

Reklamačný poriadok IMBOX



DEICHMANN

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“)

Účelom tohto reklamačného poriadku je poskytnúť zákazníkom spoločnosti DEICHMANN-OBUV SK s.r.o. (ďalej len „spoločnosť DEICHMANN-OBUV“ alebo aj ako „zhotoviteľ“) základné informácie o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady (ďalej tiež „reklamácia“) pri využití služby „IMBOX“, ktorá sa riadi najmä ustanoveniami zmluvy o opravu a úprave vecí v zmysle ustanovenia § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov, spolu s údajmi o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, vrátane nárokov vyplývajúcich z práv zo zodpovednosti za vady a § 13 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov.

IMBOX je zariadenie pre profesionálne vykonanú impregnáciu obuvi (ďalej len „impregnácia“). V IMBOX používaný impregnačný prostriedok je hybridný sprej, ktorý napomáha k lepšej ochrane obuvi pred škvrnami od posypovej soli, potravín, červeného vína atp. a zaisťuje lepšiu odolnosť obuvi proti poškodeniu vplyvom slnečného žiarenia, ako napr. vysušenie a vyblednutie. Cieľom impregnácie je tak umožniť, aby obuv vyzerala dlhšie dobre a predĺžila sa jej životnosť. Impregnácia prostredníctvom IMBOXu pomáha udržiavať obuv lepšie priehľadnú, avšak materiál sa tým nestane nepriepustným. Využitie služby IMBOX neznamená, že už nie je potrebné sa o impregnovanú obuv naďalej v súlade s odporúčaniami predajcu obuvi a podľa konkrétneho charakteru obuvi (materiál, účelovosť) náležite starať. Trvanie účinkov impregnácie službou IMBOX záleží na konkrétnom type obuvi. Vždy sú však účinky impregnácie dočasné, a teda nie trvalé. Vyššie uvedené účinky môžu byť iné alebo obmedzené v prípade, ak chce zákazník impregnovat už nosenú obuv.

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

I. Úvodné ustanovenia

1. Prevzatím obuvi k impregnácii od zákazníka sa spoločnosť DEICHMANN-OBUV zaväzuje pre zákazníka vykonať požadovanú impregnáciu obuvi a zákazník sa zaväzuje zaplatiť za túto impregnáciu cenu. Impregnácia sa poskytuje na počkanie na predajni zhotoviteľa, do ktorej sa zákazník dostaví.
2. Pri odovzdaní obuvi k impregnácii je nutné, aby obuv bola predložená v stave zodpovedajúcom všeobecným zásadám hygieny. Zákazník by teda mal predložiť obuv zbavenú všetkých zásadných nečistôt a hygienicky nezávadnú.
3. Zákazník má právo, aby bola obuv, na ktorej bola vykonaná impregnácia, pred ním prekontrolovaná. V prípade, že zákazník pri kontrole obuvi zistí akékoľvek chyby tejto impregnácie, mal by na túto okolnosť ihneď upozorniť povereného pracovníka spoločnosti DEICHMANN-OBUV.
4. Po celú dobu následného užívania impregnovanej obuvi je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám užívania tejto impregnovanej obuvi, ktoré sú pri jej užívaní zvyčajné alebo na ktoré bol spoločnosťou DEICHMANN-OBUV upozornený. Zvlášť je nutné, aby zákazník dbal na všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť obuvi a tým aj životnosť predmetnej impregnácie, ako nadmerná intenzita užívania obuvi, používaniu obuvi na nevhodný účel alebo nevhodným spôsobom a pod.
5. Podmienkou pre zachovanie úžitkových vlastností impregnovanej obuvi a tým teda aj samotnej impregnácie je najmä časté striedanie a jej pravidelná údržba. Nesprávna alebo nedostatočná údržba impregnovanej obuvi podstatne skracuje plnú funkčnosť a životnosť impregnácie. Prostredníctvom konkrétnych odporúčaní svojich pracovníkov poskytuje spoločnosť DEICHMANN-OBUV svojim zákazníkom dostatočné množstvo informácií potrebných k správnej starostlivosti o všetky druhy (nielen) impregnovanej obuvi.

