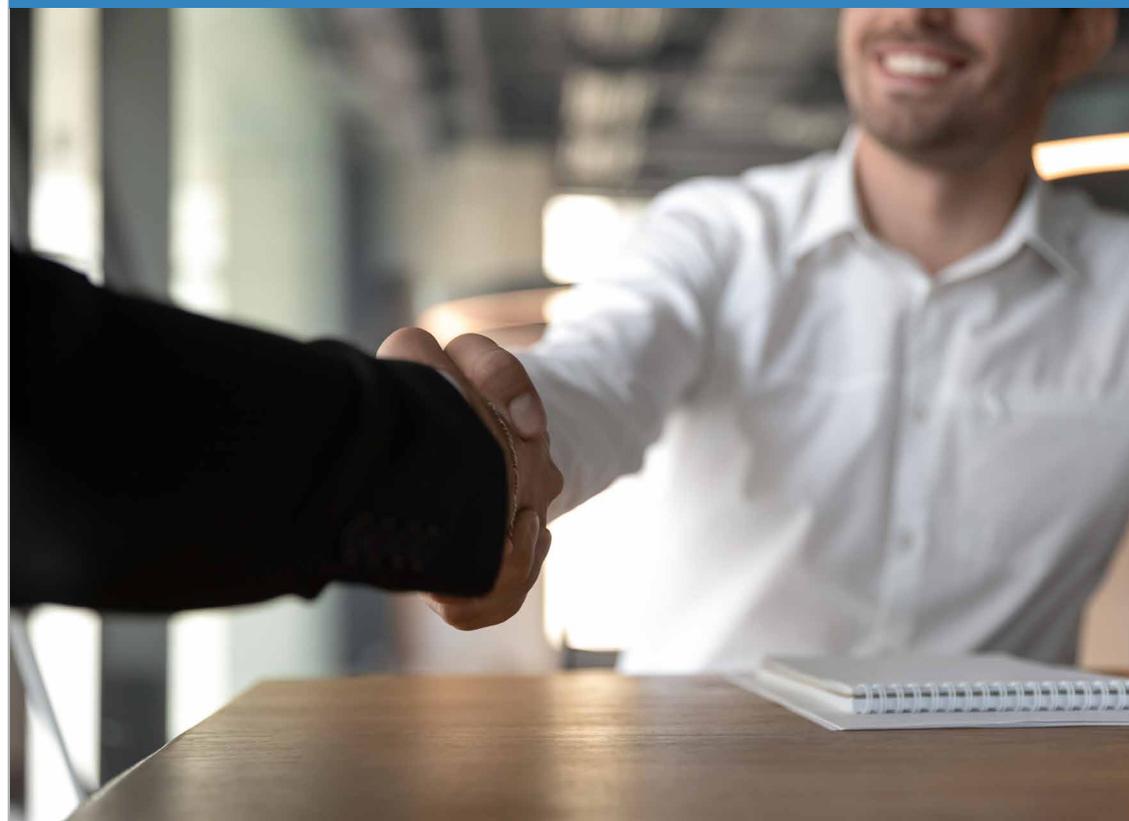
Кроме безусловной ценности профессионализма и безусловной надежности исполнения любой операции не менее важна при этом ваша абсолютная пунктуальность, сведение на нет бестолкового ожидания услуги и прочее, что составляет суть всестороннего уважительного отношения к клиенту.

Нобелевский лауреат по экономике Даниэль Канеман как-то в своей лекции отметил важное правило успешного бизнеса: «Компании, когда они создают продукты и услуги, делают акцент на «помнящее я», ведь то, что клиент запомнил, определяет его дальнейшее поведение».

*Цель этой брошюры – помочь стать более успешными и конкурентоспособными Мастерами своего дела, относящимся к своей работе не формально, а со всей душой, как к настоящему искусству.*

Авторизованным сервисным центром является лицо осуществляющее сервисные работы – послепродажное гарантийное, негарантийное обслуживание и монтаж продукции Компании силами собственных специалистов, обладающее нежилым помещением, складом для хранения запасных частей продукции Компании, диагностическим оборудованием.

