

# Condições de garantia

---

## I. Disposições Gerais

A Hansgrohe oferece aos consumidores uma garantia contratual contra defeitos de fabricação, pelo prazo de 5 (cinco) anos ("Garantia do Fabricante"). Essa garantia poderá ser aplicada a todos os produtos Hansgrohe e Axor ("Produtos"), adicionalmente à garantia que o consumidor tem direito frente ao vendedor por lei.

As condições de garantia, portanto, são: (i) 03 (três) primeiros meses - garantia legal; demais 60 (sessenta) meses - garantia contratual, oferecida pela Hansgrohe. A contagem do prazo se iniciará a partir da efetiva da entrega do Produto.

Para os fins da presente Garantia do Fabricante, o "consumidor" é toda pessoa, proprietária do produto que não possui a intenção de revendê-lo ou instalá-lo em estabelecimentos de terceiros dentro dos limites das atividades dele/dela ou ocupação autônoma. Consumidor é aquele que compra o produto da Hansgrohe, do revendedor ou de qualquer outra pessoa natural ou jurídica que revenda ou instale o Produto dentro dos limites de sua atividade empresarial ou ocupação autônoma.

## II. Objetivos da garantia

A presente Garantia do Fabricante é aplicável aos produtos Hansgrohe que foram adquiridos pelos consumidores a partir de 01/01/2010 (prova de compra).

A Hansgrohe garante aos consumidores que seus produtos são livres de defeitos de material, fabricação e montagem. Para isso, o estado da arte da ciência e tecnologia do momento da fabricação é de suma importância. Para ser considerado defeituoso, o defeito causador do dano deve ser exclusivamente de fabricação. Reclamações por danos subsequentes ou por responsabilidade pelo produto só serão aplicáveis se de acordo com as disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor. Assim, a garantia oferecida pela Hansgrohe compreende gratuitamente a substituição de peças ou a mão-de-obra para reparar defeitos devidamente constatados pela Hansgrohe, quando a análise apropriada indicar erros de fabricação.

a. Esta garantia se aplica a todos os produtos hansgrohe não relacionados em b. por um prazo de 5 anos a partir da data de compra do primeiro cliente, no entanto, no máximo 6 anos, após a fabricação. O prazo da garantia não é prorrogado devido à garantia de serviços no escopo desta garantia, principalmente em caso de reparos ou trocas. O prazo da garantia, nestes casos, não recomeça.

b. Válido para os produtos hansgrohe iBox Hub (item n.º 25020190), RainButton (item n.º 25010000 - 25019000 assim como 25010700 - 25019700) e Pontos Scout (item n.º 15887000), que o primeiro cliente comprou a partir de 01.01.2020 (comprovante de compra). A hansgrohe concede aos primeiros clientes, para os produtos incluídos ou relacionados na categoria II.b, uma garantia com prazo de 2 anos a partir da data de compra do primeiro cliente, no entanto, de no máximo 3 anos após a fabricação.

O prazo da garantia não é prorrogado devido à garantia de serviços no escopo desta garantia, principalmente em caso de reparos ou trocas. O prazo da garantia, nestes casos, não recomeça.

## Condições de garantia

---

### III. Notificações de defeitos

O consumidor pode exigir seus direitos previstos nesta garantia, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal de compra, reportando o defeito dentro do prazo de garantia para o SAC da Hansgrohe ou para o revendedor de quem o consumidor adquiriu o Produto.

### IV. Benefícios da garantia do fabricante Hansgrohe

A Hansgrohe deverá reparar ou substituir o produto defeituoso no prazo máximo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da reclamação do consumidor, o qual poderá ser reduzido a depender do tipo de intervenção necessária, porém nunca inferior a 07 (sete) dias, tão pouco superior a 180 (cento e oitenta) dias. Não sendo o vício do produto sanado no prazo previsto, pode o consumidor exigir, a seu exclusivo critério, a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições; ou a restituição imediata da quantia paga devidamente atualizada; ou o abatimento proporcional no preço.

O consumidor deverá ter o produto com defeito reparado pelos técnicos autorizados da Rede de Assistência Técnica autorizada pela Hansgrohe. Nesse caso, a Hansgrohe cobrirá também os custos com o fornecimento das peças de reposição e mão de obra do serviço de reparo.

No caso de substituição, o Produto com defeito deverá ser substituído sem custos por um novo, do mesmo tipo, da mesma qualidade e da mesma espécie. Se o Produto em questão não é mais fabricado ao tempo da notificação de defeito, a Hansgrohe deverá entregar um Produto similar.

O transporte ou a remessa do Produto defeituoso para os técnicos autorizados da rede de assistência técnica Hansgrohe do Brasil, bem como qualquer remoção ou qualquer reinstalação do produto, ou qualquer outra providência devem apenas ser tomados a partir do devido consentimento da Hansgrohe. Se a Hansgrohe concordar com a providência a ser tomada, a Hansgrohe deve arcar com os respectivos custos incorridos. O consumidor deve ser obrigado a retirar o produto pessoalmente no revendedor da Hansgrohe mais próximo, exceto se acordado em contrário entre as partes.

