

Instrucțiuni de întreținere și de garanție pentru încălțăminte, genți, curele

Vă rugăm să păstrați și să prezentați bonul fiscal sau factura de achiziție și/sau avizul de însoțire a mărfii împreună cu formularul de retur, primite la cumpărare, pentru a putea face dovada datei și locului cumpărării produsului respectiv în cazul oricărei eventuale reclamații privind lipsa de conformitate a produsului.

1. Instrucțiuni de întreținere și utilizare pentru încălțăminte, genți, curele și alte articole

A. Recomandări și interdicții:

Încălțăminte nu este un produs impermeabil, recomandându-se purtarea ei pe timp uscat, excepție făcând încălțăminte de cauciuc și cea DEI-TEX special creată pentru mediul umed. După fiecare purtare, încălțăminte se curăță și se pune pe șanuri potrivite ca mărime și formă. Înainte de aplicarea oricărui fel de produs de curățare sau întreținere, este absolut necesară curățarea și uscarea încălțăminte. De asemenea, este foarte importantă citirea cu atenție a instrucțiunilor de utilizare a unor astfel de produse de curățare sau întreținere. Depozitați încălțăminte în spații uscate, ferite de umezeală și evitați contactul cu produse chimice (alcool, acetonă, benzină, etc.).

Pentru a menține un aspect estetic îndelungat, folosiți un încălțător în momentul încălțării și nu utilizați vârful încălțăminte pentru a vă descălța de perechea din piciorul opus.

Nu spălați încălțăminte, gențile sau curelele cu apă (jet de apă, apă din abundență, scufundare în apă, etc.) sau în mașina de spălat rufe (indiferent de tipul mașinii de spălat și de programele opționale avansate ale acesteia) și nu folosiți pentru uscare surse directe de căldură (de ex. radiatoare, radiatoare electrice, aragazuri, uscătoare de păr), ci lăsați produsele să se usuce lent, la temperatura camerei.

Feriți produsele de obiecte care pot provoca zgârieturi, arsuri, perforări, abraziune sau orice acțiune fizică sau chimică de natură să îl deterioreze.

Nu folosiți încălțăminte pe suprafețe care conțin asfalt și/sau bitum cald sau proaspăt turnat, beton nesolidificat, adezivi, acizi, uleiuri sau alte substanțe chimice. Nu folosiți pentru curățarea produselor substanțe de curățat industriale (sodă de rufe sau alți derivați chimici).

B. Încălțăminte cu fețe din piele netedă – aceasta se curăță de praf folosind o cârpă sau o perie moale. Pentru o mai bună întreținere a pielii, după câteva purtări se aplică cu ajutorul unei perii moi sau cu o cârpă, un strat de cremă sau de ceară pentru încălțăminte, după care se lustruiește cu o cârpă moale.

C. Încălțăminte cu fețe din piele întoarsă (nubuc) – se va folosi o perie specială pentru acest tip de piele, nu se va folosi apă deoarece pot rămâne pete și pentru curățare se va utiliza o cremă sau loțiune specială pentru pielea nubuc.

D. Încălțăminte cu fețe din lac, alte materiale lăcuite – se curăță de praf folosind o cârpă moale și uscată. A se feri acest tip de încălțăminte de contactul direct și de acțiunea alcoolului, acetonei sau a altor produse chimice.

E. Încălțăminte cu fețe din material textil – aceasta se recomandă a fi purtată pe timp uscat. Se curăță de praf folosind o perie uscată (ca cea folosită pentru haine). În cazul unor pete se va folosi o soluție sau loțiune de curățat specială pentru materialele textile.

F. Încălțăminte cu fețe din înlocuitori de materiale de bază – acest tip de încălțăminte se va curăța folosind o cârpă umedă. Nu folosiți soluție de lustruit.

G. Genți, genți de călătorie, genți sport și geamantane din materiale sintetice – acestea se vor curăța cu o cârpă umedă sau cu loțiune de curățare specială, uscându-le la temperatura camerei.

H. Genți, genți de călătorie, genți sport și geamantane din materiale textile – evitați contactul acestora cu apa sau umezeala. Se curăță cu o perie uscată și folosind regulat o soluție sau loțiune de impregnare.

