

# Conditions de garantie

---

## I. Généralités

Hansgrohe prend en charge les produits Hansgrohe pour les consommateurs, plus loin que les garanties légales, que le consommateur est en droit d'attendre de son vendeur, la garantie fabricant. Elle s'applique sans préjudice ni limitations sur les responsabilités pénales, comme par exemple la loi de responsabilité des produits, en cas de tromperie et de négligence grossière, en cas de blessures vitales, corporelles, ou d'atteinte à la santé par Hansgrohe ou ses aides exécutoires. Par « Consommateur » la garantie-fabricant couvre toute personne physique, propriétaire du produit et qui ne l'a pas acquis à fin de revente ou dans le cadre de son activité professionnelle industrielle ou indépendante ou d'installation chez un tiers. « L'acheteur initial » est le consommateur, qui a fait acquisition en premier du produit Hansgrohe, un commerçant ou une autre personne physique ou juridique, qui l'a dans le cadre de son activité professionnelle industrielle ou indépendante revendu ou installé.

## II. Cadre de garantie

Valable pour les produits Hansgrohe achetés par les acheteurs initiaux à partir du 01/01/2013 (preuve d'achat) : Hansgrohe garantit aux consommateurs que ses produits sont exempts de problèmes matériels, de production et de construction. La référence étant l'état des connaissances et des techniques à l'instant de la fabrication. Le produit contenant le problème ayant occasionné le dommage doit être signalé dès l'occurrence de celui-ci. Les réclamations de remplacement des séquences ou de responsabilité du fait des produits se limitent au prorata fixé par la réglementation légale.

a. Cette garantie s'applique à tous les produits hansgrohe qui ne sont pas listés au point b. pour une période de 5 ans à compter de la date d'achat du premier client, mais pour un maximum de 6 ans après la fabrication. Le délai de garantie ne peut pas être prolongé pour cause de prestations effectuées dans le cadre de cette garantie, en particulier lors d'une remise en état ou d'un échange. Le délai de garantie ne court pas à nouveau dans ces cas-là.

b. Valable pour les produits hansgrohe iBox Hub (Réf. 25020190), RainButton (Réf. 25010000 - 25019000 ainsi que 25010700 - 25019700) et Pontos Scout (Réf. 15887000), qui ont été achetés par des clients pour la première fois à partir du 01.01.2020 (preuve d'achat). hansgrohe accorde au premier client une garantie pour les produits qui relèvent du point II.b ou qui sont énumérés au point II.b pour une période de 2 ans à compter de la date d'achat du premier client, mais pour un maximum de 3 ans après la fabrication.

Le délai de garantie ne peut pas être prolongé pour cause de prestations effectuées dans le cadre de cette garantie, en particulier lors d'une remise en état ou d'un échange. Le délai de garantie ne court pas à nouveau dans ces cas-là.

## III. Notification d'erreur écrite

Le consommateur peut exercer son droit à la garantie fabricant en effectuant une notification écrite durant la période de garantie définie à compter de la date d'achat à Hansgrohe ou la date d'achat par l'acheteur initial à Hansgrohe. La condition préalable est que le client rapporte le problème dans les 2 mois de son apparition, ou plutôt dans les 2 mois pendant lesquels il aurait dû voir le problème.

## Conditions de garantie

---

Il incombe au consommateur de prouver, que la période de garantie n'est pas échue (en apportant par exemple la preuve d'achat de l'acheteur initial). Dans le cas contraire Hansgrohe sera obligé d'estimer le début de la période de garantie à partir de la date de fabrication.

### IV. Prestations dans le cadre de la garantie

En cas de produit défectueux, l'acheteur doit prendre contact avec le distributeur ou l'installateur auprès duquel il a acheté le produit afin d'initier la procédure de SAV adéquate, en fonction du problème identifié. Il reste à la discrétion de Hansgrohe soit de remettre le produit en état, soit de le remplacer ou de rembourser le prix d'achat au consommateur.

La garantie assure la livraison gratuite de la pièce de remplacement nécessaire ou l'envoi de produit. En cas d'échange, le produit usagé sera échangé par un produit neuf de la même famille, de même qualité et de même type. Dans le cas échéant où le produit concerné ne serait plus produit à la date de notification, Hansgrohe serait autorisé à livrer un produit similaire.

Dans le cas où Hansgrohe choisit de rembourser le prix d'achat et le stipule par écrit, le consommateur retourne le produit, et Hansgrohe lui rembourse le prix d'achat payé.

