

TUŠ KABINE I PARAVANI - 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 Vaših staklenih stijena i kabina bio što jednostavniji i jasniji. Kupnjom u našim poslovnicaama 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 dimenzije, debljinu stakla i boju profila/okova.
- **Provjera dimenzija:** Naše osoblje pruža podršku pri odabiru modela, ali kupac potvrđuje konačne dimenzije. Budući da izračun vršimo na temelju Vaših mjera (ili mjera Vašeg izvođača), ne odgovaramo za neusklađenost proizvoda s prostorom ako su mjere bile pogrešne.
- **Uvjeti plaćanja:** Za robu na skladištu plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za posebne narudžbe iz tvornica (izrada po mjeri), obvezna je uplata akontacije u iznosu od minimalno **50% vrijednosti narudžbe**.
- **Odustajanje od narudžbe:** Za kabine i paravane rađene po mjeri, u slučaju odustajanja nakon pokretanja proizvodnje, kupac nema pravo na povrat avansa.

2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Stakleni proizvodi su iznimno osjetljivi na udarce, posebno na rubovima, te zahtijevaju poseban oprez:

- **Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja robe, kupac je dužan vizualno pregledati ambalažu i staklene elemente. Potpisom na otpremnici kupac potvrđuje da je robu primio u ispravnom stanju, bez ogrebotina ili napuknuća.
- **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.
- **Transport i rukovanje:** Kaljeno staklo je otporno na udarce po površini, ali vrlo osjetljivo na udarce u kutove. Prilikom transporta i odlaganja, staklo se nikada ne smije spuštati izravno na tvrdi podlogu (beton/pločice) bez zaštite.
- **Ugradnja znači prihvaćanje:** Reklamacije na mehanička oštećenja stakla ili profila neće biti uvažene nakon što je kabina/paravan montiran.

3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE

Kako biste očuvali prozirnost stakla i dugovječnost profila, slijedite ove savjete:

- **Zaštita od kamenca:** Preporučujemo korištenje gumenog brisača stakla nakon svakog tuširanja kako biste spriječili nakupljanje kamenca.
- **Sredstva za čišćenje:** Koristite blaga, neabrazivna sredstva. Izbjegavajte agresivna kemijska sredstva koja mogu oštetiti zaštitni "anti-calc" premaz na staklu ili završnu obradu aluminijskih profila.
- **Održavanje pokretnih dijelova:** Kotačiće i šarke (pante) potrebno je povremeno očistiti i provjeriti njihovu funkcionalnost kako bi se osiguralo glatko otvaranje i zatvaranje.
- **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 stakleni elementi kaljeni prema sigurnosnim normama te da su okovi i profili otporni na koroziju u uvjetima visoke vlage.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ostvaruje pravo na jamstvo za materijalne nedostatke (npr. pogrešno izbušene rupe, tvornički neispravni mehanizmi ili nedostaci na profilima) koji su postojali u trenutku kupnje.
- **Komercijalno jamstvo:** Proizvođači često daju produljeno jamstvo na funkcionalnost kotačića, šarki i nepropusnost brtvi, pod uvjetom da su ugrađeni prema tehničkim uputama.
- **Specifičnost kaljenog stakla:** Jamstvo **ne pokriva** lom stakla nakon preuzimanja robe. Kaljeno staklo je dizajnirano da se pri jakom udarcu (posebno u rub ili kut) raspadne u sitne komadiće radi sigurnosti korisnika. Pucanje stakla tijekom ili nakon montaže smatra se rezultatom mehaničkog naprezanja ili udarca, a ne tvorničkom greškom.
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo prestaje vrijediti u slučaju:
 - **Nestručne ugradnje:** Ako kabina nije montirana na ravne zidove i podove ili ako staklo dolazi u izravan dodir s tvrdim površinama (metal, keramika) bez brtvi.
 - **Oštećenja zaštitnih slojeva:** Gubitak svojstva "Anti-calc" premaza uslijed korištenja agresivnih kemikalija, kiselina ili abrazivnih spužvi (vidi točku 3).

- **Potrošni dijelovi:** Gumene brtve i silikonski profili su potrošni materijal čiji vijek trajanja ovisi o intenzitetu korištenja i tvrdoći vode te nisu predmet dugogodišnjeg jamstva.
- **Održavanje mehanizama:** Jamstvo na pokretne dijelove (kotačiće) vrijedi samo ako su isti redovito čišćeni od naslaga kamenca koji može uzrokovati njihovo blokiranje.
- **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 tuš kabina i paravana primjenjujemo precizna pravila kako bismo osigurali sigurnost i dugovječnost vaših proizvoda:

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**. S obzirom na to da su stakleni paneli izrazito osjetljivi na udarce (posebno na rubovima), oštećena originalna ambalaža poništava mogućnost povrata.
- **Izuzeci:** Povrat robe rađene po mjeri (**custom-made**), artikala s akcijske prodaje ili proizvoda čija je originalna ambalaža otvarana ili oštećena **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 odmah po uočavanju nedostatka na mail servis@brotis.eu.
2. **Pregled prije ugradnje:** Kupac je dužan detaljno pregledati staklene panele, profile i mehanizme odmah nakon raspakiranja. Ako primijetite tvorničku grešku (npr. greška u kaljenju stakla, neispravan mehanizam, ogrebotine na profilima), **odmah prekinite s ugradnjom**.
3. **Zabrana montaže:** Ugradnja proizvoda s vidljivim nedostatkom poništava pravo na reklamaciju. Jednom montirana i silikonirana kabina smatra se prihvaćenom u viđenom stanju.
4. **Obvezna dokumentacija:** Uz prijavu je potrebno dostaviti:
 - Presliku računa kao dokaz o kupnji.
 - Jasne fotografije nedostatka, cijelog proizvoda i etikete s ambalaže.

5.3. Odgovornost i rješavanje

- **Isključenje odgovornosti:** Brotis d.o.o. **ne snosi troškove štete** nastale uslijed:

- Nestručne ugradnje ili nepoštivanja tehničkih specifikacija (npr. neravne podloge ili zidova).
 - Pucanja stakla uzrokovanog udarcima u rubove stakla tijekom ili nakon ugradnje.
 - Korištenja agresivnih sredstava za čišćenje koja oštećuju zaštitne slojeve stakla (Anti-calc premazi).
- **Rješavanje:** Brotis d.o.o. će odgovoriti na svaku pisanu reklamaciju u zakonskom roku. Opravdane reklamacije (poput neispravnih mehanizama ili tvorničkih grešaka u materijalu) rješavaju se zamjenom dijelova ili cijelog proizvoda, 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!