

Reklamačný poriadok

DEICHMANN-OBUV SK s.r.o.,
ulica Logistického parku 1,
Dunajská Streda 929 01,
IČO: 35 898 933,

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 24485/T
(ďalej iba „DEICHMANN-OBUV“)



DEICHMANN

Reklamačný poriadok účelne spresňuje postup zákazníka a DEICHMANN-OBUV v prípade, že napriek všetkému úsiliu DEICHMANN-OBUV o zachovanie vysokej kvality ponúkaných tovarov vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady.

I. Prevencia

- Pri výbere tovaru je nutné, aby zvolený typ, tvar a veľkosť presne zodpovedali potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením tovaru vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania. Iba tovar dobre zvolený z hľadiska funkčnosti, sortimentu a veľkosti je predpokladom naplnenia jeho úžitkovej hodnoty a účelu použitia.
- Po celú dobu používania zakúpeného tovaru je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám jeho používania. Zvlášť je nutné dbať na všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť tovaru, napr. nadmerná intenzita používania tovaru, používanie tovaru na nevhodné účely a pod.
- Podmienkou pre zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je časté striedanie a jeho pravidelná údržba. Nesprávna alebo nedostatočná údržba totiž podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť. Prostredníctvom informačného letáku, ďalších informačných materiálov a poradenstva predajného personálu poskytuje DEICHMANN-OBUV svojim zákazníkom dostatočné množstvo informácií potrebných pre správnu starostlivosť o všetky druhy predávaných tovarov.
- Na zabezpečenie riadnej starostlivosti a údržby slúžia rôzne prípravky a čistiace prostriedky ponúkané v predajniach DEICHMANN-OBUV.

II. Základné podmienky reklamácie

- Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, zákazník má právo túto vadu reklamovať.
- Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ak jej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, príp. nevhodné konštrukčné riešenie.
- Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu. DEICHMANN-OBUV nenesie zodpovednosť za vady, pre ktoré bol tovar predávaný za nižšiu cenu.
- Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadnym spôsobom, poverený pracovník spoločnosti DEICHMANN-OBUV na základe rozhodnutia zákazníka určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
- Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a v stave zodpovedajúcom všeobecným zásadám hygieny. Zákazník by mal predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. DEICHMANN-OBUV môže odmietnuť prevziať tovar, ktorý nespĺňa vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.
- Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je táto vybavená ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, vybavenie reklamácie však netrvá dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

- Zákazník si môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek predajni DEICHMANN-OBUV alebo priamo v sídle spoločnosti na území Slovenskej republiky. Zákazník si uplatňuje reklamáciu osobne, príp. poštou. Nákup reklamovaného tovaru v predajni DEICHMANN-OBUV preukazuje zákazník nákupným dokladom. Nákup možno preukázať aj iným vhodným spôsobom, ak zákazník doloží, že reklamovaný tovar zakúpil v predajni DEICHMANN-OBUV a že záručná doba tovaru ešte neuplynula.
- Poverený pracovník spoločnosti DEICHMANN-OBUV je pri uplatnení reklamácie povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil, o spôsobe vybavenia reklamácie, ako aj o dobe jej trvania.

