

# FAQ zum Baustein Prävention von Leitungswasserschäden mit GROHE Meine-eine-Police

Allgemeines	
Wer bekommt den Baustein Prävention von Leitungswasserschäden mit GROHE angeboten?	Kunden, die sich für eine Meine-eine-Police (MeP) mit Wohngebäudeversicherung und einer Vertragslaufzeit von 3 Jahren entscheiden. Das Angebot gilt lediglich für Ein- und Zweifamilienhaus-Besitzer. Nicht-selbstbewohnte sowie vermietete Gebäude sind hiervon ausgenommen.
Bin ich als Kunde im Rahmen des Abschlusses einer MeP mit Wohngebäudeversicherung dazu verpflichtet den GROHE Sense Guard einbauen zu lassen?	Das Angebot ist für Sie als Kunde freiwillig.
Welchen Vorteil habe ich als Kunde durch die Verwendung des GROHE Sense Guard und GROHE Sense?	Sie können Ihr Eigenheim gegen Leitungswasserschäden schützen. Rohrbrüche und Leckagen können frühzeitig identifiziert werden. Zusätzlich verfügen Sie über eine Wasserverbrauchs- und Kostenkontrolle.
Kann ich als Bestandskunde den GROHE Sense Guard erhalten?	Ja, sofern die Vertragslaufzeit um 3 Jahre verlängert wird. Die Änderung kann gemeinsam mit Ihrem Berater per Änderungsantrag über VOIS oder per E-Mail erfolgen. Wird der Vertrag innerhalb der nächsten 12 Monate nach Vereinbarung von Ihnen gekündigt, hat GROHE die Möglichkeit Ihnen die Kosten in Rechnung zu stellen. Bei Interesse informieren Sie sich bitte bei Ihrem Berater.
Wie kann das Angebot für mich als Neukunde abgeschlossen werden?	Der Baustein kann über Ihren Berater bzw. Ihre Beraterin im Antragsprozess über die Angebotssoftware VOIS abgeschlossen werden..
Entstehen für mich als Kunde Kosten?	Nein, für Sie als Kunde entstehen durch die Hinzunahme des Bausteins keine Kosten. Sie bezahlen den üblichen Versicherungsbeitrag für die gleichbleibende Versicherungsleistung. Die Bayerische übernimmt die gesamten Kosten für das Produkt. GROHE übernimmt für Sie Installationskosten bis zu 350 EUR brutto (inkl. Mwst.) und decken damit einen standardmäßigen Einbau des Gerätes ab. Bei höheren Kosten tragen Sie die Differenz.  <b>Fairer Hinweis:</b> Bitte beachten Sie, dass Sie für die üblichen Betriebskosten des Systems verantwortlich sind. Der GROHE Sense Guard benötigt WLAN und Strom, um ordnungsgemäß zu funktionieren.
Kann ich den Baustein auch für Risiken mit Vorschäden abschließen?	Ja, der Baustein kann den Annahmerichtlinien entsprechend auch für Risiken mit Vorschäden abgeschlossen werden. Eine finale Entscheidung zur Installation des Gerätes erfolgt durch den Fachbereich der Bayerischen sowie durch GROHE.