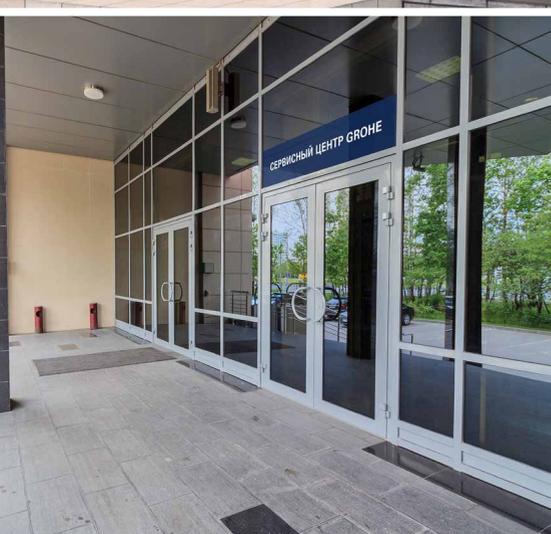
Сервисный партнер компании **GROHE** принимает и разделяет корпоративную культуру, ценности и заботу по отношению к своим клиентам.



## ПОМЕЩЕНИЕ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА

### ПОМЕЩЕНИЕ ДОЛЖНО БЫТЬ:

- удобно расположено
- отремонтировано
- просторно (возможность комфортного размещения клиентов в зоне ожидания)
- наличие вывески



## ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ИНТЕРЬЕРА

### АЙДЕНТИКА И МАРКЕТИНГОВЫЕ АТРИБУТЫ ДОЛЖНЫ ГАРМОНИЧНО СОЧЕТАТЬСЯ С ИНТЕРЬЕРОМ

- Приемное помещение должно быть отделено от ремонтной зоны и склада
- В приемном помещении должны быть оформлены информационные стенды с условиями обслуживания и правилами приема в ремонт

