

PREPORUČUJEMO DA PROČITATE DOKUMENT PAŽLJIVO I SAČUVATE ZA DALJNU UPOTREBU

Dormeo Home d.o.o., Trg Solidarnosti bb, 71000 Sarajevo, BiH
 Odjel za brigu o kupcima:
 e-mail: podrska-kupcima.ba@dormeo-home.ba
 Tel: 033721018

Komercijalna garancija za madrace

Dormeo home d.o.o. Dormeo® i MLILY® madraci sa komercijalnom garancijom (u zavisnosti od modela madraca). Sve komercijalne garancije, njihovo trajanje i prava koja iz njih proizlaze detaljnije su opisani u nastavku. U skladu s ovim dokumentom, kupac je svaka fizička osoba koja je kupila Dormeo® ili MLILY® madrac i koja može dostaviti sve dokaze potrebne u nastavku (npr. račune) kako bi ostvarila svoja prava u skladu s primjenjivom komercijalnom garancijom.

Dolje navedene komercijalne garancije ne isključuju prava potrošača koja proizlaze iz bilo koje obavezne garancije ili jamstva, te bilo koja druga prava koja kupac može imati prema važećem zakonodavstvu, ali se smatraju dodatnom uslugom nakon kupovine koja kupcu nudi dodatna prava i pogodnosti pored prava utvrđenih zakonom ili stečenih na bilo kojoj drugoj osnovi.

„Ova komercijalna garancija ni na koji način ne utiče na zakonsku odgovornost prodavca za materijalne i pravne nedostatke stvari, niti ograničava prava potrošača propisana važećim zakonodavstvom Bosne i Hercegovine.“

Probni period

Kompanija nudi probni period od 30 dana, 45 dana, 60 dana ili 100 dana za Dormeo® i MLILY® madrace, u zavisnosti od modela madraca, koji počinje od datuma isporuke. Tokom probnog perioda, kupac ima pravo da od prodavca zatraži povrat novca ili zamjenu madraca bez dodatnih troškova (osim troškova povrata) bez navođenja razloga, osim u slučajevima kada kupac traži zamjenski madrac zbog netačnih dimenzija i ako je ambalaža u kojoj je kupac primio madrac već otvorena. U slučaju zamjene, kupcu će biti obezbijeđen isti proizvod, a ako isti nije dostupan, kupcu će biti obezbijeđen uporediv proizvod. Ukoliko se kupac odluči za zamjenu proizvoda, imat će novi probni period od 30 dana, 45 dana, 60 dana ili 100 dana, koji počinje teći od prijema novog madraca. Ukoliko kupac zatraži zamjenski madrac dva puta zaredom na osnovu svog prava tokom probnog perioda, Kompanija mu neće odobriti probni period od 30 dana, 45 dana, 60 dana ili 100 dana za treći madrac. Radi izbjegavanja sumnje, zamjena će se smatrati izvršenom i ako kupac tokom probnog perioda zatraži povrat novca, a zatim odluči kupiti madrac koji je jeftiniji ili skuplji od onog za koji je tražio povrat novca. Tačan probni period za svaki model madraca naveden je u donjoj tabeli.

Produžena garancija sa učešćem

Produžena garancija sa učešćem je komercijalna garancija prema kojoj je kupac dužan platiti iznos učešća izračunat kao procenat redovne maloprodajne cijene madraca, u važećoj lokalnoj valuti, kao što je prikazano u donjoj tabeli.