Gehe ich eine gesonderte vertragliche Verpflichtung ein?	Nein, das Angebot ist für Sie freiwillig. Durch die Annahme dieses Angebots ändert sich Ihr aktueller Versicherungsvertrag nicht.
Gibt es eine Informationsseite zu dem Produkt?	Weitere Informationen findet Sie unter: <a href="https://www.diebayerische.de/aktionen/grohe/">https://www.diebayerische.de/aktionen/grohe/</a>
Gibt es eine Provision, wenn der GROHE Baustein mit ausgewählt wird?	Nein, durch die Vermittlung des Angebotes erfolgt keine Provisionszahlung. Das Angebot dient lediglich als zusätzliche Präventionsmaßnahme für Ihre Immobilie.
Bestehen Erfahrungen hinsichtlich der Zusammenarbeit zwischen GROHE und die Bayerische?	Um das Risiko von Wasserschäden zu minimieren, ist die Bayerische 2021 eine Kooperation mit GROHE, einer der global führenden Marken für Sanitärprodukte, eingegangen. In einem Pilotprojekt wurden rund 1.146 (Stand Oktober 2023) unserer Wohngebäudekunden kostenfrei mit einem GROHE Sense Guard ausgestattet. Die für das Pilotprojekt ausgewählten Kunden, wurden per Brief, E-Mail und telefonisch kontaktiert und zur Teilnahme eingeladen. Wer sich zu einer Teilnahme am Pilotprojekt entschieden hatte, musste sich die GROHE Sense App herunterladen und sich registrieren.
Produktbeschreibung und -voraussetzungen	
Welche Produktkomponenten von GROHE sind im GROHE Baustein enthalten?	Der Baustein umfasst ein GROHE Sense Guard und ein GROHE Sense. Weitere GROHE Sense können auf eigene Kosten bei GROHE oder SenseGuard mit einem Rabatt von 25% je Sense nachbestellt werden. Die Bestellung kann online unter <a href="https://shop.grohe.de/de_DE/c/sense">https://shop.grohe.de/de_DE/c/sense</a> erfolgen. Für den Rabatt ist folgender Rabattcode anzugeben: <b>DIEBAY25 (gültig vom 01.11.2023 bis 31.12.2024).</b>  Datenschutzhinweis: Wenn Sie den Gutschein „DIEBAY25“ nutzen, leiten die GROHE AG, GROHE Deutschland Vertrieb GmbH und Sense Guard GmbH (je nachdem, von wem Sie das Produkt erwerben, nachfolgend „wir“) die folgenden Daten Ihrer Bestellung an die Bayerische Allgemeine Versicherung AG (nachfolgend „dieBayerische“) weiter: Datum, Produkte und -anzahl der Bestellung, Ihr Name und die Lieferadresse (Straße, Hausnummer, PLZ, Stadt). Die Weiterleitung liegt in unserem berechtigten Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Das Interesse besteht darin, den Erfolg unserer Kooperation mit der Bayerischen zu messen. Sie können der Weiterleitung jederzeit widersprechen.