#### Пример реализации гостевой зоны, сервисный центр Allure г. Сургут



# ПРИМЕРЫ ПОСТЕРОВ И ПЛАКАТОВ, РАЗМЕЩЕННЫХ В СЕРВИС-ЦЕНТРЕ

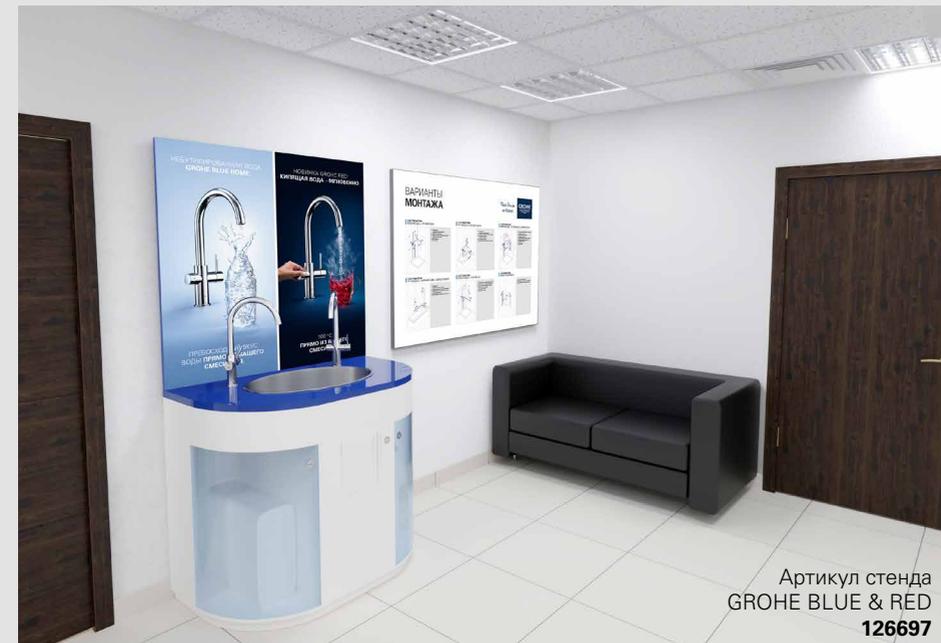
### РАСЧЕТ ДАВЛЕНИЯ И РАСХОД ВОДЫ

### ВАРИАНТЫ МОНТАЖА

### РЕКОМЕНДУЕМАЯ МОНТАЖНАЯ ВЫСОТА ДЛЯ ДУША

Описание душе	Монтажная высота	1 6000	1 7000	1 8000	1 9000
Стандартный душ	H1	1,5000	1,5000	1,5000	1,5000
Системный душ	H2	1,5077	1,5106	1,5160	1,5242
Ванная душ	H3	2,0000	2,1000	2,2000	2,3000
Ванная душ	H4	1,5000	1,6000	1,6000	1,6000
Ванная душ	H5	1,5000	1,5000	1,5000	1,5000
Ванная душ	H6	1,5000	1,5000	1,5000	1,5000
Ванная душ	H7	1,5000	1,5000	1,5000	1,5000

# ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСТЕВОЙ ЗОНЫ (СИСТЕМЫ GROHE BLUE И RED)



Артикул стенда GROHE BLUE & RED 126697



GROHE присваивает каждому сервис-центру рейтинг в зависимости от успешности ведения сервисной деятельности на основании прозрачных и измеримых показателей эффективности. Лучшим сервис-центрам предоставляются стенды и образцы GROHE BLUE/RED & Smart Control бесплатно.



# ИНВЕНТАРЬ СЕРВИС-ЦЕНТРА

ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ В ЛЮБОМ СЕРВИС-ЦЕНТРЕ ПОМИМО ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННОГО

## 1 Информация о работе сервис центра

- График работы,
- Прайс-лист продукции и услуг
- Книга жалоб
- Стикер с формой обратной связи



## 2 Касса и терминал оплаты



Для удобства клиента, сервис-центр должен предоставить на выбор удобную форму оплаты (наличная, безналичная оплата).

**Если клиенту GROHE не выдан чек, работа для него производится бесплатно!**



# ИНВЕНТАРЬ СЕРВИС-ЦЕНТРА

## 3 Диагностический стенд

Диагностический стенд производится GROHE и может быть приобретен сервисным центром. Стенд должен располагаться отдельно от санузла.



# ИНВЕНТАРЬ СЕРВИС-ЦЕНТРА

## 4 Склад запасных частей



Организованный склад с четкой структурой размещения запчастей, с фиксированными местами хранения для удобного доступа и контроля остатков.

## 5 Инструмент для проведения работ



# ИНВЕНТАРЬ СЕРВИС-ЦЕНТРА

## Минимальный обязательный набор инструментов GROHE



19377000  
Специальный  
ключ



19132000  
Демонтажный  
ключ



19017000  
Монтажный  
ключ



08741031  
Ключ



19332000  
Ключ для  
демонтажа



49059000  
Ключ



19001000  
термометр



48021000  
Ключ для  
аэраторов



36407001  
Пульт  
дистанционного  
управления для  
инфракрасной  
электроники  
Grohe и Grohe Blue  
Home /Red



407417031  
Ключ для  
смены режимов



406811031  
Ключ для  
пульсаторов



Манометр  
для измерения  
давления воды  
в магистрали

# ИНВЕНТАРЬ СЕРВИС-ЦЕНТРА

## 6 Подменный фонд сервисного центра

В наличии должно быть по 2-3 шт. следующих позиций:

- Смеситель для ванны
- Смеситель для раковины
- Смеситель для кухни
- Накладная панель на инсталляцию

## 7 Брендированная одежда

Обязательный атрибут авторизованного сервисного центра.



