

# Instrukcja

**Pierwsza rejestracja dystrybutora  
Grohe w systemie serwisowym**

**[www.groheserwis.com](http://www.groheserwis.com)**



*Pure Freude an Wasser*

1. W celu zarejestrowania zgłoszenia serwisowego oraz konta dystrybutora należy przejść pod adres [www.groheserwis.com](http://www.groheserwis.com).
2. Przy rejestracji pierwszego zgłoszenia system automatycznie rejestruje nam konto w portalu, dlatego proszę sprawdzić czy podawane dane są prawidłowe i zgodne z rzeczywistością.
- 3.

Zlecenie serwisowe    [Promocja – bezpłatny montaż GROHE](#)

Klienci

Dystrybutorzy

Nazwa firmy

1 

NIP (bez kresek i spacji)

2 

Ulica dystrybutora

3 

Kod-pocztowy dystrybutora

4 

Miasto dystrybutora

5 

E-Mail dystrybutora

6 

Telefon dystrybutora

7 

Numer oddziału (dotyczy sklepów sieciowych)

8 

Własny numer zgłoszenia

9 

Imię klienta

10 

Nazwisko klienta

11 

Ulica klienta

12 

Kod pocztowy klienta

13 

1. Nazwa Firmy Dystrybutora
2. NIP Dystrybutora (same cyfry)
3. Ulica Dystrybutora
4. Kod pocztowy Dystrybutora
5. Miasto Dystrybutora
6. E-Mail Dystrybutora (na podstawie tego adresu system stworzy konto użytkownika)
7. Nr telefonu Dystrybutora
8. Nr oddziału Dystrybutora (jeśli istnieje)
9. Własny numer zgłoszenia reklamacyjnego
10. Imię klienta zgłaszającego reklamację
11. Nazwisko Klienta zgłaszającego reklamację
12. Ulica – miejsce wystąpienia usterki
13. Kod pocztowy klienta

Miasto klienta  
**14**

E-mail klienta  
**15**

Telefon klienta  
**16**

Produkt  
**17**

Opis  
**18**

Czytelny dowód zakupu  
Wybierz plik Nie wybrano pliku **19**

Dodatkowe zdjęcia (max 3)  
Wybierz pliki Nie wybrano pliku **20**

Oświadczam  
 że zapoznałem się z zasadami przetwarzania danych osobowych w związku z otrzymanym przez GROHE zleceniem serwisowym zawierającym zgłoszenie reklamacyjne.

Wyślij

14. Miasto wystąpienia usterki
15. Adres e-mail klienta zgłaszającego usterkę
16. Nr telefonu klienta zgłaszającego usterkę
17. Nr produktu – system sam podpowiada nazwę
18. Opis usterki
19. Czytelny dowód zakupu w dowolnym formacie
20. Dodatkowe zdjęcia i materiały przedstawiające usterkę

Po wypełnieniu wymaganych pól należy zaakceptować zasady przetwarzania danych osobowych następnie przycisnąć przycisk wyślij. System na podstawie przekazanych danych stworzy dla Państwa konto w systemie i wyśle powiadomienie na adres mailowy podany w polu nr. 6. W treści wiadomości znajdą Państwo hasło, które zostało automatycznie wygenerowane i przypisane do Państwa konta.

---

Firma Grohe Polska Sp. z o.o. dodała nowe konto do swojego portalu. Jeśli chcesz sprawdzić status swoich zleceń i nie tylko zaloguj się w systemie.

