

TAPECIRANI NAMJEŠTAJ - PRAVILA POSLOVANJA

Dobrodošli u **Brotis d.o.o.** Zahvaljujemo Vam na povjerenju. Naš cilj je osigurati Vam vrhunsku udobnost i kvalitetu. Ova uputstva služe kako bi proces odabira, kupnje i održavanja Vašeg tapeciranog namještaja bio što jednostavniji i jasniji. Kupnjom u našim poslovnicama ili putem narudžbe, kupac prihvća dolje navedene uvjete.

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 provjerite točne dimenzije, orijentaciju (lijevi/desni kut), vrstu tkanine ili kože te boju nogica.
- **Specifikacije materijala:** Nijanse boja mogu minimalno varirati ovisno o seriji proizvodnje tkanine. Brotis ne odgovara za manja odstupanja u tonu koja su unutar tolerancije proizvođača.
- **Uvjeti plaćanja:** Za robu na centralnom skladištu plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za narudžbe prema specifikacijama kupca (odabir materijala i konfiguracije), obvezna je uplata akontacije od minimalno **50% vrijednosti narudžbe**.
- **Odustajanje od narudžbe:** Za namještaj rađen po narudžbi (izbor tkanine/boje), u slučaju odustajanja nakon pokretanja proizvodnje, kupac nema pravo na povrat uplaćenog avansa.

2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Tapecirani namještaj zahtijeva pažljivo rukovanje prilikom transporta i unosa:

- **Provjera pri preuzimanju:** Kupac je dužan prilikom preuzimanja ili dostave pregledati namještaj. Posebnu pozornost obratite na cjelovitost tkanine (da nema poderotina ili mrlja) i ispravnost mehanizama za razvlačenje.
- **Potvrda ispravnosti:** Potpisom na otpremnici potvrđujete da je roba preuzeta u ispravnom stanju i bez vidljivih oštećenja.
- **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.

3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE

Pravilna njega ključna je za dugovječnost tapeciranog namještaja:

- **Redovito održavanje:** Preporučuje se redovito usisavanje mekim nastavkom kako bi se spriječilo nakupljanje prašine u vlaknima. Sjedišta i jastuke koji nisu fiksni potrebno je povremeno "protresti" radi očuvanja oblika.
- **Čišćenje mrlja:** Mrlje uklanjajte odmah tapkanjem suhom krpom. Koristite isključivo sredstva namijenjena vrsti tkanine/kože koju ste kupili. Nikada ne koristite agresivna otapala ili izbjeljivače.
- **Uvjeti u prostoru:** Namještaj ne smije biti izložen izravnoj sunčevoj svjetlosti (može uzrokovati blijedenje boje) niti postavljen neposredno uz izvore topline (radijatore, kamine).
- **Važna napomena:** Ovdje navedeni savjeti su opće prirode. Molimo Vas da obavezno sačuvate i slijedite specifične upute proizvođača koje dolaze u pakiranju svakog pojedinog proizvoda. Za sve dodatne tehničke detalje ili specifične listove jamstva, naši prodajni savjetnici stoje Vam na raspolaganju.

4. JAMSTVO I GARANCIJA KVALITETE

Brotis d.o.o. osigurava da je tapecirani namještaj proizveden od testiranih materijala koji jamče udobnost i funkcionalnost tijekom predviđenog vijeka trajanja.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ima pravo na jamstvo za materijalne nedostatke koji su postojali u trenutku preuzimanja (npr. greške u šavovima, oštećenja konstrukcije ili neispravni mehanizmi).
- **Komercijalno jamstvo:** Određeni modeli dolaze s produljenim jamstvom na drvenu ili metalnu konstrukciju (okvir). Ovo jamstvo vrijedi isključivo uz kućnu uporabu proizvoda prema uputama.
- **Isključenja iz jamstva: Jamstvo ne pokriva:**
 - **Normalno omekšavanje i nabore:** Sjedišta od pjene ili perja s vremenom postaju mekša, a tkanina se može blago rastegnuti i stvoriti nabore (tzv. "working of the fabric"). To se smatra prirodnim procesom prilagodbe, a ne tvorničkom greškom.
 - **Piling (piling efekt):** Pojava sitnih kuglica vlakana na površini tkanine koja nastaje uslijed trenja s odjećom ili drugim tekstilom.
 - **Blijedenje boje:** Promjene u intenzitetu boje uzrokovane izravnim izlaganjem sunčevoj svjetlosti (vidi točku 3).
 - **Prijenos boje:** Mrlje nastale prijenosom boje s drugih nepostojanih materijala (npr. s traperica ili tamnih deka na svijetle tkanine/kožu).
 - **Mehanička oštećenja:** Poderotine, ogrebotine od kućnih ljubimaca ili oštećenja nastala prijenosom namještaja kroz uske prolaze nakon preuzimanja.