I. Capacități de încărcare: geanta mică până la 1,5 kg, geanta medie până la 5 kg și geanta mare până la 10 kg. Pentru geamantane se vor lua în considerare greutatea și dimensiunile de pe etichetă.

2. Garanția de conformitate pentru produse

A. Garanția de conformitate - răspunderea Deichmann poate fi angajată, în termen de 2 ani de la data livrării produsului, conform dispozițiilor O.U.G. nr. 140/2021, pentru neconformitatea produselor comercializate existentă la momentul cumpărării / livrării și sesizată în termen de 2 ani de la achiziționarea / livrarea produsului, precum și a prevederilor O.G. 21/1992.

B. Durata medie de utilizare a produselor este de 12 luni calendaristice cu recomandarea purtării alternative a mai multor perechi de încălțăminte (2-3) de-a lungul unei săptămâni.

C. Acordarea garanției de conformitate se realizează pentru neconformitatea produselor comercializate existente la momentul cumpărării/ livrării conform prevederilor legale. Nu se consideră că există o neconformitate deteriorarea și/sau situațiile apărute ca urmare a nerespectării de către consumator a instrucțiunilor de întreținere și utilizare, a observațiilor sau a interdicțiilor menționate în prezentul talon. Consumatorul nu este îndreptățit să solicite restituirea contravalorii produsului, respectiv rezoluțiunea contractului, dacă defectul/ neconformitatea produsului este minor/ă.

3. Garanția comercială pentru produse

A. Suplimentar, față de garanția de conformitate, Deichmann S.R.L. ("Deichmann") oferă clienților săi pentru articolele comercializate o garanție comercială, pentru deficiențe neimputabile consumatorului, de 90 zile de la data intrării în posesia produsului.

B. Garanția comercială oferită nu afectează drepturile conferite consumatorilor de legislația în vigoare (Ordonanța de Guvern nr. 21 din 1992, privind protecția consumatorilor, cu modificările ulterioare; Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri).

C. Pentru acordarea garanției comerciale este necesară respectarea de către consumator a instrucțiunilor de întreținere și utilizare, a recomandărilor sau a interdicțiilor menționate în prezentul talon de instrucțiuni.

D. Deichmann oferă fără costuri ca modalități de asigurare a garanției următoarele măsuri corective, în caz de neconformitate a produsului, alternativ:

- restituirea contravalorii produsului reclamat (cu păstrarea produsului de către vânzător) ca urmare a rezoluțiunii vânzării – cumpărării sau

- înlocuirea produsului reclamat sau

- repararea produsului reclamat, prin intermediul Deichmann (dacă este posibil).

De asemenea, în cazul și după realizarea măsurii de înlocuire a produsului, termenul de garanție comercială se prelungește cu încă 90 de zile de la data remiterii produsului către client.

4. Situații care nu fac obiectul sau care duc la pierderea garanției comerciale și/sau a garanției de conformitate.

Nu constituie lipsă de conformitate și/sau nu sunt acoperite de garanția comercială și nici de cea de conformitate, următoarele situații:

A. Nu se consideră a fi lipsă de conformitate a produsului dacă în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această lipsă de conformitate, cum ar fi, spre exemplu:

- Deteriorările de genul zgârieturilor, petelor, rupturilor, deteriorări/degradări ale culorii dar fără a se limita la acestea, care nu au fost aduse la cunoștința vânzătorului în momentul recepționării produsului de către consumator (la achiziție sau la returnarea după reparație/ înlocuire).

- Inconveniențele (de exemplu: disconfort, senzație de strângere) cauzate de alegerea unei mărimi nepotrivite a perechii de încălțăminte de către consumator/utilizator sau de o anumită bucată/porțiune din perechea de încălțăminte. Încălțăminte trebuie achiziționată numai în conformitate cu numărul de mărime potrivit al modelului ales, purtat de respectivul consumator/utilizator, și ținând cont totodată de configurația piciorului purtătorului.*

- Inegalitatea în ceea ce privește numărul de mărime, configurația și dimensiunile piciorului drept și cele ale piciorului stâng ale consumatorului/utilizatorului perechii de încălțăminte.*

*Pentru verificarea conformității numărului de mărime recomandăm ca la momentul achiziționării/livrării unei perechi de încălțăminte să probați ambele bucăți, înainte de utilizarea perechii de încălțăminte (atât pentru piciorul drept, cât și pentru cel stâng).