Куртка:  
**119562** – М  
**119563** – L  
**119564** – XL  
**119565** – XXL



Брюки:  
**119566** – М  
**119567** – L  
**119568** – XL  
**119569** – XXL



Рубашка поло:  
**119321** – S  
**119322** – М  
**119323** – L  
**119324** – XL  
**119325** – XXL  
**119326** – XXXL



Бейсболка:  
**125809**



# ИНВЕНТАРЬ СЕРВИС-ЦЕНТРА

## Востребованные запасные части:

46048000	46374000	46580000	8915000	65655000
46056000	46107000	45978000	7146000	45346000
45964000	47364000	47439000	47175000	49003000
48359000	46989000	42320000	37095000	42315000
42233000	4375800M	45484000	48066000	46322000
42233000	4375800M	48113000	14926000	

## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СЕРВИС-ЦЕНТРА

### РЕКОМЕНДУЕТСЯ

Иметь оборудованный и чистый санузел, укомплектованный продукцией GROHE.



Наличие сервисного автомобиля (брендирование согласовывается с GROHE).



## ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДИСЦИПЛИНА

### Профессиональная дисциплина

- 1.1. Четкое соблюдение режима работы как в сервис центре, так и на выезде.
- 1.2. Опоздания на заказ недопустимы. Опоздание – это задержка более чем на 5 мин.
- 1.2. Перед началом работ согласуйте с клиентом шумные работы, отключение воды света и др. особые условия.
- 1.3. Товар, приобретённый клиентом, перед началом работы проверяйте на брак. С бракованным товаром не работайте.
- 1.4. Соблюдайте технологию и профессиональные стандарты.
- 1.5. Соблюдайте технику безопасности.
- 1.6. Проверьте качество выполненной работы перед сдачей клиенту.
- 1.7. Инструменты выкладывайте строго на подложку (недопустимо размещение инструмента на незащищённые поверхности мебели, элементы сантехники, пол клиента).

### Профессиональный внешний вид

- 2.1. Обязательно наличие элементов спецодежды (полукомбинезон, спецовка, жилетка, спец. брюки).
- 2.2. Рукав ниже плеча (не майка).
- 2.3. Длина штанов ниже колена (не шорты).
- 2.4. Футболка заправлена в брюки (когда вы присаживаетесь, не должны оголяться никакие части тела).
- 2.5. Обувь сменная (не бахилы), строго с закрытым носом.
- 2.6. Аккуратная причёска и бритьё.
- 2.7. Отсутствие запахов пота, алкоголя, перегара, табака. (непосредственно перед визитом к клиенту не курить!)
- 2.8. Инструменты строго в рюкзаке или кейсах. Исключаются спортивные сумки, пакеты.

### Уважение к клиенту

- 3.1. Будьте всегда вежливы с клиентом, что бы не происходило, работайте на положительный отзыв.
- 3.2. Во время работ нельзя есть у клиента, ходить на перекуры и разговаривать по телефону на личные темы.
- 3.3. Не комментируйте бытовые условия клиента и нашу продукцию, если ее качество и происхождение вызывают недоверие у вас и клиента.
- 3.5. Уберите рабочее место после завершения работ.
  - На рабочем месте не должно остаться:
    - мусора (мусор собирается в мусорные пакеты, принесённые мастером с собой, и выбрасывается в бытовой контейнер на улице);
    - строительной пыли на мебели, стенах и полу;
    - ваших вещей и инструментов;
    - крупногабаритного мусора (отнести к выходу из помещения заказчика или куда удобно заказчику в пределах его помещения).

## КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ ПАРТНЕРСТВА С КОМПАНИЕЙ GROHE

Компания GROHE дорожит надежными партнерами и неукоснительно выполняет свои обязательства по заключенному договору между сторонами.

Для всех партнёров на регулярной основе проводятся курсы повышения квалификации. Мастера, выполняющие работу своими руками, проходят тренинги технического характера, а для руководителей сервисных центров организованы тренинги по организации бизнес-процессов.

Развитие бизнеса на сегодняшний момент практически невозможно без использования качественного программного обеспечения. GROHE использует для этих целей ИС GROHE24 – это программный комплекс, предназначенный для оптимизации ведения бизнеса и контроля за производственным процессом.

Компания GROHE оказывает посильную помощь в брендировании сервисных центров, от аксессуаров сувенирной продукции до спецодежды и инструмента для мастеров.