Le SAV de Hansgrohe France reste à votre disposition pour toute information complémentaire concernant l'étendue de cette garantie.

### V. Conditions préalables et exclusions

Les conditions préalables à l'exécution de cette garantie sont un montage approprié et une maintenance conforme aux instructions de services et aux règles techniques reconnues (par ex. par un installateur agréé ou par une entreprise spécialisée autorisée) tout comme le respect du mode d'emploi et l'utilisation des produits Hansgrohe en suivant les instructions techniques et les conseils d'entretien de Hansgrohe. Cela comprend entre autres, mais pas exclusivement, que les tuyaux d'alimentation d'eau particulièrement lors de l'installation du produit ou après les travaux d'adaptation soient conformes aux normes appropriées décrites rinçage minutieux, montage respectant les plans et vérification que la pression d'utilisation du circuit d'eau corresponde aux stipulations techniques. Les notices de montage, les modes d'emploi et les guides d'entretien de chaque produit sont joints et sont aussi disponibles sur [www.hansgrohe.de](http://www.hansgrohe.de).

#### La garantie ne s'étend pas :

- aux pièces d'usure, comme par exemple les joints, s'ils sont usés ;
- aux pièces cassables, comme par exemple le verre, les ampoules électriques si elles sont cassées ;
- au matériel consommable, comme par exemple les piles, filtres ou mousseurs, s'ils sont usés ;
- aux modifications bénignes de la qualité attendue des produits Hansgrohe qui n'ont aucune influence sur la valeur usagée du produit ;
- aux salissures, traces d'eau en particulier les traces d'eau chaudes et les dépôts calcaires, mauvaises utilisation et manipulations, aux dommages dûs aux effets d'un environnement agressif, produits chimiques nettoyants ménagers ;

## Conditions de garantie

---

- aux défauts sur les produits résultant de l'installation, du transport et de l'essai de l'objet acheté tout comme
- aux dommages dûs à une déficience des produits Hansgrohe
- produits d'exposition par exemple

### La garantie prend fin lors :

- de la non-observation des instructions d'utilisation, de montage et d'entretien fournies ou disponibles sur [www.hansgrohe.de](http://www.hansgrohe.de) ;
- du montage, de la maintenance, de la réparation ou l'entretien par des personnes non qualifiées ;
- de dégâts sur le produit causés par le vendeur, l'installateur ou une tierce personne ;
- de dégâts attribués à une usure normale ou des détériorations volontaires - la dégradation volontaire sera considérée comme une négligence contributive - ;
- d'une installation ou une mise en marche inappropriée ;
- d'un manque de maintenance ou d'une maintenance défectueuse ;
- pour les produits qui n'ont pas été utilisés comme ils auraient du l'être;
- de dégâts dus à une puissance supérieure ou à des catastrophes naturelles, en particulier, mais pas exclusivement comme les inondations, des incendies ou les dommages causés par le gel.

## VI. Limite de garantie

En cas de problème non couvert par la garantie, l'envoi et le transport du produit sont à la charge du consommateur. En sus, le consommateur devra régler les coûts de main-d'œuvre inhérents à l'inspection du produit ainsi que les coûts de démontage et de réinstallation du produit. Dans la mesure où le consommateur a connaissance de la non prise en garantie et des coûts prévisionnels liés à la remise en état et qu'il souhaite poursuivre la remise en état, les coûts des pièces détachées et de main-d'œuvre seront à sa charge. Si le produit n'est pas en stock à la date de livraison, Hansgrohe décidera au cas par cas, de proposer une solution alternative. Dans ce cas là, le consommateur n'a pas droit à une élimination des défauts.

## VII. Droits garantis par la loi

Le consommateur a droit à la garantie applicable par la loi. Cette garantie ne limite pas les droits plus favorables au consommateur. La garantie n'affecte en rien les droits auxquels l'acheteur initial tout comme le cas échéant le consommateur a envers le vendeur, chez lequel l'acheteur initial a acquis le produit.

## VIII. Contestation, Tribunal d'attribution et législation applicable

Cette garantie est soumise au droit allemand à l'exclusion de la convention des Nations-Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG) du 11 avril 1980. Le lieu d'exécution des obligations en matière de garantie est Schiltach, Allemagne. Tribunal compétent Rottweil, Allemagne.

Hansgrohe SE  
Austraße 5-9  
77761 Schiltach  
Allemagne