### V. Condições e excludentes

As condições para os devidos efeitos dessa garantia são a instalação profissional e a manutenção de acordo com as instruções operacionais e as regras geralmente conhecidas da tecnologia (por exemplo, por um técnico ou um especialista autorizado) e em conformidade com as instruções operacionais e de manuseio dos Produtos da Hansgrohe de acordo com as instruções técnicas e de cuidados da Hansgrohe.

Isso inclui, dentre outras, mas não exclusivamente, que as tubulações de água de abastecimento sejam enxaguadas profissionalmente e minuciosamente de acordo com as regras aplicáveis, em particular antes que os Produtos sejam instalados ou após qualquer atividade de construção tenha ocorrido, que os encanamentos estejam em conformidade com as representações gráficas anexas, e que a pressão operacional na rede de água seja checada conforme as provisões técnicas.

As instruções de montagem e de uso e cuidados estão anexadas em cada produto e estão disponíveis no site [www.hansgrohe.com.br](http://www.hansgrohe.com.br).

## Condições de garantia

---

### A garantia não cobrirá:

1. Danos sofridos pelo produto em consequência de quedas acidentais, maus tratos, manuseio inadequado, uso indevido, instalação incorreta e erros de especificação, tais como a instalação de produtos em locais com pressão de água menor que a especificada no manual do produto, entre outros;
2. Danos causados em decorrência de aplicação e instalação dos Produtos em instalações elétricas e/ou hidráulicas não conformes com as normas técnicas brasileiras vigentes ou em desacordo com as recomendações e instruções de instalação da Hansgrohe e Axor;
3. Perda ou extravio de peças ou componentes;
4. Danos causados aos acabamentos por limpeza inadequada (produtos químicos, solventes, abrasivos do tipo saponáceo, palha de aço, esponja abrasiva dupla face) ou incrustações e acúmulos de sujeira (poeira, poluição, resíduos de sabão ou similares, calcário) nas superfícies cromadas conforme descrito no manual de instruções que acompanha o produto;
5. Produtos que foram reparados por pessoas não autorizadas pela Hansgrohe;
6. Aplicação de peças não originais ou inadequadas, ou ainda alterações e adaptação de qualquer tipo.
7. Produtos instalados em locais onde a água é considerada não potável ou contenha impurezas e substâncias estranhas à mesma, que ocasionem o mau funcionamento do produto;
8. Objetos estranhos no interior do produto, tais como resíduos de materiais de construção, colas ou similares, que prejudiquem ou impossibilitem o seu correto funcionamento;
9. Componentes que se desgastam naturalmente com o uso regular; tais como vedantes, gaxetas, guarnições, gavetas, anéis de vedação e mecanismo de vedação;
10. Produtos instalados em locais submetidos a altas temperaturas e/ou ambientes com atmosfera agressiva.

### A garantia não se aplicará em caso de:

- A. Não conformidade com as instruções de montagem e instruções de uso e cuidado fornecidos ou disponíveis no site [www.hansgrohe-int.com](http://www.hansgrohe-int.com);
- B. Instalação, manutenção, reparação ou cuidados por pessoas não profissionais;
- C. Defeitos dos Produtos que foram causados pelo vendedor, encanador ou terceiros;
- D. Danos atribuídos a desgastes normais ou danos intencionais – no caso de um dano causado por negligência, uma contribuição de negligência pode ser dada por consenso comum;
- E. Instalação indevida ou colocação em operação de modo indevido;
- F. Falta de ou manutenção incorreta;

## Condições de garantia

---

G. Produtos que não foram ou não são usados de acordo com os seus propósitos;

H. Danos causados por força maior ou desastres naturais, em particular, mas não exclusivamente, nos casos de enchente, fogos ou congelamento.

### VI. Não aplicabilidade da garantia

Na hipótese de um defeito do Produto não vir a ser coberto por esta garantia, os custos oriundos com o envio e transporte deste Produto deverão ser arcados pelo próprio(a) consumidor.

Adicionalmente, o consumidor deverá arcar com os custos, incluindo custos com mão de obra, que surgirem devido à inspeção do produto, como também os custos com a remoção e reinstalação do Produto. Se o consumidor requerer que a reparação seja feita mesmo após ele/ela ter sido informado que a garantia não poderá ser aplicada e sobre os custos esperados pela reparação, ele/ela deve arcar com todos os custos de reposição de peças e mão de obra.

Se o Produto ainda não possuía o defeito ao tempo de sua entrega, fica facultado a decidir de acordo com o caso concreto se a restauração será feita de boa-fé. Nesse caso, o consumidor não terá direito a qualquer benefício legal decorrente dessa garantia.

### VII. Direitos legais

Além dos direitos que são objeto desta garantia, cabem ao consumidor os respectivos direitos garantidos pela legislação aplicável. Esses direitos, que podem ser mais vantajosos ao consumidor, não são restringidos por essa garantia. Além disso, eventuais direitos que o consumidor tenha frente ao efetivo vendedor de quem comprou o Produto, não serão afetados por esta Garantia.

### VIII. Local execução, foro e lei aplicável

Esta Garantia do Fabricante é sujeita às leis brasileiras, não incluindo a CISG datada de 11.04.1980, sendo o foro aplicável aquele do domicílio do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro.