**Login:** [kontakt@firma.pl](mailto:kontakt@firma.pl)

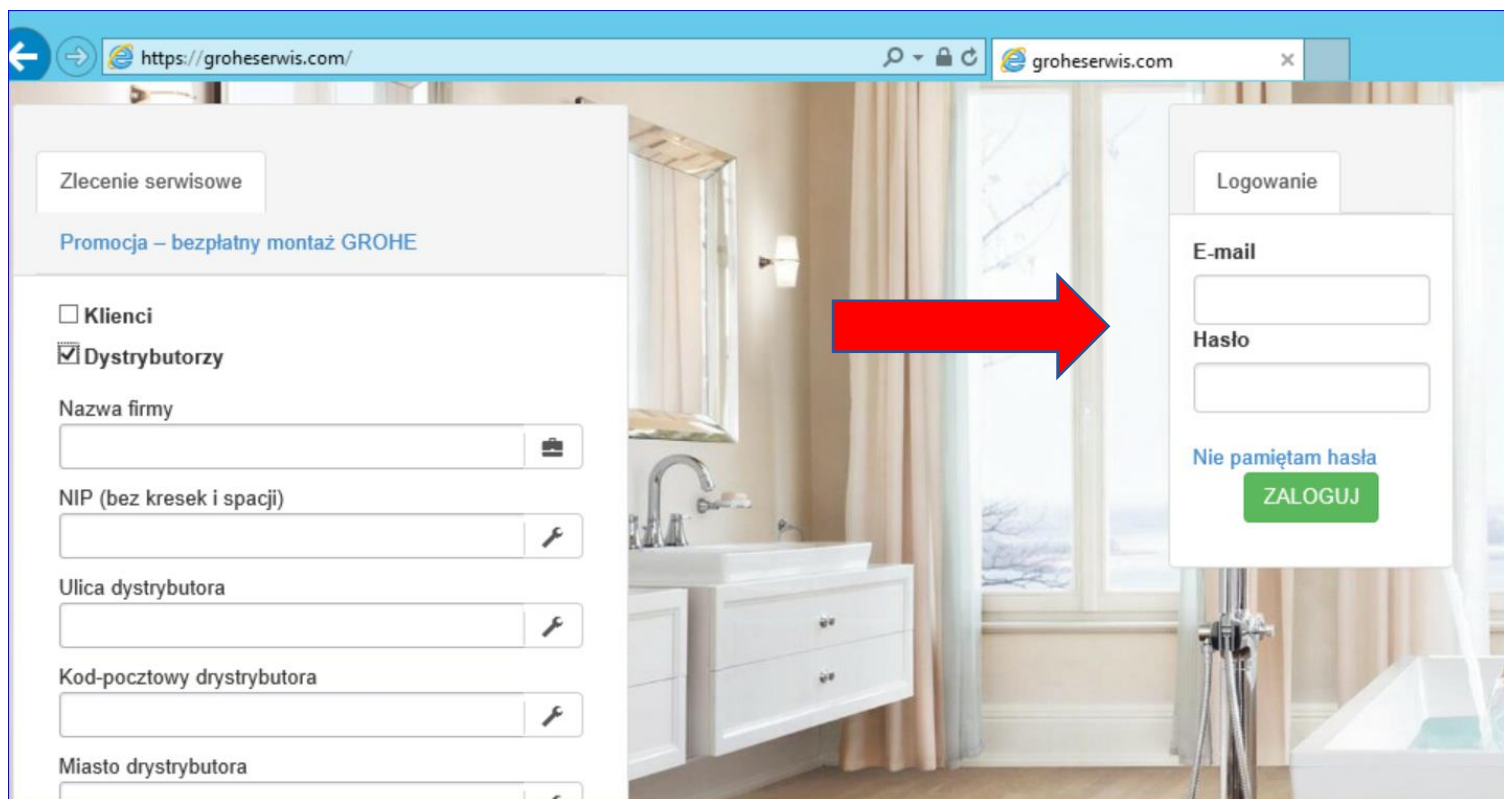
**Hasło:** 32227

---

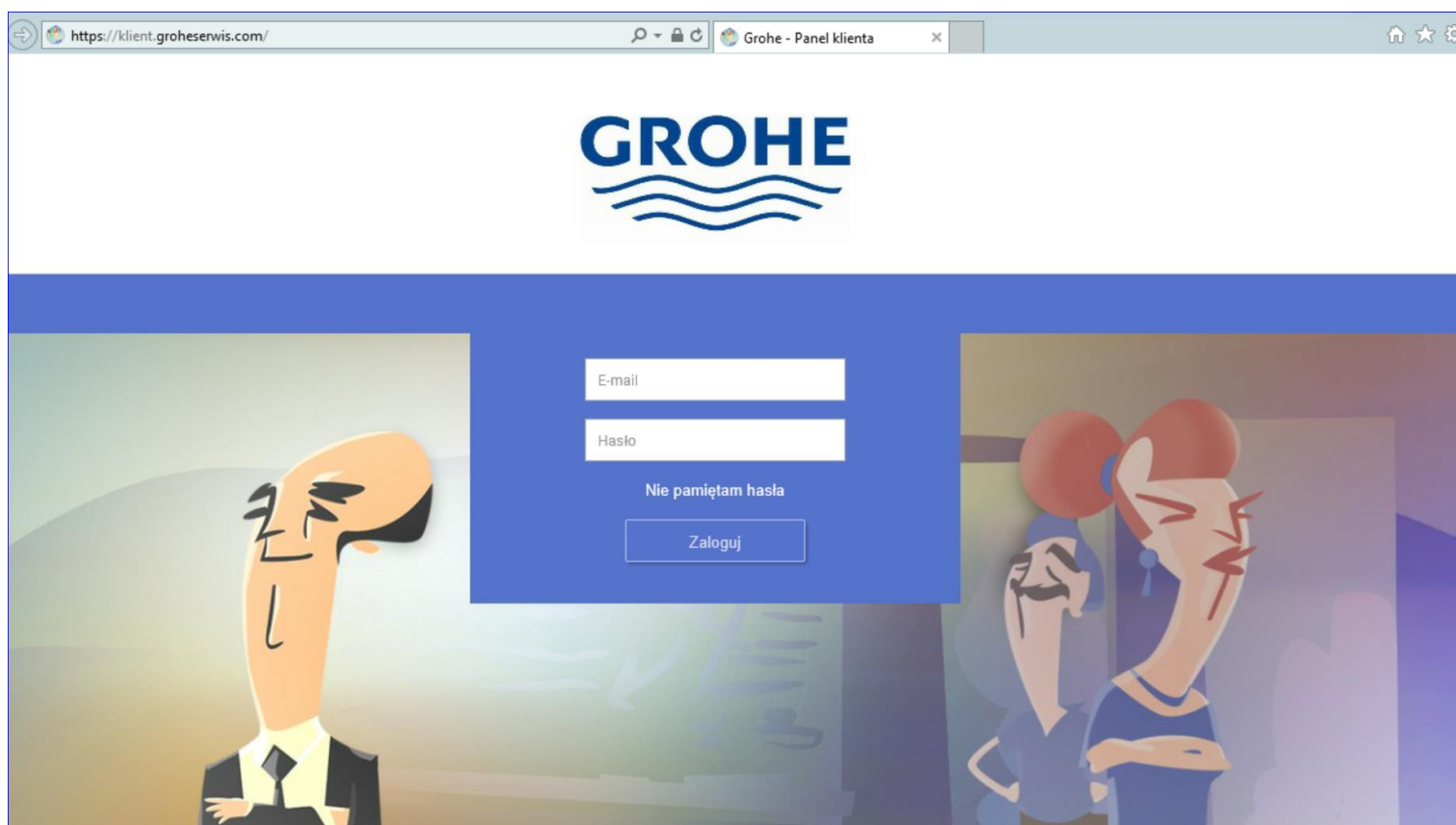
**UWAGA:** w przypadku, kiedy dział reklamacyjny liczy kilku pracowników, wszyscy mogą używać tego samego loginu i hasła, które wygenerował przy pierwszym logowaniu się pierwszy z pracowników.

Kolejne zgłoszenia należy dodawać już po zalogowaniu do portalu klienta. W tym celu należy przejść pod adres [www.groheserwis.com](http://www.groheserwis.com) lub <https://klient.groheserwis.com>

Zalogować się można po prawej stronie portalu rejestracyjnego (na obrazku poniżej miejsce logowania wskazuje czerwona strzałka) lub stronę: klient.groheserwis.com Podczas logowania podajemy podany w polu adres mailowy oraz hasło otrzymane w wiadomości. Po zalogowaniu do panelu klienta mamy dostęp do wszystkich zgłoszeń, które przekazujemy do działu serwisowego.



lub



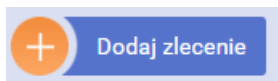
W zakładce „ZLECENIA” mamy dostęp do zatwierdzonych i zweryfikowanych zgłoszeń. W tabelce znajdują się informacje o klienci zgłaszającym usterkę, pracowniku zajmującym się sprawą oraz statusie zlecenia.