- **Uvjet valjanosti:** Za ostvarivanje prava na jamstvo obvezno je predočenje računa. Jamstvo prestaje vrijediti u slučaju neovlaštenih popravaka ili modifikacija na konstrukciji i tapecirungu.
- **Napomena:** Detaljni uvjeti jamstva za specifične brendove dostupni su na upit u našem prodajnom centru ili na službenim stranicama proizvođača.

5. POVRAT I REKLAMACIJE

Transparentnost nam je prioritet, stoga za kategoriju tapiciranog namještaja primjenjujemo jasna pravila za povrat i prigovore:

5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat standardnih modela sa zalihe moguć je unutar **30 dana** od kupnje uz predočenje originalnog računa.
- **Ambalaža:** Roba se prihvaća isključivo u **originalnoj, neotvaranoj i neoštećenoj ambalaži**. Zbog higijenskih razloga i osjetljivosti materijala na vanjske mirise, otpakirani proizvodi ne mogu biti predmet povrata.
- **Izuzeci:** Povrat namještaja **rađenog po specifičnoj narudžbi kupca** (npr. poseban odabir tkanine, boje ili konfiguracije izvan standardne zalihe) te artikala na akcijskoj prodaji **nije moguć**.
- **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.

5.2. Procedura podnošenja reklamacije

U slučaju uočavanja tvorničkih nedostataka ili funkcionalnih nepravilnosti, kupac je dužan postupiti prema sljedećem protokolu:

1. **Pismena prijava:** Reklamacija se podnosi isključivo u pisanom obliku (putem e-maila servis@brotis.eu ili u poslovnici) odmah po uočavanju nedostatka.
2. **Identifikacija greške:** Ako primijetite tvorničku grešku (npr. neispravan mehanizam za razvlačenje, labavi šavovi, oštećenje konstrukcije), odmah nas obavijestite.
3. **Obvezna dokumentacija:** Uz reklamaciju je potrebno priložiti:
 - Presliku računa kao dokaz o kupnji.
 - Jasne fotografije ili videozapis nedostatka (npr. video funkcionalnosti mehanizma ili fotografiju šava izbliza).
 - Fotografiju deklaracije s proizvoda ili ambalaže.
4. **Tehnička provjera:** Brotis d.o.o. zadržava pravo uvida na mjestu korištenja ili slanja uzorka/dijela proizvoda proizvođaču na stručnu analizu.

5.3. Garancija i ograničenja

- **Rješavanje:** Reklamacije se rješavaju sukladno **jamstvenom listu proizvođača** i Zakonu o zaštiti potrošača. U slučaju opravdanog nedostatka, kupac ostvaruje pravo na popravak, zamjenu ili povrat novca.
- **Rok za odgovor:** Brotis d.o.o. će na svaku pisanu reklamaciju odgovoriti u zakonskom roku od primitka potpune dokumentacije.
- **Isključenja iz garancije:** Garancija **ne pokriva**:
 - Uobičajeno trošenje materijala nastalo redovitim korištenjem (npr. prirodno omekšavanje pjene, blago rastezanje tkanine i pojava nabora).
 - Oštećenja nastala nestručnom montažom od strane kupca ili trećih osoba.
 - Oštećenja uzrokovana korištenjem neadekvatnih sredstava za čišćenje ili držanjem namještaja u neprikladnim uvjetima (vlaga, izravni izvori topline).

Napomena: Svojim potpisom na dokumentima potvrđujete da ste prekontrolirali stavke i količine te da ste upoznati s ovim uvjetima. Naš stručni tim u Brotis Concept Store-u stoji Vam na raspolaganju za sva dodatna pitanja!