

KUPAONSKI NAMJEŠTAJ - 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 Vašeg kupaonskog namještaja 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, stranu otvaranja vrata/ladica te završnu obradu (boju i materijal).
- **Provjera mjera:** Naše osoblje pruža podršku pri izračunu, ali kupac potvrđuje konačne dimenzije. Budući da se kupaonski namještaj često montira u milimetarskoj preciznosti, ne odgovaramo za neusklađenost ako su mjere prostora bile netočne.
- **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 (namještaj po narudžbi ili iz uvoznih kataloga), 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

Kupaonski namještaj često sadrži osjetljive mehanizme i lakirane površine:

- **Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja robe, kupac je dužan vizualno pregledati ambalažu i sam namještaj (posebno rubove, kutove i staklene/lakirane dijelove). Potpisom na otpremnici potvrđujete da je roba preuzeta u ispravnom stanju.
- **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 i okovi:** Prije montaže provjerite jesu li u pakiranju svi dijelovi (ručke, nogice, vijci).
- **Ugradnja znači prihvaćanje:** Reklamacije na površinska oštećenja (ogrebotine, udubljenja) ili boju neće biti uvažene nakon što je namještaj montiran na zid ili spojen s umivaonikom.

3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE

Kupaonski namještaj je dizajniran za vlažne prostore, ali zahtijeva pravilnu brigu:

- **Vlaga i provjetranje:** Nakon tuširanja obvezno provjetrite kupaonicu. Namještaj ne smije biti izložen izravnom mlazu vode ili stalnom nakupljanju kondenzacije. Sve tragove vode na površini namještaja odmah obrišite suhom krpom.
- **Mehanizmi i okovi:** Funkcionalnost vodilica i panti ovisi o pravilnom opterećenju ladica. Preopterećenje iznad deklarirane nosivosti može dovesti do oštećenja mehanizma ili popuštanja vijaka, što se ne smatra tvorničkom greškom već nepravilnim korištenjem. Preporučuje se povremena vizualna provjera stabilnosti elemenata.
- **Sredstva za čišćenje:** Koristite meku, vlažnu krpu i blage deterdžente. Strogo je zabranjeno korištenje abrazivnih spužvi ili sredstava na bazi otapala, amonijaka i klora koji mogu trajno oštetiti lak ili furnir.
- **Električni dijelovi:** Ako namještaj ima integriranu rasvjetu ili utičnice, čišćenje vršite isključivo suhom krpom uz prethodno isključenje napajanja.
- **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. osigurava da je kupaonski namještaj proizveden od materijala testiranih za uporabu u vlažnim prostorima te da posjeduje sve potrebne certifikate kvalitete.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ima pravo na jamstvo za materijalne nedostatke u skladu sa zakonom. Jamstvo se odnosi na tvorničke greške u materijalu, završnoj obradi ili samoj konstrukciji elementa.
- **Jamstvo na mehanizme:** Na funkcionalne dijelove poput vodilica ladica i panti (šarki) s "soft-close" sustavom vrijedi jamstvo proizvođača, pod uvjetom da su montirani prema uputama i da nisu preopterećeni iznad propisane nosivosti.
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo se **ne uvažava** u sljedećim slučajevima:
 - **Bubrenje materijala:** Budući da je namještaj otporan na vlagu, ali ne i na izravan mlaz vode, reklamacije na "napuhavanje" rubova ili fronti zbog stalnog kontakta s vodom ili nedostatka ventilacije neće biti prihvaćene (vidi točku 3.1.).

- **Mehanička oštećenja:** Ogrebotine, napuknuća ogledala ili keramičkih umivaonika nastala nakon preuzimanja robe.
- **Nestručna montaža:** Oštećenja nastala prilikom bušenja, nepravilnog vješanja na zid koji ne može podnijeti težinu namještaja ili lošeg spajanja na vodovodne instalacije.
- **Potrošni dijelovi:** Baterije u ogledalima ili rasvjetna tijela (žarulje) koja imaju ograničen vijek trajanja.
- **Aktivacija jamstva:** Za ostvarivanje prava na jamstvo obvezno je priložiti račun. Preporučujemo angažiranje ovlaštenih ili stručnih montažera, jer štete nastale "samostalnom ugradnjom" bez poštivanja tehničkih pravila poništavaju jamstvo.
- **Napomena:** Detaljni uvjeti jamstva za specifične brendove dostupni su na upit u našem prodajnom centru ili na službenim stranicama proizvođača.

5. POVRAT I REKLAMACIJE

Kupaonski namještaj zahtijeva pažljivo rukovanje i specifične uvjete montaže, stoga se primjenjuju sljedeća pravila:

5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat neoštećenog namještaja moguć je unutar **30 dana** od kupnje uz predočenje originalnog računa.
- **Ambalaža:** Roba se prihvaća isključivo u **originalnoj, neotvaranoj i neoštećenoj ambalaži**. Budući da je namještaj izrazito osjetljiv na transportna oštećenja, otvorena pakiranja ne mogu biti predmet povrata.
- **Izuzeci:** Povrat namještaja rađenog po mjeri (posebne narudžbe), namještaja koji je **već bio montiran** (ili su na njemu vidljivi tragovi pokušaja montaže) te 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 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. **Prekid montaže:** Ako prilikom raspakiranja ili same montaže uočite grešku (npr. krivo izbušene rupe, oštećenje na fronti ili neispravan "soft-close" mehanizam), **odmah prekinite s radovima**. Nastavak montaže na oštećenom elementu poništava pravo na reklamaciju.
3. **Obvezna dokumentacija:** Uz prijavu je potrebno dostaviti:
 - Presliku računa kao dokaz o kupnji.
 - Jasne fotografije ambalaže i samog oštećenja/greške.

- Videozapis funkcionalnih nedostataka (npr. ako mehanizam ladice ne radi ispravno).
4. **Tehnička provjera:** Brotis d.o.o. zadržava pravo uvida na mjestu montaže ili slanja servisera kako bi se utvrdilo je li oštećenje tvorničko ili je nastalo uslijed nestručnog rukovanja.

5.3. Odgovornost i ograničenja

- **Uvjeti u prostoru:** Brotis d.o.o. **ne snosi odgovornost** za oštećenja nastala uslijed:
 - Izravnog i dugotrajnog izlaganja namještaja vodi ili prekomjernoj vlazi u kupaonici bez adekvatne ventilacije (bubrenje materijala).
 - Nestručne montaže (pogrešno bušenje, loše pričvršćivanje na zid).
 - Neadekvatnog brtvljenja spojeva namještaja i umivaonika silikonom.
- **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, kupac ostvaruje prava u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača (popravak, zamjena dijela ili cijelog elementa). Odgovornost tvrtke ograničena je na vrijednost robe; ne snosimo troškove montaže, demontaže ili zastoja u opremanju objekta.

Napomena: Svojim potpisom na dokumentima potvrđujete da ste prekontrolirali stavke i količine te da ste upoznati s ovim uvjetima. Naš stručni tim u Brotis Concept Store-u stoji Vam na raspolaganju za sve upute o ugradnji i održavanju!