

VEZIVNI MATERIJAL - PRAVILA POSLOVANJA

Dobrodošli u **Brotis d.o.o.**. Kvalitetna ugradnja počinje s vrhunskim materijalima. Ova uputstva služe kako bi proces odabira i primjene ljepila, fuga i silikona bio siguran i učinkovit. Kupnjom u našim poslovnica ili putem narudžbe, kupac prihvaća dolje navedene uvjete.

1. PLAĆANJE I NARUDŽBA ROBE

Kako bismo osigurali ispravnost materijala i točnost isporuke, primjenjujemo sljedeća pravila:

- Proces narudžbe:** Narudžba se smatra službenom nakon potvrde ponude. Molimo Vas da provjerite tehničke karakteristike ljepila (npr. S1, C2TE) ovisno o vrsti keramike i podloge, te šifre boja za fuge i silikone.
- Izračun potrošnje:** Naše osoblje pruža okvirni izračun potrošnje prema specifikacijama proizvođača, ali **kupac potvrđuje konačne količine**. Stvarna potrošnja može varirati ovisno o stanju podloge i načinu rada izvođača.
- Načini plaćanja:** Robu je moguće platiti gotovinom, karticama ili virtmanskom uplatom na račun Brotis d.o.o.
- Uvjeti plaćanja:** Budući da se vezivni materijali često kupuju uz keramiku, vrijede isti uvjeti: plaćanje u cijelosti za robu sa skladišta ili **50% avansa** za specifične narudžbe.

2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Vezivni materijali su osjetljivi na vlagu i temperaturne uvjete:

- Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja robe, kupac je dužan provjeriti cjelovitost ambalaže (vreća i kanta). Proizvodi u oštećenoj ambalaži ne smiju se preuzeti jer izlaganje zraku/vlazi kvari njihova svojstva.
- 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.

- **Rok trajanja:** Kupac je dužan provjeriti datum proizvodnje ili rok trajanja otisnut na ambalaži. Brotis d.o.o. jamči da se u trenutku prodaje roba nalazi unutar važećeg roka trajanja.
- **Skladištenje nakon preuzimanja:** Materijal se mora čuvati u suhim uvjetima, zaštićen od mraza i izravnog sunca. Reklamacije proizašle iz lošeg skladištenja kod kupca neće biti prihvaćene.

3. PRAVILNA PRIMJENA I ODRŽAVANJE

Učinak vezivnog materijala ovisi o pravilnoj pripremi i ugradnji:

- **Tehnički listovi:** Preporučujemo strogo pridržavanje uputa proizvođača o omjeru miješanja s vodom i vremenu sušenja. Na zahtjev kupca, osiguravamo tehničke listove za sve proizvode.
- **Kompatibilnost:** Prije početka radova, izvođač je dužan provjeriti kompatibilnost ljepila s podlogom i vrstom obloge.
- **Tonovi fuga:** Boja fuge može varirati ovisno o količini vode pri miješanju i uvjetima sušenja. Preporučujemo da se cijela površina fugira materijalom iz iste proizvodne serije.
- **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 vezivni materijali u trenutku isporuke ispravni, usklađeni s tehničkim specifikacijama proizvođača i unutar važećeg roka trajanja.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ima pravo na jamstvo za materijalne nedostatke koji se odnose na tvorničku neispravnost materijala (npr. grudanje praha unutar zatvorene i neoštećene vreće ili kemijska nestabilnost komponente).
- **Tehnička sukladnost:** Jamstvo vrijedi isključivo ako je materijal odabran i primijenjen u skladu s njegovom namjenom (npr. korištenje elastičnog ljepila S1/S2 na podlogama s podnim grijanjem).
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo se **ne uvažava** u sljedećim slučajevima:
 - **Neppravilno skladištenje:** Ovrđnjavanje materijala ili gubitak svojstava zbog izlaganja vlazi, mrazu ili visokim temperaturama nakon preuzimanja (vidi točku 2).
 - **Ljudski faktor pri ugradnji:** Pucanje fuga, odljepljivanje pločica ili pojava mrlja uzrokovana neadekvatnom pripremom podloge, prljavom vodom ili pogrešnim omjerom miješanja.
 - **Istek roka trajanja:** Reklamacije podnesene nakon isteka roka trajanja otisnutog na ambalaži.
 - **Estetska odstupanja:** Minimalne varijacije u tonu fuge koje su rezultat različitog vremena sušenja, vlažnosti podloge ili količine vode pri miješanju.
- **Odgovornost proizvođača:** Za specifične systemske garancije (npr. garancija na cijeli sustav hidroizolacije), kupac je dužan pridržavati se protokola proizvođača koji često zahtijeva korištenje isključivo njihovih komponenti u cijelom procesu.

- **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 specifičnih kemijskih svojstava i ograničenog roka trajanja vezivnih materijala, povrat i reklamacije podliježu sljedećim pravilima:

5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat viška ljepila i fuga u prahu moguć je unutar **30 dana** od kupnje uz predocjenje originalnog računa.
- **Ambalaža:** Roba se prihvaća isključivo u originalnoj, neotvaranoj i neoštećenoj ambalaži.
- **Izuzeci:** Povrat tekućih komponenti, gotovih masa u kantama i silikona **nije moguć** zbog nemogućnosti kontrole uvjeta skladištenja (izloženost temperaturnim oscilacijama).
- **Rok trajanja:** Ne vršimo povrat robe kojoj je preostalo manje od **3 mjeseca** do isteka roka trajanja.
- **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 nedostataka (npr. grudanje materijala, nepravilno vezivanje, odstupanje u tonu fuge), kupac je dužan postupiti prema sljedećem protokolu:

1. **Pismena prijava:** Reklamacija se podnosi isključivo u pisanom obliku (na mail servis@brotis.eu ili u poslovnici) **odmah po uočavanju nedostatka**, a obvezno **prije nastavka radova**. Nastavak ugradnje s materijalom za koji se sumnja da je neispravan poništava pravo na reklamaciju.
2. **Obvezna dokumentacija:** Uz prijavu je potrebno dostaviti:
 - Presliku računa ili otpremnice.
 - **Fotografiju LOT broja** i datuma proizvodnje (utisnuto na ambalaži) radi provjere serije.
 - Detaljan opis problema uz jasnu foto ili video dokumentaciju stanja materijala.
3. **Tehnička provjera:** Brotis d.o.o. zadržava pravo zatražiti uzorak reklamiranog materijala radi interne kontrole ili laboratorijske analize kod proizvođača.
4. **Uvid na terenu:** Ako je materijal već nanesen, naš tehnički tim ili predstavnik proizvođača može izvršiti uvid na mjestu ugradnje kako bi se utvrdilo jesu li poštovana pravila struke (priprema podloge, omjeri miješanja, vremenski uvjeti).

5.3. 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:** U slučaju opravdane reklamacije, odgovornost tvrtke Brotis d.o.o. ograničena je na **zamjenu neispravnog materijala ili povrat novca** u vrijednosti robe.
- **Isključenja:** Brotis d.o.o. ne snosi troškove naknadnih radova, zastoja u gradnji, štete nastale zbog pogrešnog odabira materijala ili nestručne ugradnje, kao ni štete nanесene trećim osobama.

Napomena: Svojim potpisom na dokumentima potvrđujete da ste upoznati s ovim uvjetima. Za sva dodatna pitanja, naš stručni tim u Brotis Concept Store-u stoji Vam na raspolaganju!