IV. Vybavenie a lehoty pre uplatnenie reklamácie

- Právo zo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, hneď ako sa vada objavila. Prípadné onesorenie pri pokračujúcom používaní tovaru môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže mať vplyv aj na výsledok reklamačného konania. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.
- Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, kedy zákazník po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava. Pokiaľ je výsledkom reklamácie výmena reklamovaného tovaru, začne bežať nová záručná doba od prevzatia nového tovaru. Pri výmene vadnej súčasti sa nová záručná doba vzťahuje na vymenenú časť.
- Záručnú dobu nie je možné zamieňať so životnosťou tovaru, t. j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby môže tovar vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosť v intenzite jeho používania vydržať.
- Vybaním reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. O termíne vybavenia reklamácie informuje DEICHMANN-OBUV zákazníka už pri uplatnení reklamácie, pričom v deň, ktorý je v protokole uvedený ako dátum vybavenia reklamácie, je zákazník povinný si reklamovaný tovar prevziať. Reklamácia sa považuje za vybavenú v tento deň aj v prípade, ak si zákazník v tento deň reklamovaný tovar nevyzdvihne.
- Ak zákazník reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže DEICHMANN-OBUV vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.
- Ak zákazník reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a DEICHMANN-OBUV ju zamietol, môže zákazník zaslať reklamovaný tovar na odborné posúdenie. V zamietnutí reklamácie DEICHMANN-OBUV uvedie, komu môže zákazník zaslať tovar na odborné posúdenie.
- Zákazník by si mal vyzdvihnúť reklamovaný tovar najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, keď mala byť reklamácia vybavená; a to bez ohľadu na to, či bola reklamácia vybavená v prospech či v neprospech zákazníka.
- Pokiaľ si zákazník reklamovaný tovar nevyzdvihne v lehote uvedenej v odseku 7, je spoločnosť DEICHMANN-OBUV oprávnená požadovať od zákazníka poplatok vo výške 0,50 € za každý ďalší deň uskladnenia. Týmto okamihom prechádza na zákazníka tiež nebezpečenstvo straty, zničenia, poškodenia a náhodnej skazy reklamovaného tovaru.
- Ak si nevyzdvihne zákazník tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy uplynula lehota uvedená v odseku 7, zaniká povinnosť spoločnosti DEICHMANN-OBUV tovar skladovať. V takom prípade má spoločnosť DEICHMANN-OBUV právo reklamovaný tovar prediť a z výťažku predaja odpočítať poplatok za uskladnenie a náklady predaja. V okamihu, keď výška poplatku za uskladnenie dosiahne výšku nákupnej ceny tovaru, vzniká spoločnosti DEICHMANN-OBUV právo tovar zlikvidovať s tým, že zákazník nemá právo na žiadnu náhradu za reklamovaný tovar ani na jeho vrátenie.

V. Odstrániteľné vady

- Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré je možné opravou odstrániť tak, aby pri nich neutrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
- V prípade výskytu odstrániteľnej vady má zákazník právo na riadne, bezplatné a včasné odstránenie vady. DEICHMANN-OBUV je povinná vady odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým DEICHMANN-OBUV nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. DEICHMANN-OBUV môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- Zákazník má právo na výmenu tovaru alebo má možnosť od zmluvy odstúpiť, ak ide síce o vady odstrániteľné, avšak zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. O opätovné vyskytnutie vady po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom väd trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné vady.

VI. Neodstrániteľné vady

- Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nie je možné odstrániť alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti.
- Ac ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne používaný ako tovar bez vady, zákazník má právo:
 - požadovať výmenu tovaru za nový, bezchybný alebo
 - odstúpiť od kúpnej zmluvy.
- V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu používaniu tovaru ako tovaru bez vady (napr. estetické vady) a zákazník nepožaduje výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť. Pri poskytnutí zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania tovaru, dĺžku jeho používania a na možnosti ďalšieho použitia.

VII. Náklady spojené s reklamáciou

- Zákazník je oprávnený vedľa vybavenia reklamácie žiadať od spoločnosti DEICHMANN-OBUV úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnenej reklamácie u spoločnosti DEICHMANN-OBUV. Toto právo treba uplatniť u spoločnosti DEICHMANN-OBUV najneskôr do jedného mesiaca po uplynutí doby, v ktorej treba vytknúť vady; inak právo zanikne.
- Spoločnosť DEICHMANN-OBUV si dovoľuje upozorniť svojich zákazníkov, že títo majú v prípade uznania reklamácie právo žiadať od spoločnosti DEICHMANN-OBUV úhradu iba nákladov nutné a účelne vynaložených na uplatnenie reklamácie a tieto nutné náklady vrátane ich výšky musí zákazník poverenému pracovníkovi spoločnosti DEICHMANN-OBUV riadne doložiť.
- O úhrade a výške potrebných nákladov zákazníka vynaložených v súvislosti s reklamáciou u spoločnosti DEICHMANN-OBUV rozhodne v danom prípade jej poverený pracovník.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia v predajniach DEICHMANN-OBUV.

Dunajská Streda, 5. 11. 2018