Data	Numer zgłosz.	Adres	Pracownik	Telefon	Status
2018-11-29 15:30	44875/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Grohe Wewnętrzny	697580305	Przyjęte
2018-10-31 14:41	43795/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Paweł Serwisant Błajczyk	696027313	Przyjęte
2018-10-01 01:14	42583/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Paweł Serwisant Błajczyk	696027313	Zakończona POZYTYWNE
2018-06-29 22:56	42582/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Paweł Serwisant Błajczyk	696027313	Zakończona NEGATYWNE
2018-09-28 17:56	42580/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Paweł Serwisant Błajczyk	696027313	Zakończona NEGATYWNE
2018-09-20 17:00	42065/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Paweł Serwisant Błajczyk	696027313	Zakończona NEGATYWNE
2018-06-17 17:45	42070/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Andrzej Śmiałak	603292078	Zakończona NEGATYWNE
2018-06-06 11:39	41911/2018	BULGARSKA 108A, 13 POZNAŃ 60-381	Paweł Serwisant Błajczyk	696027313	Przyjęte

© Grohe Polska sp. z o.o.  
KRS: 0000076152  
NIP: 651-620-430  
REGON: 01126636

Informujemy, iż termin rozpatrzenia reklamacji przez Grohe Polska sp. z o.o. wynosi 14 dni.  
W przypadku konieczności uzupełnienia zgłoszenia o niezbędne dane termin ten  
może ulec wydłużeniu o czym zostanie Państwa powiadomieni drogą telefoniczną bądź e-mailową.

Email: [biuro@grohe.com](mailto:biuro@grohe.com)



W celu dodania nowego zgłoszenia należy użyć przycisku

W nowo ukazanym oknie uzupełniamy pola analogicznie do formularza z kroku pierwszego. Należy pamiętać, iż w polu „**Czytelny dowód zakupu oraz inne**” mamy możliwość załączenia więcej niż jednego dokumentu. Po zapisaniu informacji w systemie w zakładce wiadomości widzimy status zgłoszenia. Proszę pamiętać, iż nowe zgłoszenie przed przekształceniem w zlecenie serwisowe musi przejść weryfikację przez pracowników firmy Grohe Polska. (przesłane zgłoszenie powinno zawierać fakturę zakupu dotyczącą reklamowanego produktu, nie są akceptowane faktury proforma).



## Nowe zgłoszenie

<b>Klient</b> <input type="text"/>	<b>Ulica klienta*</b> <input type="text"/>
<b>Imię klienta*</b> <input type="text"/>	<b>Miasto klienta*</b> <input type="text"/>
<b>Nazwisko klienta*</b> <input type="text"/>	<b>Kod klienta*</b> <input type="text"/>
<b>Telefon klienta*</b> <input type="text"/>	<b>Numer zewnętrzny</b> <input type="text"/>
<b>E-Mail klienta</b> <input type="text"/>	<b>Nr produktu</b> <input type="text"/>
	<b>Czytelny dowód zakupu oraz inne*</b> <input type="button" value="Wybierz pliki"/> Nie wybrano pliku