*Мы относимся с большим уважением к Вам, и Вашей нелегкой работе. Вы – истинные мастера своего дела, непосредственно контактируете с клиентами и, тем самым, выступаете «Лицом Компании GROHE».*

## ТИПОВОЙ ДОГОВОР

**ДЛЯ УДОБСТВА ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ, НИЖЕ ВЫ НАЙДЕТЕ ШАБЛОН ДОГОВОРА С СЕРВИСНЫМ ЦЕНТРОМ.**

### ДОГОВОР СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ № 326-С

г. Москва «    » \_\_\_\_\_ г.

Акционерное общество «ГРОЭ АГ» (Германия), осуществляющее свою деятельность на территории России через Московское Представительство Акционерного общества «ГРОЭ АГ» (Германия), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Главы представительства \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик» с одной стороны, и «Авторизованный Центр «\_\_\_», именуемое в дальнейшем «Исполнитель» в лице Директора \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящий Договор Сервисного обслуживания о нижеследующем:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Заказчик является производителем сантехнического оборудования, далее «Продукт», на которое устанавливается гарантийный срок. Гарантийный срок указывается в гарантийном талоне, который предьявляется клиентом, потребителем/покупателем Продукта (если иное не согласовано Сторонами). В связи с этим Заказчик предоставляет Исполнителю право, а Исполнитель принимает на себя обязательство в течение срока действия настоящего Договора, в течение гарантийного срока, а также на период срока службы Продукта проводить сервисное обслуживание Продуктов GROHE (именуемые в дальнейшем «Работы») в городе \_\_\_\_ (включая область), Российская Федерация (именуемом в дальнейшем «Регион»).
- 1.2. Понятие «Гарантийный случай» излагается в Гарантийном талоне на Продукт.
- 1.3. Продукт должен быть сертифицирован для использования на территории Российской Федерации.

#### 2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

- 2.1. Права Исполнителя
  - 2.1.1. Исполнитель правомочен представлять себя как договорную авторизованную сервисную службу GROHE. Использование Исполнителем ссылок на товарный знак «GROHE» допустимо только после предварительного письменного разрешения со стороны GROHE в порядке, установленном действующим законодательством РФ.
  - 2.1.2. Действуя в интересах Заказчика, Исполнитель не вправе поручать исполнение Работ сторонним организациям (третьим лицам), если иное не согласовано Сторонами в письменной форме. В своих действиях Исполнитель руководствуется Регламентом Работы Сервисного Партнера №1, Рабочей инструкцией №1, Регламентом обращения с замененными материалами, а также Правилами делового поведения LIXIL и несет полную ответственность за соблюдение

# ТИПОВОЙ ДОГОВОР

требований и правил, перечисленных в данных документах, утвержденных компанией GROHE.

Исполнитель выражает свое согласие с тем, что в Рабочую Инструкцию № 1, Регламент Работы Сервисного Партнера №1, Регламент обращения с замененными материалами и в Правила делового поведения LIXIL могут вноситься изменения. В таком случае, Заказчик уведомляет исполнителя о таких изменениях в срок не позднее чем за 30 (тридцать дней) до момента их вступления в юридическую силу. Стороны признают юридическую силу за электронными сообщениями, задачами, передаваемыми по средствам информационной системы Заказчика (на момент подписания договора ИС GROHE24), содержащими новую редакцию вышеуказанных документов, утвержденных Заказчиком. В случае несогласия Исполнителя с данными изменениями, но вправе заявить о расторжении Договора в порядке, предусмотренном Договором.

## 2.2. Права Заказчика

- 2.2.1.** Заказчик оставляет за собой право действовать в Регионе самостоятельно или через третьих лиц. Заказчик также оставляет за собой право уменьшить или увеличить границы назначенного Региона по согласованию с Исполнителем.
- 2.2.2.** Заказчик имеет право не признавать гарантийными и не оплачивать проведенные Исполнителем Работы в случае, если Заказчик сочтёт гарантийные претензии потребителей/покупателей Продукта неправомерными, согласно имеющимся доказательствам.

