

# MADRACI - PRAVILA POSLOVANJA

Dobrodošli u **Brotis d.o.o.** Zahvaljujemo Vam na povjerenju. Kvalitetan san temelj je zdravlja, stoga nam je cilj osigurati Vam vrhunske proizvode za spavanje. Ova uputstva služe kako bi proces odabira, kupnje i održavanja Vašeg madraca bio što jasniji. Kupnjom u našim poslovnicama ili putem narudžbe, kupac prihvaća 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 potvrde ponude (pisanim putem ili uplatom akontacije). Molimo Vas da prilikom narudžbe provjerite točne dimenzije madraca (širina x dužina x visina) kako bi odgovarao Vašem okviru kreveta.
- **Savjetovanje pri odabiru:** Naše osoblje pruža podršku pri odabiru tvrdoće i sastava madraca, ali konačnu odluku donosi kupac. Osjećaj udobnosti je subjektivan i ne može biti predmet reklamacije.
- **Uvjeti plaćanja:** Za madrace na centralnom skladištu plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za narudžbe vanstandardnih dimenzija ili specifičnih modela, obvezna je uplata akontacije od minimalno **50% vrijednosti narudžbe**.
- **Odustajanje od narudžbe:** Za madrace rađene u izvanstandardnim dimenzijama (po mjeri), u slučaju odustajanja nakon pokretanja proizvodnje, kupac nema pravo na povrat uplaćenog avansa.

## 2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Madraci su voluminozni proizvodi koji zahtijevaju higijensko i pažljivo rukovanje:

- **Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja ili dostave, kupac je dužan pregledati zaštitnu ambalažu. Ako je ambalaža vidno oštećena ili zaprljana, kupac to mora odmah evidentirati.
- **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.

- **Higijenska zaštita:** Većina madraca dolazi u vakumiranom ili hermetički zatvorenom pakiranju. Potpisom na otpremnici potvrđujete da ste primili proizvod u ispravnom i čistom stanju.
- **Priprema za korištenje:** Vakumirane madrace potrebno je ostaviti na ravnoj podlozi 24 do 48 sati nakon otvaranja kako bi postigli svoju punu formu i tvrdoću. U tom periodu se ne preporučuje spavanje na madracu.

### 3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE

Pravilno održavanje produljuje vijek trajanja i jamči higijenu Vašeg madraca:

- **Provjetravanje i okretanje:** Preporučuje se redovito provjetravanje prostorije i samog madraca (bez posteljine). Madrac je potrebno okretati (glava/noge) svakih 3-6 mjeseci radi ravnomjernog trošenja materijala.
- **Čišćenje:** Koristite isključivo suho čišćenje ili blaga sredstva za tekstil ako madrac ima skidivu navlaku (prati prema uputama na etiketi). Zabranjeno je dubinsko mokro čišćenje koje može oštetiti jezgru madraca.
- **Podnica:** Madrac se mora koristiti na odgovarajućoj, prozračnoj podnici (letvicama). Korištenje na punim pločama ili neadekvatnim podlogama može uzrokovati nakupljanje vlage i pojavu plijesni, što poništava jamstvo.
- **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. jamči da su svi madraci u našoj ponudi proizvedeni u skladu s najvišim standardima industrije te posjeduju certifikate o kvaliteti i zdravstvenoj ispravnosti materijala.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ostvaruje pravo na jamstvo za materijalne nedostatke koji su postojali u trenutku kupnje.
- **Komercijalno jamstvo:** Ako proizvođač daje dodatno jamstvo na nepromjenjivost jezgre madraca (npr. 2, 5 ili 10 godina, ovisno o modelu). Ovo jamstvo se odnosi na trajne deformacije jezgre (ulegnuća) koja prelaze granicu propisanu u jamstvenom listu (obično iznad 15-20% visine madraca).
- **Uvjet valjanosti jamstva – Podnica:** Jamstvo je važeće isključivo ako se madrac koristi na ispravnoj letvičastoj podnici. Razmak između letvica ne smije biti veći od 4-5 cm (ovisno o tipu jezgre), kako bi se spriječilo propadanje materijala.
- **Isključenja iz jamstva: Jamstvo ne pokriva:**
  - **Normalno omekšavanje:** Materijali u madracu (pjena, lateks) s vremenom se lagano prilagođavaju tijelu, što se smatra normalnim procesom, a ne tvorničkom greškom.
  - **Plijesan i vlaga:** Nastanak plijesni uslijed držanja madraca na punoj podlozi bez protoka zraka ili u vlažnim prostorijama.
  - **Higijenska oštećenja:** Svaka prisutnost tjelesnih tekućina, mrlja ili nečistoća na madracu poništava pravo na jamstveni servis jezgre iz higijenskih i zdravstvenih razloga.