# FAQ zum Baustein Prävention von Leitungswasserschäden mit GROHE Meine-eine-Police

<b>Was ist der GROHE Sense Guard?</b>	Der GROHE Sense Guard ist ein intelligentes Wassersteuerungssystem, das den Durchfluss in den Leitungen rund um die Uhr misst. Wie hoch ist der Wasserdruck, die Wassertemperatur und gibt es Unregelmäßigkeiten im Verbrauch? All dies wird kontinuierliche überwacht, wobei sogar kleinste Wasseraustritte durch Leckagen erkannt werden können. Den aktuellen Status können Sie hierbei jederzeit über die zugehörige GROHE Sense App einsehen. Sollte etwas Unvorhergesehenes passieren, erhalten Sie darüber einen Alarm. Noch weitergehend stoppt die sogenannte Aquablock-Funktion die Wasserzufuhr vollkommen, sobald ein Rohrbruch erkannt wurde.
<b>Was ist der GROHE Sense Sensor?</b>	Der GROHE Sense ist ein Wassersensor und stellt die ideale Ergänzung zum GROHE Sense Guard dar, damit Wasserschäden noch besser erkannt und vermieden werden können. Der GROHE Sense wird überall dort aufgestellt, wo möglicherweise Lecks auftreten und es zu Überschwemmungen kommen kann, z.B. im Keller, im Waschraum, im Badezimmer oder in der Küche. Hierfür misst der GROHE Sense permanent die Luftfeuchtigkeit und Temperatur. Sollten Unregelmäßigkeiten auftreten, wird ein Alarm an die GROHE Sense App gesendet und bei Bedarf über den GROHE Sense Guard sofort die Wasserzufuhr abgeriegelt. Außerdem kann die kontinuierliche Temperaturmessung einem Frostschaden vorbeugen.
<b>Welche technischen Voraussetzungen gibt es?</b>	Die wichtigsten Voraussetzungen sind, dass die Wasserleitung gut zugänglich ist, die Warm- und Kaltwasserleitung getrennt voneinander sind, ein smartes Mobiltelefon mit einem Android- oder iOS-Betriebssystem vorliegt, sich eine funktionsfähige Steckdose mit Strom in der Nähe des Wasseranschlusses befindet und eine WLAN-Verbindung zwischen Ihrem Router und GROHE Sense Guard hergestellt werden kann. Die Steckdose sollte eine Entfernung aufweisen, bei welcher der GROHE Sense Guard direkt oder mit einem Verlängerungskabel an den Strom angeschlossen werden kann.  Außerdem ist das Vorliegen einer gültigen E-Mail-Adresse essenziell für die Verwendung der Systeme. Falls diese Bedingungen nicht erfüllt sind, ist eine Installation des Gerätes nicht möglich. Weitere Informationen finden Sie unter <a href="http://www.grohe-sense.com">www.grohe-sense.com</a> .
<b>Wie hoch ist die Lebensdauer der Geräte und wie hoch sind die Wartungskosten?</b>	Das Design der GROHE Sense Guard- und GROHE Sense-Produkte ist für eine Lebensdauer von mindestens 10 Jahren ausgelegt, wobei eine ordnungsgemäße Installation und normale Verwendungsbedingungen vorausgesetzt werden.
<b>Was passiert, wenn das Gerät innerhalb der Garantielaufzeit von 10 Jahren kaputt geht?</b>	Wenn ein Gerät von GROHE innerhalb der Garantie von 10 Jahren kaputt geht, bekommen Sie ein neues Gerät erstattet.
<b>Wird das Gerät nach Ablauf der Garantie von 10 Jahren automatisch erneuert?</b>	Nein, nach Ablauf der Laufzeit haben Sie keinen Anspruch auf Erneuerung oder Ausbau des Gerätes. Im Falle eines Produktversagens nach Ablauf der Garantie besteht kein Anspruch auf Erstattung des Gerätes.
<b>Muss der GROHE Sense Guard und GROHE Sense nach Vertragsabschluss wieder ausgebaut und abgegeben werden?</b>	Nein, nach Vertragsabschluss bleibt der GROHE Sense Guard in der Immobilie verbaut.
<b>Welche App wird benötigt und wofür benötige ich sie?</b>	Sie benötigen die GROHE Sense App. Sie stellt das Herzstück des intelligenten Wasserstoppsystems dar. Mithilfe der App können Sie rund um die Uhr und von überall den Wasserverbrauch des Haushalts überwachen und werden alarmiert, sobald etwas Ungewöhnliches auftritt. So können Leckagen frühzeitig erkannt und Rohrbrüche vermieden werden.  <b>Die App kann über folgenden Seiten heruntergeladen werden:</b> Android: <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.grohe.smarthome.watermanagement">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.grohe.smarthome.watermanagement</a> Apple: <a href="https://apps.apple.com/de/app/grohe-sense/id1451814256">https://apps.apple.com/de/app/grohe-sense/id1451814256</a>  Eine Nutzung des Systems ohne GROHE Sense App ist nicht möglich.

# FAQ zum Baustein Prävention von Leitungswasserschäden mit GROHE Meine-eine-Police

## Ablauf des Prozesses

Wie funktioniert der Prozess?



Wie ist die weitere Vorgehensweise nach Vertragsabschluss?

