

NAMJEŠTAJ - PRAVILA POSLOVANJA

Dobrodošli u **Brotis d.o.o.** Zahvaljujemo Vam na povjerenju. Naš cilj je ponuditi Vam vrhunski dizajn i dugotrajnu kvalitetu za Vaš dom. Ova uputstva služe kako bi proces odabira, kupnje i montaže Vašeg namještaja bio što jednostavniji. 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 potvrde ponude (pisanim putem ili uplatom akontacije). Molimo Vas da provjerite dimenzije (npr. unutarnje mjere kreveta za madrac), vrstu drveta/materijala i boju završne obrade.
- Tehnička podrška:** Naše osoblje pomaže pri odabiru, ali kupac potvrđuje konačne specifikacije. Ne odgovaramo za pogreške u dimenzijama ako kupac nije dostavio točne mjere prostora.
- Uvjeti plaćanja:** Za robu na skladištu plaćanje se vrši u cijelosti prije preuzimanja. Za robu po narudžbi (posebne dimenzije ili materijali), obvezna je uplata akontacije od minimalno **50% vrijednosti narudžbe**.
- Otkazivanje narudžbe:** Za namještaj koji se izrađuje po mjeri ili specifičnoj narudžbi kupca, u slučaju odustajanja, kupac nema pravo na povrat akontacije.

2. PREUZIMANJE I KONTROLA ROBE

Namještaj (posebno drveni i lakirani) zahtijeva pažljivo rukovanje tijekom transporta:

- Provjera pri preuzimanju:** Prilikom preuzimanja, kupac je dužan pregledati sve pakete. Potpisom na otpremnici potvrđujete da su svi dijelovi (npr. ploče stola, okviri kreveta) primljeni u ispravnom stanju i bez vidljivih mehaničkih oštećenja.
- 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.

- **Specifičnosti materijala:** Kod namještaja od punog drveta (masiva), prirodne varijacije u teksturi i boji drveta smatraju se karakteristikom proizvoda, a ne nedostatkom.
- **Montaža i reklamacije:** Reklamacije na ogrebotine ili oštećenja površine neće biti uvažene nakon što je namještaj montiran. Preporučujemo da montažu vrše stručne osobe prema priloženim uputama.

3. PRAVILNO ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE

Kako bi Vaš namještaj ostao očuvan, pridržavajte se sljedećih uputa:

- **Čišćenje drvenih površina:** Koristite meku, blago vlažnu krpu. Izbjegavajte agresivna sredstva koja sadrže amonijak ili alkohol, jer mogu oštetiti lak ili uljni premaz drveta.
- **Zaštita površina:** Na stolove ne odlažite vruće ili mokre predmete izravno na površinu (koristite podmetače). Tekućinu koja se prolje odmah obrišite kako biste spriječili bubrenje materijala.
- **Stabilnost:** Povremeno provjerite i po potrebi zategnite vijke na stolovima i stolicama, jer se tijekom korištenja mogu olabaviti uslijed prirodnog rada materijala.
- **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 sav ponuđeni namještaj proizveden prema suvremenim standardima kvalitete te da je prošao potrebne kontrole izdržljivosti.

- **Zakonsko jamstvo:** Kupac ostvaruje pravo na jamstvo za materijalne nedostatke koji su postojali u trenutku primopredaje robe, sukladno važećim zakonskim propisima.
- **Što jamstvo pokriva:** Jamstvo se odnosi na funkcionalne nedostatke konstrukcije (pucanje spojeva, greške u mehanizmima, ljuštenje završnog laka koje nije uzrokovano vanjskim utjecajima).
- **Isključenja iz jamstva:** Jamstvo se **ne uvažava** u sljedećim slučajevima:
 - **Prirodni rad drveta:** Kod masivnog namještaja, sitne promjene u boji, sitne pukotine nastale uslijed promjene vlažnosti zraka u prostoriji te varijacije u godovima smatraju se prirodnim svojstvom drveta.
 - **Preopterećenje:** Oštećenja nastala korištenjem namještaja izvan granica propisane nosivosti (npr. preopterećenje polica ili ladica).
 - **Vanjski utjecaji:** Oštećenja uzrokovana držanjem namještaja u blizini izvora topline (radijatori, kamini), na izravnom sunčevom svjetlu ili u prostorima s ekstremnom vlagom.
 - **Mehanička oštećenja:** Ogrebotine, udubljenja i mrlje nastale nakon preuzimanja robe od strane kupca (vidi točku 2).
- **Uvjet valjanosti:** Za ostvarivanje prava na jamstvo obvezno je predočenje računa. Jamstvo ne pokriva oštećenja nastala nestručnom montažom (pogrešno uvrnuti vijci, forsiranje spojeva) ako montažu nije izvršio ovlaštenu tim Brotis d.o.o.

- **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 namještaja primjenjujemo jasna i precizna pravila za povrat i prigovore:

5.1. Povrat ispravne robe

- **Uvjeti:** Povrat standardnih proizvoda sa zalihe moguć je unutar **30 dana** od dana kupnje, uz obvezno predočenje računa.
- **Ambalaža:** Roba se prihvaća isključivo u **originalnoj, neotvaranoj i neoštećenoj ambalaži**. S obzirom na to da su elementi namještaja osjetljivi na mehanička oštećenja nakon otvaranja, neotvarana ambalaža je preduvjet za povrat.
- **Izuzeci:** Povrat namještaja **rađenog po mjeri** (posebne narudžbe), artikala kupljenih na **akciji** ili namještaja koji je **već montiran** (ili su vidljivi tragovi montaže) **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 nedostataka, kupac je dužan postupiti prema sljedećem protokolu:

1. **Pismena prijava:** Skrivene tvorničke greške moraju se prijaviti u pisanom obliku odmah po uočavanju, a **najkasnije u roku od 24 sata** od trenutka preuzimanja robe na mail servis@brotis.eu
2. **Obvezna dokumentacija:** Uz reklamaciju je potrebno dostaviti:
 - Presliku fiskalnog računa kao dokaz o kupnji.
 - Detaljne fotografije oštećenja ili nedostatka.
 - Fotografiju etikete s ambalaže radi identifikacije serije.
3. **Pregled prije montaže:** Kupac je dužan pregledati sve dijelove namještaja prije samog početka montiranja. Montaža elementa na kojem je vidljiva greška može utjecati na uvažavanje reklamacije.

5.3. Odgovornost i rješavanje

- **Isključenje odgovornosti:** Brotis d.o.o. ne snosi troškove štete nastale uslijed:
 - **Nestručne montaže** od strane kupca ili trećih osoba.
 - **Neadekvatnih uvjeta** u prostoru (npr. izloženost prevelikoj vlazi, izravnoj toplini ili sunčevoj svjetlosti).
- **Prava kupca:** Sve opravdane reklamacije rješavaju se u zakonskom roku, a kupac ostvaruje prava u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača.

- **Rok za odgovor:** Brotis d.o.o. će na svaku pisanu reklamaciju odgovoriti u zakonskom roku od primitka potpune dokumentacije.
- **Ograničenje:** Odgovornost tvrtke ograničena je na vrijednost same robe.

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