## 2.3. Обязанность Исполнителя

- 2.3.1.** Соблюдать сроки решения гарантийных и негарантийных рекламаций, указанные в Рабочей Инструкции №1.
- 2.3.2.** В случае обращения потребителя/покупателя Продукта напрямую в адрес Исполнителя, а также в случае получения заявки непосредственно от Заказчика, признанной по результатам диагностики Исполнителя гарантийной, Исполнитель обязан выполнить гарантийные Работы и информировать Заказчика о выполненных Работах в течение 3-х рабочих дней с даты выполнения Работ в соответствии с условиями настоящего Договора.
- 2.3.3.** Исполнитель обязуется проводить Работы в Регионе исключительно от своего имени и с использованием своих технических средств.
- 2.3.4.** Исполнитель обязуется хранить замененные материалы (запчасти и основную продукцию) в течение 12 недель с момента оплаты гарантийных работ Заказчиком Исполнителю.
- 2.3.5.** Исполнитель обязуется иметь и использовать необходимое количество квалифицированного сервисного персонала и оборудования для качественного выполнения Работ.
- 2.3.6.** Исполнитель обязуется отправлять свой персонал на консультативные курсы, проводимые Заказчиком, при этом Исполнитель покрывает все расходы, связанные с командированием (проездом, проживанием и питанием) направляемого на курсы персонала.
- 2.3.7.** Исполнитель обязуется проводить Работы строго в соответствии с Регламентом Работы Сервисного Партнера №1, Рабочей инструкцией №1, Регламентом обращения с замененными материалами, а также Правилами делового поведения LIXIL, а также законодательными требованиями, действующими в Регионе и

# ТИПОВОЙ ДОГОВОР

Российской Федерации.

- 2.3.8.** Исполнитель обязан соблюдать стандарты техники безопасности Продуктов, как указывает Заказчик. Это требует использования исключительно оригинальных запасных частей Заказчика. Для этого Исполнитель обязуется хранить на складе достаточное количество запасных частей Заказчика. Для решения гарантийных проблем Потребителей Исполнитель обязуется приобретать запасные части Заказчика исключительно только у уполномоченного импортера ООО «ГРОЭ», заключив с соответствующим лицом отдельный договор поставки товаров, либо по письменному согласованию с Заказчиком у официальных дистрибуторов ООО «ГРОЭ».
- 2.3.9.** Исполнитель обязан до проведения Работ по гарантии проверить правомерность предъявления гарантийных претензий потребителей/покупателей Продукта. Исполнитель обязан в течение трёх рабочих дней с даты получения запроса зарегистрировать гарантийный случай в ИС GROHE24, в соответствии с порядком, актуальным на момент получения запроса и доведенным до сведения Исполнителя.
- 2.3.10.** Исполнитель обязуется незамедлительно, в течение 48 часов, сообщать Заказчику о всех ставших ему известными неисправностях Продуктов, которые ввиду конструктивных и технологических дефектов привели или могут привести к несчастному случаю со смертельным исходом, телесными повреждениями или к порче оборудования. В том случае, если неисправности в Продуктах приобретают массовый характер, Исполнитель должен предоставить Заказчику информацию по частоте сбоев. Передаваемая информация должна содержать описание и количество установленных и устранённых неполадок, обозначение типа и даты изготовления Продукта.
- 2.3.11.** С момента подписания настоящего договора Исполнитель обязан:
- следить за продлением лицензии или срока действия сертификата на виды Работ, если таковые требуются в соответствии с действующим законодательством в Регионе (а в случае их отзыва – также незамедлительно донести эту информацию до Заказчика в письменной форме);
  - при расширении своей деятельности в области гарантийных ремонтов и ремонтов в течение срока службы Продуктов уведомить GROHE о возможном сотрудничестве с другими фирмами и марками;
- 2.4. Обязанности Заказчика**
- 2.4.1.** Возмещать расходы Исполнителя в рамках выполнения гарантийных обязательств, согласно условиям настоящего Договора.
- 2.4.2.** Заказчик обязуется прилагать все возможные усилия для обеспечения Исполнителя требуемым для оказания работ инструментом, а также организовывать проведение консультационных курсов для персонала Исполнителя с учетом положений п.2.3.4.
- 2.4.3.** Заказчик обязуется предоставлять Исполнителю техническую документацию на немецком и/или английском и/или русском языках, а также обеспечить доступ к ИС GROHE24 и оказывать консультации в случае возникновения вопросов/неполадок.
- 2.5. Ответственность Исполнителя**
- 2.5.1.** Исполнитель полностью несёт ответственность перед потребителем за убытки, нанесённые потребителю вследствие ошибочного, несвоевременного или

## ТИПОВОЙ ДОГОВОР

халатного выполнения им, его персоналом, либо привлеченными лицами Исполнителя Работ.