- **Subjektivni čimbenici:** Promjena preferencije kupca u pogledu tvrdoće nakon perioda prilagodbe.
- **Napomena:** Detaljni uvjeti jamstva za specifične brendove dostupni su na upit u našem prodajnom centru ili na službenim stranicama proizvođača.

## 5. POVRAT I REKLAMACIJE

Zbog higijenskih razloga i očuvanja zdravstvenih standarda, povrat i reklamacije madraca podliježu sljedećim pravilima:

### 5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat madraca moguć je unutar **30 dana** od kupnje uz predočenje originalnog računa.
- **Higijenska barijera:** Povrat je moguć isključivo ako je proizvod u **originalnoj, neotvaranoj i neoštećenoj tvorničkoj ambalaži**. Jednom otvoren madrac (skinuta zaštitna plastična folija) **ne može se vratiti niti zamijeniti** iz higijenskih razloga.
- **Izuzeci:** Povrat madraca rađenih po mjeri (izvanstandardne dimenzije po narudžbi kupca) ili artikala s akcijske prodaje **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, 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](mailto:servis@brotis.eu)
2. **Obvezna dokumentacija:** Uz prijavu je potrebno dostaviti:
  - Presliku računa i **jamstvenog lista**.
  - Fotografije etikete madraca na kojoj su vidljivi model i datum proizvodnje.
  - Fotografije ili videozapis koji jasno prikazuje nedostatak.
3. **Mjerenje ulegnuća:** Ako se reklamacija odnosi na ulegnuće, potrebno je dostaviti fotografiju madraca na ravnoj podlozi s položenim ravnalom preko ulegnuća kako bi se utvrdila dubina deformacije.
4. **Tehnička provjera:** Brotis d.o.o. zadržava pravo slanja ovlaštenog procjenitelja ili predstavnika proizvođača na kućnu adresu radi utvrđivanja opravdanosti reklamacije.

### 5.3. Odgovornost i jamstveni uvjeti

- **Što jamstvo pokriva:** Reklamacije se uvažavaju za tvorničke greške poput ulegnuća jezgre koja su veća od tolerancije definirane u jamstvenom listu proizvođača.
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo **ne pokriva:**

- Subjektivni osjećaj tvrdoće ili neudobnosti.
- Karakterističan miris novog proizvoda (koji nestaje nakon nekoliko dana provjetravanja).
- Oštećenja nastala korištenjem neadekvatne ili oštećene podnice (razmak između letvica veći od preporučenog).
- Zaprljanja i mrlje na navlaci madraca nastale nakon preuzimanja.
- **Rok za odgovor:** Brotis d.o.o. će na svaku pisanu reklamaciju odgovoriti u zakonskom roku od primitka potpune dokumentacije.
- **Rješavanje:** U slučaju opravdane reklamacije, proizvod će biti popravljen ili zamijenjen novim u rokovima definiranim jamstvenim listom i Zakonom o zaštiti potrošača.

**Napomena:** Svojim potpisom na dokumentima potvrđujete da ste prekontrolirali stavke i da ste upoznati s ovim uvjetima. Naš stručni tim u Brotis Concept Store-u stoji Vam na raspolaganju za sve savjete o odabiru idealne podloge za Vaš madrac!