**Opis \***

\* Wymagane

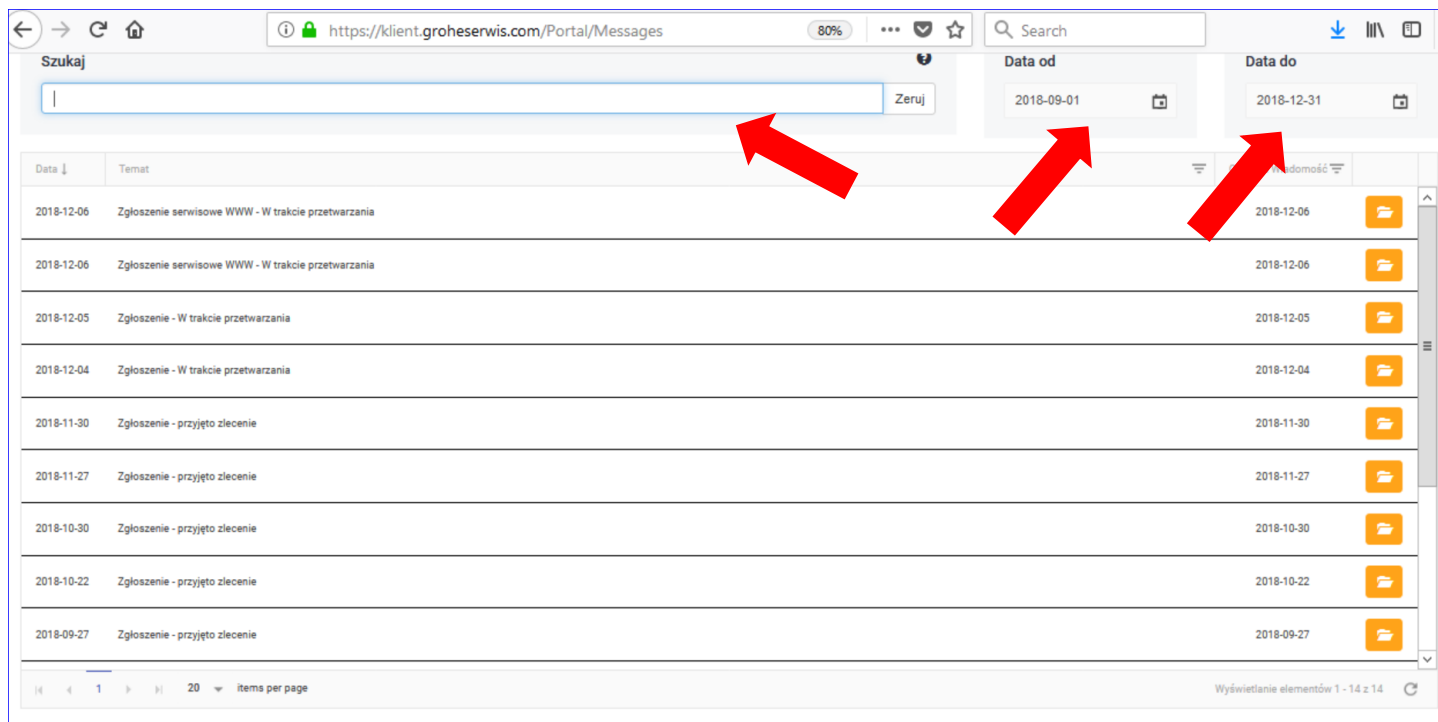
Zapisz

W polu wiadomości można przeczytać wszystkie wiadomości jakie przesyłają pracownicy serwisu odnośnie konkretnych reklamacji.