**2.5.2.** Исполнитель настоящим гарантирует, что осуществляет страхование своей гражданской ответственности на сумму не менее чем 500 000 (пятьсот тысяч) рублей из расчета на 1 (один) год при условии страхования в течение всего срока выполнения Работ по настоящему Договору. В противном случае Заказчик вправе расторгнуть настоящий Договор в порядке, предусмотренном в самом Договоре.

### **2.6. Ответственность Заказчика**

Если соответствующими компетентными органами (лицами или аккредитованными организациями, или органами) установлено, что причиной возникновения нестандартной ситуации явился Продукт, при этом условия эксплуатации и требования к ремонту, которые изложены в гарантийном талоне и инструкции по эксплуатации, сопровождающими Продукт, не нарушены, а также не нарушены инструкции по ремонту, Заказчик обязан компенсировать затраты, связанные с возмещением документально подтвержденного материального ущерба потребителю/покупателю Продукта. Во всех остальных случаях Заказчик не несёт ответственности перед потребителем/покупателем Продукта за действия Исполнителя.

## FAQ: ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ВОПРОСЫ

### Кого мы должны обслуживать, а кого нет?

Сервис Центры обслуживают все типы клиентов на закрепленном за сервисным центром регионе. Связь с клиентами и первичные договоренности о выезде осуществляются в день поступления обращения. Не может быть «чужих» клиентов. Если товар – оригинальный GROHE, не важно где и в какой стране он был приобретен.

### Как и в какие сроки закрывать обращения от b2c и b2b клиентов?

- Гарантийные обращения должны быть закрыты перед конечным потребителем по запросам на замену товара ненадлежащего качества или его ремонт в течение 15 рабочих дней «под ключ». Доставка, работы по демонтажу, монтажу изделий для конечного клиента производятся бесплатно. Требования клиента должен удовлетворить сам сервисный центр. Не допускается выдача Актов диагностики с формулировками «Замена изделий по месту приобретения», платные выезды по гарантийным обращениям. Если запасные части к изделию недоступны на складах GROHE, по истечению 15 дневного периода сервис-центр должен производить замену изделия на новое, если рекомендованная розничная цена изделия >200 Евро с НДС, замену изделия требуется согласовать со специалистами отдела сервисной поддержки GROHE.

- Возврат денежных средств, в случае предъявления потребителем требований к возврату денежных средств осуществляются торгующей организацией по заявлению потребителя. Сервисный центр должен приложить все усилия для решения проблемы клиента таким образом, чтобы соответствующих требований клиента не возникало.

## Возврат денежных средств за товар GROHE = потерянный клиент GROHE

### Розничные торговые точки:

Обмен, доукомплектация и гарантийный ремонт в отношении предпродажного брака, или возвратов от конечных клиентов и приобретенных товаров в качестве образцов в торговых точках производится сервисным центром на регулярной основе согласно договорных отношений торговых точек с сервисными центрами. Срок обработки претензий по решению рекламаций торговых точек составляет **30 рабочих дней**.

### Интернет-магазины:

Обмен, доукомплектация и гарантийный ремонт в отношении предпродажного брака, или возвратов от конечных клиентов производится сервисным центром. Срок обработки претензий по решению рекламаций от авторизованных интернет-магазинов составляет **30 рабочих дней**.

