DORMEO, d.o.o., Cesta Borisa Kidriča 15,1410 Zagorje ob Savi, Slovenija
Za eventualne vidljive nedostatke na proizvodu obratite se Odjelu reklamacija na adresu elektroničke pošte: hr.info@dormeo-home.com

Komercijalni jamstveni list za madrace

DORMEO, d.o.o. (u daljnjem tekstu „Društvo“) 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, potrošačem se smatra svaka fizička osoba koja je kupila madrac Dormeo® ili MLILY® izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti 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.

Probni rok
Društvo, ovisno o modelu madraca, omogućuje probni rok u trajanju od 30, 45, 60 ili 100 dana za madrace Dormeo® i MLILY®, koje započinje danom isporuke proizvoda kupcu.
Tijekom probnog roka 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 probno 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 probno razdoblje.
Radi izbjegavanja dvojbe, zamjenom se smatra i situacija u kojoj kupac tijekom probnog roka ostvari pravo na povrat novca, a potom odluči kupiti madrac niže ili više cjenovne kategorije u odnosu na prvotno kupljeni madrac.
Točno trajanje probnog roka za pojedini model madraca navedeno je u pripadajućoj tablici.

Produljeno jamstvo uz participaciju
Produljeno jamstvo uz participaciju 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, izražene u važećoj lokalnoj valuti, sukladno tablici u nastavku.

Modeli madraca	Probni rok (u danima)	Produljeno jamstvo (u godinama)	Financijska participacija prema vremenu korištenja	
			Period upotrebe	Participacija u %
Dormeo Air+ Select Silver	60	15	0-2 godine	0%
Dormeo Air+ Select Memory Silver	60	15	2-3 godine	0%
Dormeo iMemory Silver III	60	15	3-5 godina	30%
Dormeo iMemory Silver	60	15	5-7 godina	40%
Dormeo iMemory S Plus II/III/IV	60	15	7-9 godina	60%
Dormeo Dream Inspiration	60	15	9-12 godina	70%
Dormeo DNA Lux	100	15	12-15 godina	80%
Dormeo Nature Serenity Octa madrac	60	15		
Dormeo Fresh Prima Silver madrac HS	60	15		
Dormeo iMemory S+Silver Deluxe madrac HS	60	15		
Dormeo iMemory S+Silver madrac HS	60	15		
Dormeo iMemory S+Silver Propolis madrac	60	15		
Mlily Supreme	45	15		
Mlily Supreme II	45	15		
Mlily madrac Supreme Hybrid	45	15		
Dormeo iMemory Silver madrac HS	60	15		
			Period upotrebe	Participacija u %
Dormeo Aloe Vera Plus memory	30	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 Plus	45	10	8-10 godina	80%
MLILY Royal	45	10		
Dormeo Aloe Vera+ Memory madrac HS	30	10		
Dormeo Aloe Vera	30	10		
			Period upotrebe	Participacija u %
Dormeo Essential madrac	30	7	0-2 godine	0%
MLILY Bamboo Eco Health Embrace madrac	30	7	2-3 godine	0%
MLILY Bamboo Eco Health madrac	30	7	3-4 godine	40%
Dormeo Ergonomic madrac	30	7	4-5 godina	60%
Dormeo Ergonomic Memory madrac	30	7	5-7 godina	80%

U okviru produljenog jamstva uz participaciju 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 sa zamjenom ili prije isporuke zamjenskog madraca.
Ako isti model madraca više nije dostupan u prodaji, za izračun iznosa participacije uzima se redovna maloprodajna cijena usporedivog proizvoda iz iste linije madraca ili proizvoda koji je najsličniji 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 produljenog 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 produljenog jamstvenog roka.

Rok za zamjenu madraca u okviru produljenog jamstva iznosi 60 dana od dana zaprimanja pisanog zahtjeva kupca, uz koji je potrebno priložiti: dokument o produljenom 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 produljenog jamstva prestaje istekom roka od dvije godine od dana kada je kupac prvi put zatražio zamjenu proizvoda. Kupac ima pravo na iznos participacije 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 produljenog 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.