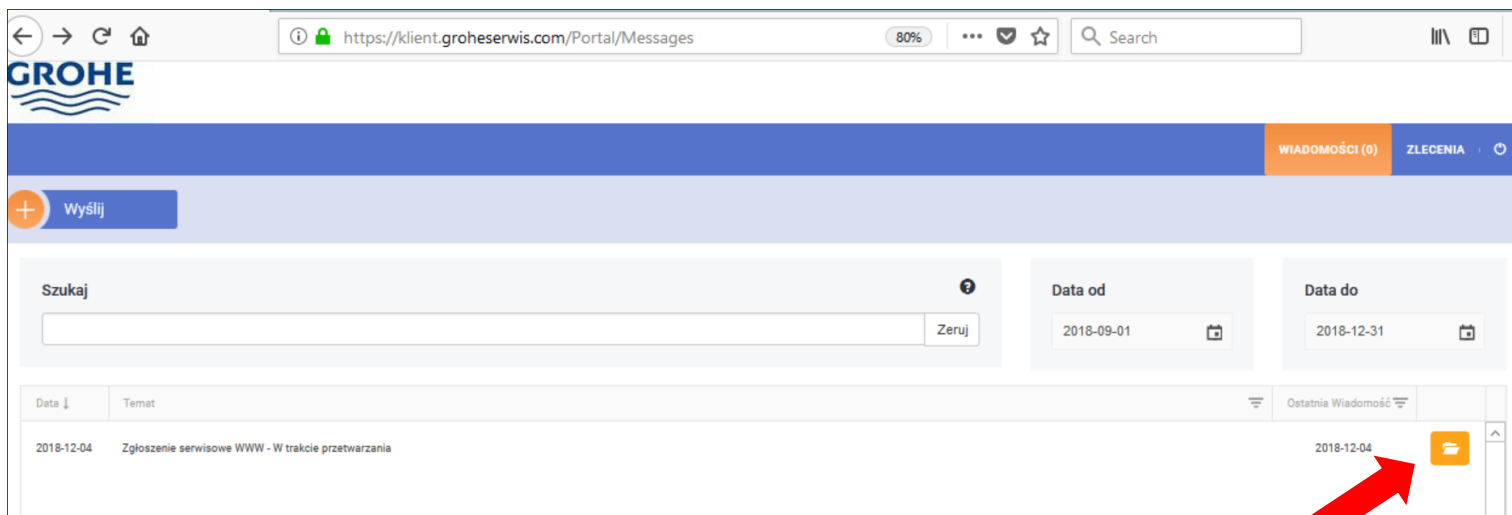


The screenshot shows the Grohe service portal interface. At the top, there is a navigation bar with a blue background and white text. On the right side of the navigation bar, there are two tabs: 'WIADOMOŚCI (0)' (highlighted in orange) and 'ZLECENIA'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Szukaj' and a 'Znajdź' button. To the right of the search bar, there are two date range selectors: 'Data od' (2018-09-01) and 'Data do' (2018-12-31). Below these, there is a table with columns for 'Data' and 'Temat'. The table contains one row with the date '2018-12-04' and the subject 'Zgłoszenie serwisowe WWW - W trakcie przetwarzania'. On the right side of the table, there is a 'Data wysłania wiadomości' column with the date '2018-12-04' and a small orange envelope icon. A red arrow points from the bottom right towards the 'WIADOMOŚCI (0)' tab in the navigation bar.