Nach Vertragsabschluss werden Sie von GROHE per E-Mail kontaktiert. In dieser E-Mail werden Sie aufgefordert, die GROHE Sense App zu installieren und sich zu registrieren. Erst nach Registrierung in der GROHE Sense App und dem Hochladen von Fotos Ihrer Wasserleitung, kann GROHE prüfen (kostenlose Vorprüfung), ob eine Installation möglich ist.

Wer installiert das Gerät?

Vor der Installation findet eine kostenlose Vorprüfung der Einbaumöglichkeit der Geräte durch GROHE statt. Dies erfolgt durch das Hochladen der Fotos von der Wasserleitung in der GROHE Sense App. Ist das Gerät bei Ihnen zu Hause einbaufähig, sind Sie als Kunde für die Installation des GROHE Sense Guard verantwortlich. GROHE übernimmt für Sie als Kunden Installationskosten bis zu 350 EUR brutto (inkl. MwSt.) und decken damit einen standardmäßigen Einbau des Geräts ab. Bei höheren Kosten tragen Sie die Differenz.

In einigen Postleitzahlgebieten besitzt GROHE ein eigenes Installationsnetzwerk. Bei Bedarf können Sie sich über die GROHE Sense App oder unter <https://helpdesk.senseguard.com/?> mit GROHE dazu in Verbindung setzen.

Sollten Sie als eigenständiger Installateur tätig sein, kann die Installation nach Rücksprache mit GROHE von Ihnen durchgeführt werden.

Wo kann ich als Kunde die Installationsrechnung einreichen?

Die Rechnung für den eigenen Installateur von bis zu 350 EUR brutto (inkl. MwSt.) soll vom Installateur direkt an GROHE ausgestellt werden. Anhand der Rechnung wird GROHE die Summe an den Installateur überweisen.

Die Rechnung soll vom Installateur entweder per E-Mail an [invoice@suru-water.com](mailto:invoice@suru-water.com) gesendet werden oder an die folgende Firma unter Angabe der Auftragsnummer ausgestellt werden:

SenseGuard GmbH | Feldmühleplatz 15 | 40545 Düsseldorf | Vermerk: Ihr Auftragsnummer (INST-XXXX)

Wie lange dauert die Installation und muss ich während der Installation anwesend sein?

Die Installation dauert durchschnittlich bis zu 2 Stunden. Wenn komplexere Anpassungen an der Wasserversorgung erforderlich sind, ist auch eine längere Installationsdauer möglich. Sie müssen zu Beginn der Installation anwesend sein, um das System mit dem Smartphone zu verbinden.

Was passiert, wenn das Gerät vor Ort nicht installiert werden kann?

Wenn die Installation des Gerätes trotz vorheriger technischer Eignungsprüfung nicht möglich ist, dann fallen für Sie keine Kosten an. Der GROHE Sense Guard und GROHE Sense bleiben dann im Besitz von GROHE. Durch den Vertragsabschluss besteht keinerlei Anspruch auf eine Einbaugarantie sowie Überlassung der Geräte. Bei einer Installation durch GROHE erfolgt die endgültige Installationsfreigabe durch GROHE.

Was passiert, wenn die Installation aufwändiger ist?

Wenn komplexere Anpassungen an der Wasserversorgung erforderlich sind, kann es zu einer längeren Installationszeit kommen und es erfolgt eine individuelle Abstimmung zwischen Ihnen als Hauseigentümer mit GROHE.

Warum wird der Grohe Sense Guard frühestens nach 2 Wochen installiert?

Es gilt die mit dem Versicherungsvertrag einhergehende Einhaltung der üblichen Widerrufsfrist von 14 Tagen.

Kann ich den GROHE Sense Guard auch im Rahmen einer Differenzdeckung vor Versicherungsbeginn einbauen lassen?

Ja, die Installation des Gerätes kann auch im Rahmen einer Differenzdeckung bereits vor Versicherungsbeginn erfolgen, sofern die Widerrufsfrist von 14 Tagen abgewartet wurde.