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

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

PRAVILA ZA KORIŠTENJE I ODRŽAVANJE PROIZVODA:
1. Madrac je vakuumski pakiran; prilikom otvaranja NE KORISTITE oštre predmete.
2. Ambalažu je potrebno otvoriti unutar 90 dana od primitka madraca. Prije otvaranja provjerite odgovara li dimenzija madraca dimenzijama kreveta.
3. Dormeo® madrac poprima konačni oblik unutar 15 minuta, a MLILY® unutar 4 sata. Korištenje Dormeo® madraca je moguće nakon 12 sati, a MLILY® madraca nakon 24 sata. Prilikom vađenja iz ambalaže, madrac ne okrećite i ne savijajte.
4. Prilikom postavljanja madraca Dormeo®, strana navlake s ugljičnim ili srebrnim vlaknima i/ili memorijskom pjenom mora biti okrenuta prema gore.
5. 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. Na taj način spriječit ćete zadržavanje vlage u madracu i spriječiti razvoj plijesni.
6. Tijekom prvih 6 mjeseci preporučuje se redovito okretanje madraca (glava–noge). Preporučujemo povremeno postavljanje madraca uspravno jer optimalno stabilizira strukturu i punjenje.
Produljeno 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 × 200 cm i veći zahtijevaju dvije podnice (maksimalna dimenzija jedne podnice: 120 × 200 cm).
7. Proizvod nije namijenjen za korištenje u prostorijama s visokom koncentracijom vlage. Pripazite da madrac ne dođe u dodir s tekućinama i vlagom.
8. Potrebno je pridržavati se svih pravila korištenja i održavanja.
9. Radi dodatne zaštite preporučuje se uporaba perivih zaštitnih navlaka, osobito Dormeo® zaštitnih navlaka za madrace.

DODATNA SIGURNOST NA KVALITETU

Dodatna sigurnost može trajati od 12 do 60 mjeseci, ovisno o vrsti produljenog jamstva koje je potrošač kupio.

Trgovačko društvo DORMEO, d.o.o., sa sjedištem na adresi Cesta Borisa Kidriča 15,1410 Zagorje ob Savi, Slovenija (u daljnjem tekstu: Trgovac), jamči da će proizvod za koji je potrošač kupio produljeno jamstvo/Dodatnu sigurnost (u daljnjem tekstu: Proizvod) tijekom razdoblja važenja produljenog jamstva biti bez nedostataka koji utječu na njegovu funkcionalnost, odnosno bez drugih materijalnih nedostataka koji objektivno utječu na uporabu Proizvoda. Trgovac se obvezuje, u slučaju nastanka nedostatka, osigurati potrošaču besplatan popravak i/ili zamjenu neispravnog Proizvoda novim. Ako se određeni Proizvod više ne nalazi u prodaji, Trgovac će osigurati zamjenski proizvod iste ili bolje funkcionalnosti. Ako Proizvod obuhvaćen produljenim jamstvom ne bude popravljen i/ili zamijenjen u primjerenom roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana zaprimanja Proizvoda, potrošač ima pravo raskinuti ugovor. Točno trajanje produljenog jamstva navedeno je na računu. Produljeno jamstvo odnosi se isključivo na Proizvod za koji je kupljeno, a koji je jasno označen na računu u stavci neposredno prije stavke produljenog jamstva. Produljeno jamstvo za proizvod vrijedi za određeni vremenski period za proizvod u trenutku kupnje, i to kako slijedi:

- ako je Proizvod obuhvaćen zakonskom odgovornošću za neusklađenost s ugovorom, obveznim jamstvom ili drugim zakonskim pravima potrošača sukladno važećim propisima Republike Hrvatske, produljeno jamstvo počinje teći prvog dana nakon isteka tih zakonskih prava. Ako je za Proizvod izdano besplatno dobrovoljno jamstvo, produljeno jamstvo počinje teći prvog dana nakon isteka razdoblja dobrovoljnog jamstva;
- ako Proizvod nije obuhvaćen obveznim jamstvom, zakonskom odgovornošću niti dobrovoljnim jamstvom, produljeno jamstvo počinje teći danom predaje Proizvoda potrošaču.