## FAQ: ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ВОПРОСЫ

### Дистрибуторы

Обмен, доукомплектация и гарантийный ремонт в отношении предпродажного брака, или возвратов от покупателей производится сервисным центром. Срок обработки претензий по решению рекламаций от дистрибуторов GROHE составляет **20 рабочих дней**

### DIY-сети

Обмен, доукомплектация и гарантийный ремонт в отношении предпродажного брака, или возвратов от потребителей производится сервисным центром. Срок обработки претензий по решению рекламаций от дистрибуторов GROHE составляет **10 рабочих дней**.

### Как решаются претензии b2b партнеров, если для решения рекламации требуется замена товара в сборе?

Закрытие рекламаций производится путем замены товара на новый. Заказ товара производится сервисным центром со склада GROHE.

### Возможен ли выкуп товара у дистрибутора?

По соглашению с GROHE и в целях оперативного закрытия гарантийных рекламаций сервис-центры могут закупать товар надлежащего качества у дистрибуторов, торговых точек или DIY сетей.

### Что делать с замененным браком?

Замененные запчасти или товар целиком хранится в СЦ 12 недель с момента оплаты гарантийного отчета GROHE сервисному центру и могут быть востребованы к возврату заводу изготовителю.

Охладители-карбонизаторы, бойлеры, блок управления Sensia Arena, любой замененный товар категорий G5-G7 должен быть незамедлительно возвращен в GROHE в чистом виде.

### Где найти информацию о товаре, чертежи, схемы, артикулы запчастей?

На сайте **grohe.ru, pro.grohe.ru**

Если вы не можете найти интересующую запчасть:

1. Проверьте каталог спец. артикулов в системе GROHE24
2. Задайте вопрос опытным коллегам в чате Информация для сервисных центров
3. Если Вы не получили ответ, задайте вопрос специалистам GROHE в чате Вашей группы в системе GROHE24

## FAQ: ОТВЕТЫ НА ЧАСТО ВСТРЕЧАЮЩИЕСЯ ВОПРОСЫ

### В сервис-центр обратились с вопросом о претензиях по качеству керамики, моек, где найти требования к качеству изделий, что относится к браку, а что нет?

GROHE24->Информация для сервисных центров->Диск->Керамик-> Керамика. Производство, стандарты, типология дефектов new.pdf

### Должен ли сервис-центр хранить у себя объемные продукты, такие как керамика?

Нет, дефектная керамика подлежит утилизации после осуществления инспекции и получения одобрения от GROHE, см. указанную выше Презентацию.



Присоединяйтесь:



Pure Freude  
an Wasser



#### КАЧЕСТВО

*"GROHE – бренд №1  
в сантехнической  
сфере по мнению  
потребителей" –  
Wirtschaftswoche, 2017*



#### ТЕХНОЛОГИИ

*"GROHE входит в top-50  
компаний рейтинга  
"Меня мир" –  
Fortune Magazine, 2017*



#### ДИЗАЙН

*Свыше 400 наград  
за дизайн с 2003 года*



#### ЭКОЛОГИЧНОСТЬ

*Премия  
правительства Германии  
CSR AWARD 2017  
за сохранение воды  
как ценнейшего  
ресурса на земле*

ООО «Гроз» (GROHE)  
Россия, Москва, 125212  
Ленинградское шоссе,  
д. 39, с. 2, Офисный центр  
MARINA BUSINESS PARK  
Тел.: + 7 (495) 909 909 1  
info-ru@grohe.com  
grohe.ru

Сервис GROHE  
8 800 200 00 49  
service.grohe.ru  
service-ru@grohe.com

Grohe AG  
Представительство  
в Центральной Азии,  
Грузии и Армении  
KZ 050059 г. Алматы, Казахстан  
Проспект Аль-Фараби, 17,  
БЦ «Нурлы Тау», блок 46,  
офис № 402  
Тел.: + 7 (727) 311 07 39  
info-cac@grohe.com  
grohe.kz

Сервис GROHE  
+7 (775) 007-05-27

Grohe AG  
Представительство  
в Азербайджане  
AZ 1065 г. Баку, Азербайджан  
ул. Джафара Джабарлы, 40,  
Caspian Plaza, 13-й этаж  
Тел.: + 99 (412) 497 09 74  
info-az@grohe.com  
grohe.az

Сервис GROHE  
service-ru@grohe.com