

Dormeo Home d.o.o., Josipa Maročnića 1/1, 10000 Zagreb
 Za eventualne vidljive nedostatke na proizvodu obratite se odjelu reklamacija na adresu elektroničke pošte: hr.info@dormeo-home.com

Komercijalni jamstveni list za madrace

Doreo Home d.o.o. (u daljnjem tekstu „Tvrtka“) kupcima madraca Dormeo® i MLILY® pruža komercijalno jamstvo (ovisno o modelu madraca). Sva komercijalna jamstva, njihovo trajanje te prava koja iz njih proizlaze detaljnije su uređena ovim dokumentom. U smislu ovog dokumenta, kupcem se smatra svaka fizička osoba koja je kupila madrac Dormeo® ili MLILY® i koja može priložiti svu potrebnu dokumentaciju navedenu u nastavku (npr. račun) radi ostvarivanja prava iz primjenjivog komercijalnog jamstva.

Ova komercijalna jamstva ne isključuju niti ograničavaju prava potrošača koja proizlaze iz obveznog jamstva za sukladnost robe, jamstva ili drugih prava koja potrošač ima prema važećim propisima Republike Hrvatske i Europske unije, već predstavljaju dodatnu pogodnost nakon kupnje, kojom se kupcu priznaju dodatna prava i benefiti uz ona propisana zakonom.

Testni period

Društvo, ovisno o modelu madraca, omogućuje testno razdoblje u trajanju od 30, 45, 60 ili 100 dana za madrace Dormeo® i MLILY®, koje započinje danom isporuke proizvoda kupcu.

Tijekom testnog perioda kupac ima pravo bez navođenja razloga zatražiti povrat plaćenog iznosa ili zamjenu madraca kod prodavatelja, bez dodatnih troškova, osim eventualnih troškova povrata proizvoda. Iznimka su slučajevi u kojima kupac traži zamjenu zbog pogrešnih dimenzija madraca, a originalna ambalaža u kojoj je madrac isporučen već je otvorena.

U slučaju zamjene, kupcu će se osigurati isti proizvod, a ako on nije dostupan, isporučit će se sličan proizvod, istih karakteristika i namjene. Ako se kupac odluči za zamjenu proizvoda, ostvaruje novo testno razdoblje u istom trajanju (30, 45, 60 ili 100 dana), koje započinje danom primitka zamjenskog madraca.

Ako kupac dva puta uzastopno ostvari pravo na zamjenu madraca tijekom probnog razdoblja, za treći madrac neće mu biti odobreno novo testno razdoblje.

Radi izbjegavanja dvojbe, zamjenom se smatra i situacija u kojoj kupac tijekom testnog razdoblja ostvari pravo na povrat novca, a potom odluči kupiti madrac niže ili više cjenovne kategorije u odnosu na prvotno kupljeni madrac.

Točno trajanje probnog razdoblja za pojedini model madraca navedeno je u pripadajućoj tablici.

Produženo jamstvo uz sudjelovanje

Produženo jamstvo uz sudjelovanje kupca predstavlja komercijalno jamstvo prema kojem je kupac, u slučaju zamjene madraca, obvezan sudjelovati u trošku zamjene plaćanjem unaprijed određenog postotka redovne maloprodajne cijene madraca, izraženog u važećoj lokalnoj valuti, sukladno tablici u nastavku.