Kupnjom produljenog jamstva potrošač stječe dodatnu sigurnost korištenja Proizvoda te pravo na besplatan popravak i/ili zamjenu Proizvoda tijekom razdoblja važenja produljenog jamstva, kao i pravo na stručnu podršku i savjetovanje u vezi s ostvarivanjem prava iz jamstva i pravilnim korištenjem Proizvoda. Ako Proizvod nije moguće popraviti niti zamijeniti, Trgovac zadržava pravo povrata plaćenog iznosa ili ponude odgovarajućeg zamjenskog proizvoda.

DODATNA SIGURNOST **NE OBUHVAĆA:**

- nedostatke nastale uslijed vanjskih utjecaja ili okolnosti za koje Trgovac ne odgovara, uključujući nepravilno ili neovlašteno korištenje Proizvoda, mehanička oštećenja, štetu nastalu krivnjom ili nepažnjom potrošača ili trećih osoba, višu silu i slične okolnosti;
- proizvode iz kategorije potrošne robe i potrošnog materijala, uključujući, ali ne ograničavajući se na madrace, baterije, uloške, tonere i slične proizvode;
- slučajeve subjektivnog nezadovoljstva potrošača Proizvodom koji nisu posljedica materijalnog nedostatka (pri čemu se ne dovodi u pitanje pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu sukladno Zakonu o zaštiti potrošača);
- estetske ili druge nematerijalne nedostatke koji ne utječu na funkcionalnost Proizvoda;
- nedostatke koji su posljedica redovitog trošenja i habanja nastalog uobičajenim korištenjem Proizvoda.

Ostvarivanje prava iz produljenog jamstva za potrošača je pojednostavljeno, budući da teret dokazivanja postojanja nedostatka obuhvaćenog produljenim jamstvom snosi Trgovac.
OBJAŠNJENJA:

- ako Proizvod radi na baterije, potrošaču se preporučuje da prije slanja Proizvoda na servis provjeri njegov rad s novim baterijama, budući da istrošene baterije mogu uzrokovati nepravilnosti u radu. Baterije je potrebno ukloniti prije slanja Proizvoda Trgovcu.

Produljeno jamstvo ne isključuje niti ograničava prava potrošača koja proizlaze iz obveznih jamstava, zakonske odgovornosti za neusklađenost ili drugih prava propisanih važećim zakonodavstvom, već predstavlja dodatnu uslugu koja potrošaču pruža širi opseg zaštite.
Prava iz produljenog jamstva mogu se ostvariti isključivo ako se Proizvod preda Trgovcu radi pregleda, kada je to moguće s obzirom na tehnička svojstva Proizvoda, uz predočenje dokaza o kupnji Proizvoda i produljenog jamstva te uz jasan opis uočenog nedostatka. U protivnom, ostvarivanje prava iz produljenog jamstva neće biti moguće.

Potrošač može ostvarivati prava iz produljenog jamstva putem sljedećih kontaktnih točaka Trgovca:

- pozivom na telefonski broj odjela za reklamacije **01/3304075**,
- slanjem upita na e-mail adresu hr.info@dormeo-home.com,
- putem komunikacijskih kanala dostupnih na službenim internetskim stranicama Trgovca

Prava iz produljenog jamstva mogu se ostvarivati isključivo na području **Republike Hrvatske.**
Za dodatne informacije potrošač se može obratiti Trgovcu:

- od ponedjeljka do petka od 8h do 16h pozivom na broj telefona **01/3304075**,
- slanjem elektroničke pošte na e-mail adresu hr.info@dormeo-home.com