Model Madraca	Trajanje probnog perioda (dani)	Trajanje produžene garancije (godine)	Učešće na osnovu perioda korištenja	
			Period upotrebe	Učešće u % maloprodajne cijene
Dormeo iMemory Silver III	30	15	0-2 godine	0%
Dormeo iMemory Silver	60	15	2-3 godine	0%
Dormeo iMemory S Plus II/III/IV	60	15	3-5 godina	30%
Dormeo Dream Inspiration	60	15	5-7 godina	40%
DORMEO DNA	100	15	7-9 godina	60%
Dormeo Nature Serenity Octa Mattress	60	15	9-12 godina	70%
Dormeo Fresh Prima Silver Mattress HS	60	15	12-15 godina	80%
Dormeo iMemory S-Silver Deluxe Mattress HS	60	15		
Dormeo iMemory S-Silver Mattress HS	60	15		
Dormeo iMemory S-Silver Propolis Mattress	60	15		
MLILY Mattress Supreme Hybrid	45	15		
Dormeo iMemory Silver Mattress HS	60	15		
			Period korištenja	Učešće u %
Dormeo Aloe Vera Plus Memory	60	10	0-2 godine	0%
Dormeo Aloe Vera Foam	30	10	2-3 godine	0%
MLILY Diamond	45	10	3-4 godine	30%
MLILY Diamond Spring	45	10	4-6 godina	40%
MLILY Dreams	45	10	6-8 godina	60%
MLILY SUPREME	45	10	8-10 godina	80%
MLILY SUPREME II	45	10		
MLILY Plus	45	10		
MLILY Royal	45	10		
Dormeo Aloe Vera+ Memory Mattress HS	30	10		
			Period korištenja	Učešće u %
Dormeo Essential Mattress	30	7	0-2 godine	0%
MLILY Bamboo Eco Health Embrace Mattress	30	7	2-3 godine	0%
MLILY Bamboo Eco Health Mattress	30	7	3-4 godine	40%
Dormeo Ergonomic Mattress	30	7	4-5 godina	60%
Dormeo Ergonomic Memory Mattress	30	7	5-7 g. Font Name	80%

Produžena garancija sa participacijom znači da, prilikom zahtjeva za zamjenski madracem zbog kvara ili nedostatke u jezgri madraca, kupac plaća određeni postotak redovne maloprodajne cijene madraca koja se primjenjuje u trenutku podnošenja zahtjeva za garanciju. Ovaj iznos predstavlja participaciju koju kupac plaća u vezi s zamjenom u okviru garancije i mora se platiti u trenutku podnošenja zahtjeva, za vrijeme zamjene madraca ili prije nje. Ako isti madrac više nije dostupan za prodaju, za obračun učešća koristit će se redovna maloprodajna cijena uporedivog proizvoda koji je najbližnji prvobitno kupljenom proizvodu. Na zahtjev kupca, redovna maloprodajna cijena madraca iz višeg cjenovnog ranga u trenutku reklamacije također se može uzeti u obzir ako se kupac odluči za kupovinu takvog madraca. Proizvod iz iste linije madraca smatra se uporedivim proizvodom. Ako se kupac odluči za kupovinu madraca iz nižeg

cjenovnog ranga, nema pravo na povrat razlike između vrijednosti novog madraca i vrijednosti zamijenjenog madraca.

Tokom produženog garantnog roka, kupac može zatražiti zamjenski madrac zbog kvara ili nedostatke u jezgri madraca, bilo isti madrac ili uporedivi madrac ako isti model nije dostupan. Uporedivim proizvodom smatra se proizvod iz iste linije madraca ili nadograđene verzije. Ako kupac odabere madrac iz nižeg cjenovnog ranga, nema pravo na povrat razlike u vrijednosti između novog i zamijenjenog madraca. Kupac ne može tražiti povrat novca tokom produženog garantnog roka.

Rok za zamjenu madraca tokom produženog garantnog roka je 60 dana od prijema pismene obavijesti kupca da je roba neispravna, uz prilaganje sljedećih dokaza: dokumenta o proizvedenoj garanciji, originalnog računa za madrac i najmanje jedne fotografije madraca koja prikazuje nedostatak ili manu. Kompanija zadržava pravo pregleda madraca, koji će biti izvršen u najkraćem mogućem roku i u roku zamjene.