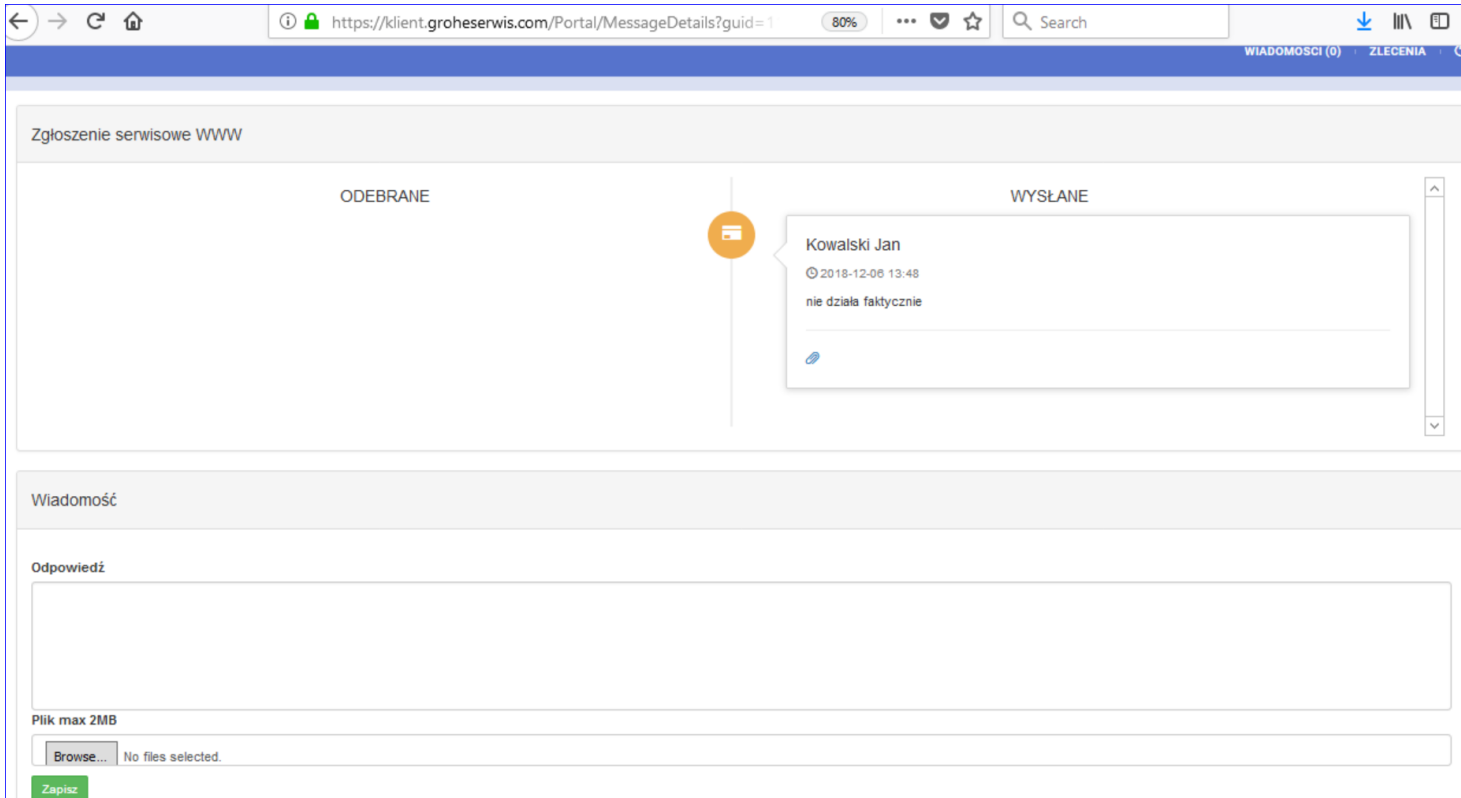
Wprowadzone reklamacje można wyszukiwać używając głównej wyszukiwarki oraz zmieniając zakres dat



### Otwieranie wiadomości



Wiadomość po otwarciu wyświetla całą historię zgłoszenia oraz umożliwia przesłanie wiadomości do serwisu z możliwością dodania załączników– wszystko z referencją do prowadzonej sprawy.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://klient.groheserwis.com/Portal/MessageDetails?guid=1>. The page title is "Zgłoszenie serwisowe WWW". The interface is divided into two main sections: "ODEBRANE" (Received) on the left and "WYSŁANE" (Sent) on the right. A central orange circle with a document icon is positioned between them. The "WYSŁANE" section displays a message from "Kowalski Jan" dated "2018-12-08 13:48" with the text "nie działa faktycznie". Below the message is a large text input field labeled "Odpowiedź" (Reply) and a file upload section with a "Browse..." button, a "Zapisz" (Save) button, and a "Plik max 2MB" limit. The top right of the page shows "WIADOMOSCI (0)" and "ZLECENIA".

Każda wiadomość wysłana z serwisu Grohe jest sygnalizowana przesłaniem na zarejestrowany przez Dystrybutora adres e-mail wiadomością oraz prośbą o jej odczytanie:

---

Firma Grohe Polska Sp. z o.o. wysłała nową wiadomość do Ciebie nawiązującą do tematu :  
**Zgłoszenie serwisowe WWW.**

---

[ODCZYTAJ](#)



UWAGA: w przypadku problemów z logowaniem się do systemu zgłoszeń serwisowych, prosimy o kontakt:

**Grohe Polska Sp. z o.o.**

Jarosław Łuczko  
ul. Puławska 182  
02-670 Warszawa  
tel. 22/54-32-640

E-mail: [jaroslaw.luczko@grohe.com](mailto:jaroslaw.luczko@grohe.com)