Was passiert, wenn das System ein Leck erkennt?

Wenn GROHE Sense Guard eine Leckage erkennt, werden Sie direkt über die App gewarnt. Bei schwerwiegendsten Lecks unterbricht das System von GROHE automatisch die Wasserversorgung (Aqustop-Funktion).

# FAQ zum Baustein Prävention von Leitungswasserschäden mit GROHE Meine-eine-Police

Serviceleistung	
<b>An wen kann ich mich wenden, wenn etwas nicht funktioniert?</b>	Bei Fragen können Sie sich in der GROHE Sense App oder unter <a href="https://helpdesk.senseguard.com/?">https://helpdesk.senseguard.com/?</a> beim Helpcenter von GROHE melden. GROHE übernimmt den gesamten technischen Support.
<b>Wie schnell kann ich Hilfe erwarten?</b>	GROHE wird sich nach Kontaktaufnahme schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.
<b>Wer übernimmt die Kosten im Schadenfall, wenn der GROHE Sense Guard nicht aktiv war?</b>	Bei versicherten Schäden leisten wir als Versicherer auch dann, wenn das Gerät inaktiv war.
<b>Bei wem kann ich mich melden, wenn ich Fragen zu der angebotenen Versicherung habe?</b>	Melden Sie sich bei Fragen bitte bei Ihrem Ihrem Berater bzw. Ihrer Beraterin.
Daten- und Nutzungssicherheit	
<b>Wie sicher sind das System und meine Daten?</b>	Die Sicherheitseinstellungen der Produkte, der App, der Cloud und die damit verbundene Speicherung und Übertragung von Daten entsprechen den neuesten Standards für den Datenschutz. Alle Benutzerdaten und Gerätemessdaten werden auf Servern in der Europäischen Union gespeichert. Es gelten die von GROHE definierten Datenschutz- und Nutzungsvereinbarungen, die über die GROHE Sense App einsehbar sind.
<b>Kann ich nach Einbau des Gerätes den Zugriff auf die Daten verweigern?</b>	Sie können die Verbindung des Gerätes jederzeit aufheben lassen, indem Sie GROHE informieren. Anschließend werden keine personenbezogenen Daten mehr weitergegeben. In diesem Fall ist die Bereitstellung der Angebote und Vorteile eingeschränkt.
Vertragsänderung	
<b>Was passiert, wenn ich den Vertrag zum Vertragsabschluss oder im Rahmen eines Sonderkündigungsrechtes beende?</b>	Im Falle einer vertraglichen Kündigung zum Versicherungsablauf oder im Rahmen eines gültigen Sonderkündigungsrechtes, endet die vertragliche Vereinbarung zum GROHE Sense Guard. Ein Ausbau des Gerätes ist nicht vorgesehen.
<b>Was passiert, wenn ich umziehe?</b>	Bei einem Umzug besteht kein Anrecht auf einen kostenfreien Ausbau und Mitnahme der alten Geräte. Für die neue Immobilie kann im Rahmen eines erneuten Vertragsabschlusses mit der Bayerischen unter Einhaltung der Voraussetzungen ein GROHE Sense Guard und GROHE Sense erhalten werden.
<b>Was passiert, wenn ich meine Immobilie verkaufe?</b>	Bei einem Wechsel des Eigentümers der Immobilie, besteht die Möglichkeit, das GROHE Sense System an den neuen Hausbesitzer zu übergeben, sofern ein Vertrag unter Einhaltung der zuvor genannten Voraussetzungen mit der Bayerischen abgeschlossen ist, oder eine Verbindung mit GROHE besteht.
<b>Was passiert, wenn ich meinen Vertrag bei der Bayerischen ändere?</b>	Im Rahmen einer Vertragsumstellung innerhalb der Bayerischen, bleibt das Gerät eingebaut und es fallen keine Kosten oder Aufwände für Sie an.