

# SLAVINE I OSTALI PROGRAM ARMATURA - 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 Vaše kupaonske armature bio što jednostavniji i jasniji. Kupnjom u našim poslovnica 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 što kupac potvrdi ponudu (pisanim putem ili uplatom akontacije). Molimo Vas da prilikom narudžbe provjerite točne šifre, nazive i završnu obradu (boju) armature.
- **Provjera kompatibilnosti:** Naše osoblje pruža podršku pri odabiru, ali kupac potvrđuje konačan izbor na temelju tehničke specifikacije. Budući da odabir vršimo na temelju Vaših želja i opisa, ne odgovaramo za eventualnu nekompatibilnost s postojećim instalacijama u Vašem prostoru.
- **Načini plaćanja:** Robu je moguće platiti gotovinom, bankovnim karticama ili virmanskim uplatom na račun Brotis d.o.o..
- **Uvjeti plaćanja:** Za robu na centralnom skladištu plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za posebne narudžbe iz tvornica, obvezna je uplata akontacije od minimalno **50% vrijednosti narudžbe**.
- **Rokovi isporuke:** Rokovi za robu koja nije na skladištu su okvirni i ovise o proizvođaču. Brotis ne snosi odgovornost za manja kašnjenja uzrokovana višom silom ili transportnim problemima.

## 2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Kvaliteta armature zahtijeva pažljivo rukovanje i pregled prije same montaže:

- **Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja, kupac je dužan vizualno pregledati ambalažu i sam proizvod (posebno površinsku obradu). Potpisom na otpremnici kupac potvrđuje da je robu primio u ispravnom stanju, bez mehaničkih oštećenja 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.
- **Sadržaj pakiranja:** Prije montaže obvezno provjerite jesu li u kutiji svi dijelovi navedeni u shemi (priključne cijevi, brtve, setovi za montažu).
- **Ugradnja znači prihvatanje:** Reklamacije na vidljiva oštećenja (ogrebotine, udubljenja ili neodgovarajuću boju) neće biti uvažene nakon što je armatura već montirana na instalaciju.

### 3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE ARMATURE

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

- **Preventivno čišćenje:** Poslije svakog korištenja površinu proizvoda lagano posušite sa suhom krpom. To će osigurati čistoću proizvoda i ukloniti sav potencijalno opasni kamenac.
- **Sredstva za čišćenje:** Koristite isključivo blaga sredstva na bazi sapunice. Strogo je zabranjeno korištenje sredstava koja sadrže solnu, mravlju ili octenu kiselinu, kao i izbjeljivače na bazi klora, jer trajno oštećuju površinu.
- **Abrazivi:** Nikada ne koristite abrazivne spužve ili krpe koje mogu izgrebati površinu, posebno kod modela u boji (crna mat, zlato, brušeni bakar).
- **Održavanje aeratora (perlatora):** Redovito čistite aerator od naslaga kamenca kako biste osigurali pravilan mlaz vode i spriječili nepotreban pritisak u tijelu slavine.
- **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

Sve armature u ponudi Brotis d.o.o. dolaze s jamstvom proizvođača koje osigurava ispravnost mehaničkih dijelova i postojanost površinske obrade pri normalnim uvjetima korištenja.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ostvaruje pravo na jamstvo za materijalne nedostatke u skladu sa zakonom. Jamstvo pokriva tvorničke greške poput lijevanih nedostataka na tijelu slavine ili neispravnih keramičkih kartuša u trenutku kupnje.
- **Komercijalno jamstvo:** Većina renomiranih proizvođača daje produljeno jamstvo na određene dijelove (npr. 5 godina na kartušu ili 10 godina na dostupnost rezervnih dijelova). Ovo jamstvo vrijedi isključivo uz predočenje računa i pridržavanje uputa o održavanju.
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo se **ne uvažava** u sljedećim slučajevima:

- **Oštećenja od kamenca i pijeska:** Kvarovi kartuše ili miješalice uzrokovani nečistoćama iz vodovodne mreže (pijesak, metalne čestice) ili nakupljanjem vodenog kamenca. *Napomena: Preporučuje se ugradnja mrežastih filtera na glavnom ventilu i kutnih ventila s filterom.*
- **Kemijska oštećenja:** Promjena boje, ljuštenje kroma ili mrlje na završnoj obradi uzrokovane korištenjem nedopuštenih sredstava za čišćenje (kiseline, klor, abrazivi).
- **Mehanička oštećenja:** Ogrebotine nastale tijekom montaže neadekvatnim alatom (npr. kliješta s nazubljenim čeljustima bez zaštite) ili udaraca nakon preuzimanja.
- **Brtve i potrošni dijelovi:** O-prstenovi i gumene brtve smatraju se potrošnim materijalom čiji vijek ovisi o kvaliteti vode i učestalosti korištenja.
- **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 armatura primjenjujemo precizna pravila kako bismo osigurali vrhunsku funkcionalnost i estetiku vašeg prostora:

### 5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat neoštećene i neugrađene armature moguć je unutar **30 dana** od kupnje, isključivo uz predočenje originalnog računa.
- **Ambalaža:** Roba se prihvaća samo u **originalnoj, neotvaranoj i neoštećenoj ambalaži**, sa svim pripadajućim dijelovima, uputama i setovima za montažu.
- **Izuzeci:** Povrat robe koja je bila na akciji, rasprodaji ili je naručena specifično prema zahtjevu kupca (posebne završne obrade i sl.) **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 nepravilnosti u radu (npr. curenje na tijelu, neispravan uložak/kartuša), kupac je dužan postupiti prema sljedećem protokolu:

1. **Pismena prijava:** Reklamacija se podnosi isključivo u pisanom obliku odmah po uočavanju kvara ili nedostatka na mail [servis@brotis.eu](mailto:servis@brotis.eu)
2. **Vizualni pregled:** Prije same ugradnje, kupac je dužan pregledati završnu obradu armature. Reklamacije na površinska oštećenja (ogrebotine, oštećenja kroma ili boje) neće se uvažiti nakon što je proizvod ugrađen.
3. **Obvezna dokumentacija:** Uz prijavu je potrebno dostaviti:
  - Presliku računa kao dokaz o kupnji.
  - **Videozapis nedostatka** (npr. prikaz curenja ili nepravilnog hoda ručice) kako bi tehnička služba mogla lakše dijagnosticirati problem.

- Fotografiju jamstvenog lista (ako je priložen uz proizvod).
4. **Tehnička provjera:** Brotis d.o.o. zadržava pravo slanja proizvoda ovlaštenom servisu ili proizvođaču na testiranje kako bi se utvrdilo radi li se o tvorničkoj grešci ili vanjskom faktoru.

### 5.3. Odgovornost i isključenja

- **Rok za odgovor:** Brotis d.o.o. će na svaku pisanu reklamaciju odgovoriti u zakonskom roku od primitka potpune dokumentacije.
- **Stručna montaža:** Brotis d.o.o. **ne snosi odgovornost** za kvarove i štete uzrokovane:
  - Nestručnom ugradnjom bez korištenja predviđenih brtvi i filtera.
  - Nečistoćama iz vodovodne mreže (pijesak, kamenac) koje mogu oštetiti keramičku kartušu (preporučuje se ugradnja kutnih ventila s filterom).
  - Korištenjem **agresivnih i abrazivnih sredstava za čišćenje** koja trajno oštećuju površinski sloj armature.
- **Rješavanje:** U slučaju opravdane reklamacije, kupac ostvaruje prava u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (popravlak, zamjena ili povrat novca). Odgovornost je ograničena na vrijednost samog proizvoda; ne snosimo troškove montaže, demontaže ili eventualne štete uzrokovane istjecanjem vode.

**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 upute o održavanju i ugradnji!