II. Základné podmienky reklamácie

1. Ak sa vyskytne u poskytnutej impregnácie v záručnej dobe vada, zákazník má právo túto vadu reklamovať.
2. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná impregnácia pri prevzatí obuvi zákazníkom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí obuvi s poskytnutou impregnáciou v záručnej dobe.
3. Zhotoviteľ zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť obuvi, ktorá sa má impregnovat, alebo nevhodnosť pokynov zákazníka, ak ho na vadnosť obuvi alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
4. Zákazník nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol zhotoviteľom upozornený, alebo o ktorých s prihladnutím k okolnostiam, za ktorých bola obuv k impregnácii odovzdaná, musel vedieť.
5. Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastností impregnovanej obuvi, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jej opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je obuv vyrobená, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či tretou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.
6. Ak je obuv impregnovaná vadne, má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju zhotoviteľ neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má zákazník právo na zrušenie zmluvy (tj. vrátenie ceny za impregnáciu) alebo na primerané zníženie ceny impregnácie.
7. Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za vady poskytnutej impregnácie riadnym spôsobom, poverený pracovník spoločnosti DEICHMANN-OBUV na základe rozhodnutia zákazníka určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
8. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je 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

1. Zákazník si môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek predajni DEICHMANN-OBUV alebo priamo v sídle spoločnosti na území Slovenskej republiky. Za účelom najrýchlejšieho a najjednoduchšieho vybavenia reklamácie je však doporučenia hodné, aby zákazník uplatnil právo z vád v rovnakej predajni, v akej došlo k impregnácii. Zákazník si uplatňuje právo z vád osobne, príp. poštou. Reklamácia doručovaná poštou je uplatnená okamihom doručenia zásielky do prevádzkarne alebo do sídla spoločnosti DEICHMANN-OBUV na území Slovenskej republiky. Poskytnutie reklamovanej impregnácie obuvi v predajni DEICHMANN-OBUV preukazuje zákazník pokladničným dokladom.
2. 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 (ďalej iba „protokol“).

IV. Vybavenie a lehota pre uplatnenie reklamácie

1. Právo zo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, hneď ako sa vada objavila. Prípadné oneskorenie pri pokračujúcom používaní impregnovanej obuvi môže zapríčiniť prehĺbenie vady, znehodnotenie obuvi a tým i impregnácie a môže mať vplyv aj na výsledok reklamačného konania. Záručná doba je 3 mesiace a začína plynúť odo dňa prevzatia impregnovanej obuvi.
2. Záručnú dobu nie je možné zamieňať so životnosťou impregnácie, t. j. dobou, počas ktorej pri správnom ošetrovaní vrátane údržby môže obuv a tým i samotná impregnácia vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosť v intenzite jeho použitia vydržať.
3. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním obuvi s opravenou impregnáciou, vrátením ceny za impregnáciu, 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 obuv s reklamovanou impregnáciou prevziať. Reklamácia sa považuje za vybavenú v tento deň aj v prípade, ak si zákazník v tento deň obuv s reklamovanou impregnáciou nevyzdvihne.
4. Zákazník by si mal vyzdvihnúť obuv s reklamovanou impregnáciou 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.
5. Pokiaľ si zákazník reklamovanú obuv s reklamovanou impregnáciou nevyzdvihne v lehote uvedenej v odseku 4, je spoločnosť DEICHMANN-OBUV oprávnená požadovať od zákazníka poplatok vo výške 1,50 € za každý ďalší deň uskladnenia. Týmto okamihom prechádza na zákazníka tiež nebezpečenstvo straty, zničenia, poškodenia a náhodnej skazy reklamovanej obuvi s reklamovanou impregnáciou.
6. Ak si nevyzdvihne zákazník obuv s reklamovanou impregnáciou v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď uplynula lehota uvedená v odseku 4, zaniká povinnosť spoločnosti DEICHMANN-OBUV obuv s reklamovanou impregnáciou skladovať. V takom prípade má spoločnosť DEICHMANN-OBUV právo obuv s reklamovanou impregnáciou predať a z výťažku predaja odpočítať poplatok za uskladnenie a náklady predaja. V okamihu, keď výška poplatku za uskladnenie dosiahne predpokladané vyššie nákupné ceny obuvi, vzniká spoločnosti DEICHMANN-OBUV právo obuv s reklamovanou impregnáciou zlikvidovať s tým, že zákazník nemá právo na žiadnu náhradu za obuv s reklamovanou impregnáciou ani na jeho vrátenie.

V. Náklady spojené s reklamáciou

1. 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 vadu; inak právo zanikne.
2. 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.
3. 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, 1. 10. 2018