Dorme

Model of the Mattress	Duration of Trial Period (in days)	Duration of Extended Warranty (in years)	Participation Based On Period Of Use	
			Period of use	Participation in % of the retail price
Dormeo iMemory Silver III	30	15	0-2 years	0%
Dormeo iMemory Silver	60	15	2-3 years	0%
Dormeo iMemory S Plus III/III/IV	60	15	3-5 years	30%
Dormeo Dream Inspiration	60	15	5-7 years	40%
DORMEO DNA	100	15	7-9 years	60%
Dormeo Nature Serenity Octa Mattress	60	15	9-12 years	70%
Dormeo Fresh Prima Silver Mattress HS	60	15	12-15 years	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 of use	Participation in %
Dormeo Aloe Vera Plus Memory	60	10	0-2 years	0%
Dormeo Aloe Vera Foam	30	10	2-3 years	0%
MLILY Diamond	45	10	3-4 years	30%
MLILY Diamond Spring	45	10	4-6 years	40%
MLILY Dreams	45	10	6-8 years	60%
MLILY SUPREME	45	10	8-10 years	80%
MLILY SUPREME II	45	10		
MLILY Plus	45	10		
MLILY Royal	45	10		
Dormeo Aloe Vera+ Memory Mattress HS	30	10		
			Period of use	Participation in %
Dormeo Essential Mattress	30	7	0-2 years	0%
MLILY Bamboo Eco Health Embrace Mattress	30	7	2-3 years	0%
MLILY Bamboo Eco Health Mattress	30	7	3-4 years	40%
Dormeo Ergonomic Mattress	30	7	4-5 years	60%
Dormeo Ergonomic Memory Mattress	30	7	5-7 years	80%

U okviru produženog jamstva uz sudjelovanje kupca, prilikom zahtjeva za zamjenu madraca zbog nedostatka ili greške u jezgri madraca, kupac plaća postotak redovne maloprodajne cijene madraca važeće u trenutku podnošenja zahtjeva. Navedeni iznos predstavlja sudjelovanje kupca u trošku zamjene te mora biti plaćen istodobno s ili prije isporuke zamjenskog madraca.

Ako isti model madraca više nije dostupan u prodaji, za izračun iznosa sudjelovanja uzima se redovna maloprodajna cijena usporedivog proizvoda iz iste linije madraca ili proizvoda koji je najbližnji izvorno kupljenom madracu. Na zahtjev kupca, u obzir se može uzeti i redovna maloprodajna cijena madraca iz višeg cjenovnog razreda važeća u trenutku podnošenja prigovora. Ako se kupac odluči za madrac iz nižeg cjenovnog razreda, nema pravo na povrat razlike u cijeni.

Tijekom produženog jamstvenog roka, kupac može zatražiti zamjenski madrac zbog nedostatka ili mane u jezgri madraca, bilo isti madrac ili usporedivi madrac ako isti model nije dostupan. Usporedivim proizvodom smatra se proizvod iz iste linije madraca ili nadograđene verzije. Ako kupac odabere madrac iz niže kategorije, nema pravo na povrat razlike u vrijednosti između novog i zamijenjenog madraca. Kupac ne može zatražiti povrat novca tijekom produženog jamstvenog roka.

Rok za zamjenu madraca u okviru produženog jamstva iznosi 60 dana od dana zaprimanja pisanog zahtjeva kupca, uz koji je potrebno priložiti: dokument o produženom jamstvu, original računa, najmanje jednu fotografiju na kojoj je vidljiv

nedostatak ili greška na proizvodu. Društvo zadržava pravo provesti pregled madraca, koji će se obaviti u razumnom roku, a najkasnije 45 dana od dana preuzimanja proizvoda u servis.

Pravo kupca na zamjenu madraca temeljem produženog jamstva prestaje istekom roka od dvije godine od dana kada je kupac prvi put zatražio zamjenu proizvoda. Kupac ima pravo na iznos sudjelovanja koji je vrijedio u trenutku ostvarivanja prava na zamjenu.

Komercijalna jamstva vrijede na području Republike Hrvatske te započinju danom isporuke proizvoda kupcu. Pregled madraca radi utvrđivanja stanja proizvoda može se provesti isključivo na području Republike Hrvatske.

Naziv tvrtke, sjedište prodavatelja i datum isporuke proizvoda navedeni su na računu, koji čini sastavni dio produženog jamstva.

