

KERAMIČKE PLOČICE – PRAVILA POSLOVANJA

Dobrodošli u **Brotis d.o.o.** Zahvaljujemo Vam na povjerenju. Naš cilj je osigurati Vam vrhunsku kvalitetu proizvoda i usluge. Ova uputstva služe kako bi proces odabira, kupnje i održavanja Vaših keramičkih pločica bio što jednostavniji i jasniji. Kupnjom u našim poslovnica ili putem narudžbe, kupac prihvaća dolje navedene uvjete koji su usklađeni sa zakonskim normama i visokim standardima naše tvrtke.

1. PLAĆANJE I NARUDŽBA ROBE

Kako bismo osigurali sigurnost Vaše kupnje i točnost isporuke, primjenjujemo sljedeća pravila:

- **Proces narudžbe:** Narudžba se smatra službenom nakon što kupac potvrdi ponudu (pisanim putem ili uplatom akontacije). Molimo Vas da prilikom narudžbe provjerite točne šifre, nazive i potrebne količine (uvijek preporučujemo naručiti 10-15% više zbog rezanja i budućih popravaka).
- **Izračun količina:** Naše osoblje pruža podršku pri okvirnom izračunu količina, ali kupac potvrđuje konačne količine. Budući da izračun vršimo na temelju Vaših mjera, ne odgovaramo za eventualni višak ili manjak materijala.
- **Načini plaćanja:** Robu je moguće platiti gotovinom, bankovnim karticama (jednokratno ili na rate prema važećim ugovorima s bankama) ili virmanskom uplatom na račun Brotis d.o.o.
- **Uvjeti plaćanja:** Za robu koja se nalazi na centralnom skladištu, plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za robu koja se naručuje prema specifičnim željama kupca (posebne narudžbe iz tvornica), obvezna je uplata akontacije u iznosu od minimalno 50% vrijednosti narudžbe.
- **Rokovi isporuke:** Rokovi isporuke za robu koja nije na skladištu su okvirni i ovise o logističkim uvjetima proizvođača. Brotis ne snosi odgovornost za manja kašnjenja uzrokovana višom silom ili transportnim problemima izvan naše kontrole.

2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Kvaliteta keramike zahtijeva pažljivo rukovanje i provjeru prije same ugradnje:

- **Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja robe (u skladištu ili pri dostavi), kupac je dužan vizualno pregledati ambalažu i robu. Potpisom na otpremnici kupac potvrđuje da je robu primio u ispravnom stanju i u dogovorenoj količini.
- **Definicija primatelja:** Smatra se da je svaka osoba zatečena na adresi dostave ovlaštena za preuzimanje robe u ime kupca. Rizik slučajne propasti ili oštećenja stvari prelazi na kupca u trenutku kada on ili osoba koju je on odredio primi robu.

- **Procedura kod sumnje na oštećenje (unatoč potpisu):** Ako kupac naknadno utvrdi oštećenje nakon što je otpremnica potpisana bez primjedbi, dužan je unutar maksimalno **24 sata** dostaviti pismeni prigovor uz fotografije robe na originalnom mjestu istovara (prije bilo kakvog daljnjeg pomicanja ili ugradnje).
- **Ograničenje odgovornosti vozača:** Naši vozači nisu ovlašteni davati usmena obećanja o uvažavanju naknadnih reklamacija; svako uočeno oštećenje mora biti pismeno zabilježeno na samoj otpremnici u trenutku isporuke.
- **Kontrola tonova i kalibara:** Prije polaganja pločica, **obvezno** je provjeriti jesu li sve kutije iste serije proizvodnje (oznake *Tonality/Shade* i *Caliber* na ambalaži). Keramika je prirodni proizvod i minimalna odstupanja u nijansama između različitih serija su uobičajena.
- **Ugradnja znači prihvaćanje:** Reklamacije na vidljive nedostatke, ton ili kalibar **neće biti uvažene nakon što su pločice već položene/zalijepljene.**

3. SKLADIŠTENJE I INSTALACIJA KERAMIČKIH PLOČICA

- **Skladištenje kod kupca:** Pločice čuvati na suhom i ravnom mjestu, zaštićene od izravnih atmosferskih utjecaja. Pločice treba čuvati na suhom i ravnom mjestu, zaštićene od izravnih atmosferskih utjecaja, kako bi se očuvala kvaliteta ambalaže i samog proizvoda prije ugradnje.
- **Priprema za instalaciju:** Prije same ugradnje preporučuje se "suho polaganje" kako bi se provjerio estetski učinak i raspored tona.
- **Preporuka za alat:** Za postizanje preciznog reza i sprječavanje pucanja materijala, nužno je koristiti profesionalne i ispravne alate. Naglašavamo važnost korištenja **oštrih i novih reznih noževa te specijaliziranih dijamantnih svrdala.** Korištenje istrošenog ili neadekvatnog alata može dovesti do oštećenja pločice za što prodavač ne snosi odgovornost.
- **Tehnička podrška:** Na Vaš zahtjev, naš prodajni tim će Vam osigurati svu potrebnu tehničku dokumentaciju za pravilnu ugradnju (tehnički list, izbor ljepila, širina fuga, sustavi za niveliranje).

4. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE KERAMIČKIH PLOČICA

Kako bi Vaše pločice zadržale sjaj i funkcionalnost godinama, slijedite ove savjete:

- **Prvo čišćenje (Nakon ugradnje):** Najvažnije čišćenje je ono neposredno nakon fugiranja. Potrebno je ukloniti sve ostatke cementnog vela i fuga posebnim sredstvima (tzv. "deterdek" sredstva), jer se u protivnom na površini stvara film koji privlači nečistoću.
- **Redovito održavanje:** Za svakodnevno čišćenje koristite toplu vodu i neutralne deterdžente. Izbjegavajte korištenje agresivnih kiselina ili sredstava na bazi voska/ulja na porculanskim pločicama, jer oni mogu stvoriti nepoželjni sloj na površini.

- **Specijalne površine:** Pločice visokog sjaja (lapatto/polirane) zahtijevaju nježnije čišćenje bez abrazivnih spužvi kako bi se izbjegle mikro-ogrebotine.

5. JAMSTVO I GARANCIJA KVALITETE

Brotis d.o.o. jamči da su svi proizvodi u našem asortimanu prve klase (osim ako nije drugačije naznačeno) i da zadovoljavaju važeće europske norme (EN) za keramičke pločice.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ostvaruje pravo na pozivanje na odgovornost za materijalne nedostatke u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima. Ovo se odnosi na nedostatke koji su postojali u trenutku prijelaza rizika na kupca.
- **Jamstvo proizvođača:** Određeni proizvođači daju dodatna komercijalna jamstva na trajnost, otpornost na mraz ili mrlje. Ova jamstva vrijede isključivo uz pridržavanje svih tehničkih uputa o ugradnji i održavanju navedenih u točkama 3. i 4. ovog dokumenta.
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo ne pokriva oštećenja nastala:
 - Nestručnom ugradnjom ili korištenjem neadekvatnih ljepila i masa za fugiranje.
 - Mehaničkim udarcima ili abrazijom uzrokovanom nepravilnim korištenjem.
 - Slijeganjem objekta ili drugim strukturnim pomacima podloge.
 - Korištenjem agresivnih kemikalija koje nisu predviđene za njegu keramike.
- **Dokumentacija:** Za ostvarivanje prava na jamstvo, kupac je dužan sačuvati originalni račun i ambalažu (ili podatke s ambalaže) kao dokaz o seriji i datumu proizvodnje.
- **Napomena:** Detaljni uvjeti jamstva za specifične brendove dostupni su na upit u našem prodajnom centru ili na službenim stranicama proizvođača.

6. POVRAT I REKLAMACIJE

Transparentnost nam je prioritet, stoga se na keramičke pločice primjenjuju specifična pravila o povratu i reklamacijama:

6.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat viška ambalažiranih i neoštećenih pločica moguć je unutar **30 dana** od kupnje, isključivo uz predočenje računa.
- **Serijska i zalih:** Povrat je moguć pod uvjetom da istu seriju (**isti ton i kalibar**) još uvijek imamo na raspoloživoj zalih.
- **Količinsko ograničenje:** Maksimalna količina za povrat viška je **2 m²**.
- **Izuzeci:** Povrat robe koja je bila na akciji, rasprodaji ili je naručena specifično po posebnoj narudžbi kupca **nije moguć**, osim ako prethodno nije pismeno drugačije dogovoreno.
- **Troškovi povrata:** Kod povrata ispravne robe (višak materijala ili odustajanje od kupnje), kupac je dužan samostalno organizirati i snositi troškove transporta do centralnog skladišta Brotis d.o.o.

6.2. Procedura podnošenja reklamacije

U slučaju uočavanja tvorničkih nedostataka ili odstupanja u kvaliteti, kupac je dužan postupiti prema sljedećem protokolu:

1. **Pismena prijava:** Reklamacija se podnosi isključivo u pisanom obliku odmah po uočavanju nedostatka na mail servis@brotis.eu
2. **Zabrana ugradnje:** Ako primijetite nedostatak (npr. estetska oštećenja, odstupanja u dimenzijama ili tonu) nakon otvaranja pakiranja, **odmah prekinite s ugradnjom.** Nastavak ugradnje s robom za koju se sumnja da je neispravna poništava pravo na reklamaciju.
3. **Obvezna dokumentacija:** Uz reklamaciju je potrebno dostaviti:
 - Presliku računa kao dokaz o kupnji.
 - Fotografije originalne ambalaže s jasno vidljivim podacima o **tonu, kalibru i klasi.**
 - Jasne fotografije ili video zapis nedostatka na samim pločicama.
4. **Tehnički uvid:** Brotis d.o.o. zadržava pravo izlaska na teren ili slanja uzorka proizvođaču kako bi se utvrdilo radi li se o tvorničkoj grešci ili o pogrešci nastaloj prilikom nestručnog rukovanja i ugradnje.

6.3. Odgovornost i rješavanje

- **Rok za odgovor:** Brotis d.o.o. će na svaku pisanu reklamaciju odgovoriti u zakonskom roku od primitka potpune dokumentacije.
- **Ograničenje odgovornosti:** Ne snosimo troškove štete niti odgovaramo za troškove ugrađenog proizvoda (rad keramičara, ljepilo i sl.) kod kojeg se greška mogla utvrditi **vizualnim pregledom prije same ugradnje.**
- **Prava kupca:** U slučaju opravdane reklamacije, kupac ima pravo na zamjenu robe ili povrat novca u vrijednosti robe, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Napomena: Svojim potpisom na otpremnici ili računu potvrđujete da ste prekontrolirali stavke i količine te da ste upoznati s ovim uvjetima.

Za sva dodatna pitanja, naš stručni tim u Brotis Concept Store-u stoji Vam na raspolaganju!