

SANITARIJE - 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 sanitarne opreme bio što jednostavniji i 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 što kupac potvrdi ponudu pisanim putem ili uplatom akontacije. Molimo Vas da provjerite dimenzije i tehničke karakteristike (npr. smjer odvoda, položaj otvora za miješalicu).
- **Izračun i podrška:** Naše osoblje pruža podršku pri odabiru modela, ali kupac potvrđuje konačne specifikacije. Ne odgovaramo za neusklađenost proizvoda s instalacijama ako su podaci o prostoru bili netočni.
- **Načini plaćanja:** Robu je moguće platiti gotovinom, karticama ili virmanskom uplatom na račun Brotis d.o.o..
- **Uvjeti plaćanja:** Za robu na skladištu plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za posebne narudžbe obvezna je uplata akontacije od minimalno **50% vrijednosti narudžbe**.
- **Rokovi isporuke:** Rokovi za robu koja nije na skladištu su okvirni. Brotis ne snosi odgovornost za manja kašnjenja uzrokovana logističkim uvjetima proizvođača ili višom silom.

2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Sanitarna oprema je krhka i zahtijeva iznimno pažljivo rukovanje:

- **Obvezna provjera:** Prilikom preuzimanja robe, kupac je dužan vizualno pregledati ambalažu i sam proizvod. Potrebno je provjeriti ima li napuknuća, okrnuća ili deformacija na keramici/akrilu.
- **Potvrda ispravnosti:** Potpisom na otpremnici potvrđujete da ste robu primili 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.
- **Ugradnja znači prihvaćanje:** Reklamacije na fizička oštećenja (ogrebotine, udubljenja ili estetske nesavršenosti) neće biti uvažene nakon što je proizvod ugrađen ili fiksiran.

3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE SANITARIJA

Kako bi Vaša sanitarna oprema zadržala sjaj i higijenu, slijedite ove savjete:

- **Redovito održavanje:** Za čišćenje keramike koristite blaga sredstva namijenjena sanitarijama. Nakon čišćenja, površine isperite čistom vodom kako biste uklonili ostatke kemikalija.
- **Oprez s akrilom:** Kade i tuš kade od akrila nikada ne čistite abrazivnim sredstvima ili grubim spužvama jer to trajno oštećuje površinski sjaj.
- **Izbjegavanje agresivnih tvari:** Ne koristite sredstva koja sadrže visoke koncentracije kiselina ili lužina, jer mogu oštetiti glazuru keramike ili metalne dijelove odvoda.

4. JAMSTVO I GARANCIJA KVALITETE

Svi proizvodi sanitarne opreme u ponudi Brotis d.o.o. zadovoljavaju visoke europske standarde higijene i izdržljivosti te dolaze uz jamstvo proizvođača.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ostvaruje pravo na jamstvo za materijalne nedostatke u skladu sa zakonom. Jamstvo se odnosi na skrivene tvorničke greške koje nisu bile vidljive u trenutku preuzimanja (npr. poroznost keramike koja uzrokuje vlaženje).
- **Komercijalno jamstvo:** Mnogi proizvođači daju produljeno jamstvo na keramičku glazuru, mehanizme vodokotlića ili stabilnost akrilnih kada. Ovo jamstvo vrijedi isključivo uz predočenje računa i jamstvenog lista.
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo **ne pokriva** oštećenja nastala uslijed:
 - **Kamenca i nečiste vode:** Kvarovi na ventilima ili mehanizmima uzrokovani nakupljanjem kamenca ili nečistoća iz vodovodne mreže.
 - **Agresivnih sredstava:** Gubitak sjaja keramike ili oštećenja na akrilu uzrokovana korištenjem kiselina, abraziva ili sredstava za odčepljivanje odvoda (vidi točku 3).
 - **Strukturnih naprezanja:** Pucanje keramike uzrokovano preizravnim doticajem s metalnim vijcima bez zaštitnih podloški ili "radom" konstrukcije zida/poda.
 - **Nestručne ugradnje:** Štete nastale zbog pogrešnog spajanja na vodovodnu ili kanalizacijsku mrežu.
- **Aktivacija jamstva:** U slučaju kvara na mehanizmima (npr. tipke vodokotlića ili miješalice), proizvođač zadržava pravo rješavanja reklamacije putem ovlaštenog servisa koji izlazi na teren.
- **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 sanitarija primjenjujemo precizna pravila kako bismo osigurali vrhunsku kvalitetu i funkcionalnost vašeg prostora:

5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat neoštećenih sanitarija moguć je unutar **30 dana** od kupnje uz predodjenje originalnog računa.
- **Ambalaža:** Roba se prihvaća isključivo u **originalnoj i neoštećenoj ambalaži**. S obzirom na to da su sanitarije (keramika, akril, lijevani mramor) izrazito osjetljive na transportna oštećenja, svaki trag otvaranja koji je rezultirao oštećenjem pakiranja može utjecati na mogućnost povrata.
- **Izuzeci:** Povrat robe naručene specifično po narudžbi kupca (posebni modeli, boje ili obrade) 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 ili oštećenja, 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. **Pregled prije ugradnje:** Kupac je dužan detaljno pregledati proizvod odmah nakon preuzimanja i raspakiravanja. Ako primijetite tvorničku grešku (npr. napuknuće, poroznost materijala, nepravilnost u glazuri), **odmah prekinite s ugradnjom**.
3. **Zabrana montaže:** Ugradnja proizvoda s vidljivim nedostatkom poništava pravo na reklamaciju. Jednom ugrađen (silikoniran, fiksiran u pod/zid) proizvod smatra se pregledanim i prihvaćenim.
4. **Obvezna dokumentacija:** Uz prijavu je potrebno dostaviti:
 - Presliku računa kao dokaz o kupnji.
 - Jasne fotografije nedostatka i fotografije cijelog proizvoda.
 - Fotografiju deklaracije s originalne ambalaže.

5.3. Odgovornost i rješavanje

- **Isključenje odgovornosti:** Brotis d.o.o. **ne snosi troškove štete** nastale ugradnjom proizvoda kod kojeg se nedostatak mogao utvrditi vizualnim pregledom prije montaže. Također, ne odgovaramo za oštećenja nastala nestručnom ugradnjom ili nepoštivanjem tehničkih uputa proizvođača.
- **Upute proizvođača:** Molimo Vas da obavezno sačuvate i slijedite specifične upute proizvođača koje dolaze u pakiranju. Za sve tehničke detalje ili listove jamstva, naši prodajni savjetnici stoje Vam na raspolaganju.

- **Rješavanje:** Brotis d.o.o. će odgovoriti na svaku pisanu reklamaciju u zakonskom roku. Opravdane reklamacije rješavaju se zamjenom robe ili povratom novca u vrijednosti robe, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača.

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