Pravo kupca na zamjenu madraca ističe dvije godine od datuma kada je kupac zatražio zamjenu proizvoda novim. Kupac ima pravo na procenat ili iznos učešća koji je važio u trenutku ostvarivanja prava na zamjenu madraca.

Gore navedene garancije važe u Bosni i Hercegovini i važe od datuma isporuke robe kupcu. Komisijski pregled madraca, na osnovu kojeg se može procijeniti stanje madraca, stoga je moguć samo na teritoriji BiH.

Naziv firme, sjedište prodavca i datum isporuke robe kupcu navedeni su na računu, koji je sastavni dio proizvedene garancije.

U slučaju prodaje u prodavnici, datum isporuke robe isti je kao i datum izdavanja računa. U slučaju prodaje na daljinu, datumom isporuke robe smatra se 15. dan od datuma izdavanja računa. U slučaju kasnije isporuke robe, kasniji datum isporuke će se uzeti u obzir uz predočenje potvrde o isporuci (u slučaju kupovine na daljinu, kupac prilikom ostvarivanja prava iz ove garancije mora dostaviti i SMS poruku dostavne službe ili drugi dokument iz kojeg je vidljiv datum isporuke proizvoda). Ako je roba isporučena kupcu prije isteka 15. dana od datuma izdavanja računa, smatra se da kupac ima sva prava i u periodu od stvarne isporuke robe do isteka 15. dana od datuma izdavanja računa.

PRODUŽENA GARANCIJA UZ UČEŠĆE NE VRIJEDI U SLJEDEĆIM SLUČAJEVIMA:

1. u slučajevima kada madrac nije u potpuno higijenskom stanju (npr. madrac je prijavio i iz okolnosti je jasno da nije pravilno održavan) ili ima bilo kakva fizička oštećenja nastala upotrebom koja nije u skladu s uputama za upotrebu i njegu proizvoda;
2. u slučaju nedostataka uzrokovanih vanjskim utjecajima (mehanička oštećenja uzrokovana od strane kupca ili treće strane, nepravilna upotreba, nepažljivo rukovanje);
3. u slučajevima kada kupac obavijesti Kompaniju da madrac ima očigledne proizvodne nedostatke (greške u šivanju, mrlje, pocijepana tkanina i druge nepravilnosti) koji ne utječu na funkcionalnost madraca, nakon isteka roka od 30 dana od dana isporuke robe kupcu;
4. ako kupac ne dostavi potrebnu dokumentaciju prilikom ostvarivanja svojih prava po osnovu dobrovoljne garancije, produžene garancije ili dodatne garancije;
5. ako je ušivena etiketa s informacijama o proizvodu uklonjena s madraca ili je oštećena do te mjere da informacije o proizvodu više nisu vidljive;
6. U slučaju povrata, madrac mora biti adekvatno zaštićen od oštećenja i prljavštine. Ako madrac nije adekvatno zaštićen, prodavač može odbiti zahtjev za zamjenu.

UPOZORENJA:

1. Pri normalnoj upotrebi, materijali unutar madraca ostat će isti. Debljina ili čvrstoća madraca može se smanjiti do 15% pri normalnoj upotrebi, što je rezultat prilagođavanja madraca i ne smatra se proizvodnom greškom. Takvo smanjenje (do 15%) smatra se normalnim, stoga Kompanija ne garantuje takvo smanjenje debljine ili čvrstoće madraca.
2. Zbog elastičnih komponenti, postoji tolerancija od 2% +/- u dimenzijama madraca (dužina i širina). Ova tolerancija se smatra normalnom i ne predstavlja nedostatak madraca. Ova situacija se može dogoditi i nakon duže upotrebe madraca. Slično tome, blago povećanje mekoće madraca ne smatra se nedostatkom, već rezultatom normalne upotrebe. U takvim slučajevima Kompanija ne daje garanciju za madrac.
3. Proizvod nije vatrootporan, tako da kupac ne bi trebao koristiti zapaljive materijale na madracu i dužan je osigurati da se djeca ne igraju upaljačima ili drugim zapaljivim predmetima na madracu. Proizvod treba držati na sigurnoj udaljenosti od izvora topline (grljačkih elemenata).
4. Kompanija ne garantuje za nedostatke i promjene na madracu koje nastanu zbog korištenja madraca na način suprotan datim uputama i upozorenjima. Zahtjevi za popravku ili zamjenu madraca zbog nedostataka uzrokovanih takvim korištenjem madraca neće biti prihvaćeni.