Kod kupnje u prodajnom prostoru, dan isporuke smatra se danom izdavanja računa. Kod kupnje na daljinu, danom isporuke smatra se 20. dan od dana izdavanja računa, osim ako kupac dokaže kasniji datum stvarne isporuke (potvrda o dostavi, SMS poruka dostavne službe ili drugi vjerodostojni dokument). Ako je roba isporučena prije isteka navedenog roka, kupac ostvaruje sva prava već od stvarnog dana isporuke.

Produženo jamstvo uz sudjelovanje ne primjenjuje se u sljedećim slučajevima:

- ako madrac nije u higijenski ispravnom stanju (zaprljan, neadekvatno održavan) ili ima oštećenja nastala uporabom protivnom uputama za uporabu i održavanje;
- ako su nedostaci uzrokovani vanjskim utjecajima (mehanička oštećenja, nepravilna uporaba, nemarno rukovanje);
- ako kupac prijavi vidljive tvorničke nedostatke koji ne utječu na funkcionalnost madraca nakon isteka 30 dana od isporuke;
- ako kupac ne dostavi potrebnu dokumentaciju za ostvarivanje prava iz jamstva;
- ako je uklonjena ili oštećena ušivena deklaracijska oznaka proizvoda;
- ako madrac pri povratu nije primjereno zaštićen od oštećenja i zaprljanja.

UPOZORENJA:

- Smanjenje debljine ili tvrdoće madraca do 15% smatra se normalnim tijekom uporabe i ne predstavlja materijalni nedostatak.
- Dopušteno je odstupanje dimenzija madraca (duljina i širina) od $\pm 2\%$, što se smatra uobičajenim.
- Proizvod nije vatrootporan te se mora držati podalje od izvora topline i zapaljivih materijala.
- Društvo ne odgovara za nedostatke nastale uporabom proizvoda protivnom uputama.

PRAVILA ZA KORIŠTENJE I ODRŽAVANJE PROIZVODA:

- Madrac je vakuumski pakiran; prilikom otvaranja NE KORISTITE oštre predmete.
- Ambalažu je potrebno otvoriti unutar 90 dana od primitka madraca. Prije otvaranja provjerite odgovara li dimenzija madraca dimenzijama kreveta.
- Dormeo® madrac poprima konačni oblik unutar 15 minuta, a MLILY® unutar 4 sata; puni teret moguć je nakon 6 sati (24 sata za MLILY®). Prilikom vađenja iz ambalaže, madrac ne okrećite i ne savijajte.
- Prilikom postavljanja madraca Dormeo®, strana navlake s ugljičnim ili srebrnim vlaknima i/ili memorijskom pjenom mora biti okrenuta prema gore.
- Madrac je namijenjen uporabi u zatvorenim prostorima pri temperaturi od 15 °C (20 °C za MLILY®) do 25 °C i relativnoj vlažnosti zraka od 45 % do 65 %. Preporučujemo redovito prozračivanje prostorija i madraca. Tijekom prozračivanja maknite posteljinu s madraca. Ma taj način spriječiti ćete zadržavanje vlage u madracu i spriječiti razvoj plijesni.
- Tijekom prvih 6 mjeseci preporučuje se redovito okretanje madraca (glava–noge). Preporučujemo postavljanje madraca uspravno jer optimalno stabilizira strukturu i punjenje. Produženo jamstvo ne vrijedi ako se madrac koristi na metalnim mrežama, širokim letvičastim podnicama ili ravnim pločama. Te baze nisu odgovarajuće jer zadržavaju vlagu, što može dovesti do razvoja plijesni. Preporučuje se uporaba Dormeo® podnice odgovarajućih dimenzija. Madraci dimenzija 140 x 200 cm i veći zahtijevaju dvije podnice (maksimalna dimenzija jedne podnice: 120 x 200 cm).
- Proizvod nije namijenjen za korištenje u prostorijama s visokom koncentracijom vlage. Pripazite da madrac ne dođe u dodir s tekućinama i vlagom.
- Potrebno je pridržavati se svih pravila korištenja i održavanja.
- Radi dodatne zaštite preporučuje se uporaba perivih zaštitnih navlaka, osobito Dormeo® zaštitnih navlaka za madrace.