PRAVILA ZA UPOTREBU I ODRŽAVANJE PROIZVODA:

1. Madraci su vakuumski pakirani korištenjem moderne tehnologije, što olakšava transport i osigurava maksimalnu higijenu. Prilikom otvaranja pakovanja NE KORISTITE oštre predmete kako biste izbjegli oštećenje tkanine.
2. Pakovanje morate otvoriti u roku od 90 dana od prijema madraca. Prije otvaranja pakovanja, dvaput provjerite da li dimenzije madraca odgovaraju dimenzijama vašeg kreveta.
3. Dormeo® madrac poprima svoj konačni oblik u roku od 15 minuta od uklanjanja ambalaže (dok je za MLILY® madrac potrebno do 4 sata), ali morate pričekati najmanje 6 sati (24 sata za MLILY® madrac) prije nego što

ga možete u potpunosti napuniti. Tokom tog vremena, madrac, koji se prvo mora izvaditi iz originalnog pakovanja, mora se držati u horizontalnom položaju na ravnoj površini. Prilikom vađenja madraca iz originalnog pakovanja, nemojte ga uvijati ili savijati.

4. Prilikom postavljanja Dormeo® madraca na odgovarajuću podlogu ili prilikom ugradnje reverzibilne jezgre, strana navlake s karbonskim ili srebrnim vlaknima i/ili ušivenom memorijskom pjenom mora biti okrenuta prema gore.

5. Proizvod je namijenjen za upotrebu u zatvorenim prostorijama s normalnim klimatskim uvjetima relativne vlažnosti zraka između 45% i 65% i temperature zraka između 15°C (20°C za MLILY® madrac) i 25°C. Preporučujemo sedmično provjetravanje prostorije i izlaganje madraca svježem zraku. Tokom provjetravanja uklonite svu posteljinu iz proizvoda. Ovaj način upotrebe spriječit će zadržavanje vlage u madracu i time spriječiti rast plijesni.

6. Tokom prvih 6 mjeseci korištenja mijenjajte (rotirajte) položaj madraca: glava prema nogama, a također preporučujemo postavljanje madraca uspravno, jer se time optimalno stabilizira struktura i punjenje.

Produžena garancija ne vrijedi ako se madrac koristi na metalnoj mreži, širokim letvičastim podlogama ili ravnim daskama koje mogu oštetiti površinu i/ili oblik madraca. Ove podloge nisu prikladne jer mogu zadržavati vlagu, što može dovesti do rasta plijesni. Koristite madrac na Dormeo® letvičastoj podlozi koja je iste veličine kao i madrac. To će osigurati dobru cirkulaciju zraka i pravilnu potporu. Svi madraci dimenzija 140x200 cm ili veći zahtijevaju dva komada podloge za krevet (maksimalna veličina podloge za krevet je 120x200 cm).

7. Proizvod nije prikladan za vlažne prostore. Izbjegavajte tekućine i vlagu na madracu.

8. Prilikom korištenja bilo kojeg Dormeo® i/ili MLILY® madraca, moraju se pridržavati Pravila za upotrebu i održavanje proizvoda.

9. Za optimalnu zaštitu madraca, preporučujemo da ga zaštitite perivim zaštitnim navlakama. Preporučujemo Dormeo® zaštitne navlake.