B. Intervențiile (inclusiv reparații sau încercări de reparații) neautorizate asupra produsului, sau nerespectarea instrucțiunilor de întreținere și utilizare cuprinse în prezentul talon, sau utilizarea produsului în alte condiții decât cele pentru care a fost conceput produsul, conduc la pierderea garanției comerciale și a celei de conformitate.

C. Modificarea numărului de mărime la încălțăminte al purtătorului sau modificarea conformației piciorului purtătorului survenită ulterior momentului achiziționării produsului (de exemplu: creșterea numărului de mărime la încălțăminte la copii/adolescenți, modificarea patologică de durată a conformației piciorului purtătorului).

D. Defectele care apar de pe urma întrebuințării necorespunzătoare a produsului cu încălcarea instrucțiunilor de întreținere și utilizare, a observațiilor, a interdicțiilor menționate în prezenta sau care apar ca urmare a uzurii fizice, inclusiv deformarea produsului, chiar dacă acestea au apărut în termen de 12 luni de la data livrării produsului.

E. Deteriorarea încălțăminte cauzată de conducerea autovehiculelor.

F. Încălțăminte cu toc, inclusiv toc înalt, nu este recomandată pentru conducerea autovehiculelor și nici persoanelor care nu știu/nu pot să folosească astfel de încălțăminte. Imposibilitatea, lipsa de comoditate sau dificultatea de a merge folosind astfel de încălțăminte cu toc, inclusiv toc înalt nu reprezintă o deficiență sau lipsă de conformitate a produsului.

G. Uzura flecurilor produselor de încălțăminte ca urmare a folosirii (purtării) acestora.

H. Pătrunderea apei în încălțăminte care nu este de cauciuc sau nu are caracteristica DEI-TEX nu reprezintă o deficiență sau o lipsă de conformitate.

I. Apariția unor pete pe orice tip de încălțăminte, cauzate de exemplu de umezeală, apă, zăpadă, substanțe antiderapante etc. nu reprezintă o deficiență sau o lipsă de conformitate.

J. Tălpile încălțăminte nu au caracteristici antiderapante, existând riscul alunecării, în special în sezonul rece sau umed. Acest aspect nu reprezintă o deficiență sau o lipsă de conformitate.

K. Pentru a proteja pielea dumneavoastră se folosesc pentru vopsirea căptușelilor vopsele vegetale existând astfel riscul migrării culorii. Vă recomandăm să utilizați ciorapi de culoare închisă sau de nuanța căptușelii. Migrarea culorii nu reprezintă o deficiență sau o lipsă de conformitate.

L. Încălțăminte/poșetele prevăzute cu accesorii (ștrasuri, cristale, capse, ținte etc.) sunt sensibile la impact și în timp accesoriile se pot detașa sau deteriora. Deteriorarea sau detașarea accesoriilor în caz de impact nu reprezintă o lipsă de conformitate.

M. Introducerea în interiorul produsului a unor obiecte care micșorează spațiu interior, cum ar fi, spre exemplu, introducerea unui rând suplimentar de branțuri, nu reprezintă o deficiență sau o lipsă de conformitate.

N. Articolele achiziționate din magazinele Deichmann, atât fizice cât și online, din afara teritoriului României nu fac obiectul garanției asigurate de către Deichmann SRL și nu pot fi reparate, înlocuite sau returnate de/către Deichmann SRL.

5. Soluționarea reclamațiilor

a. Orice eventuală reclamație va putea fi formulată numai pe baza bonului fiscal sau a unui alt document probatoriu aferent achiziționării (în cazul achiziționării produselor în magazinele fizice Deichmann) sau a avizului de însoțire a mărfii și a formularului de retur, în original (pentru produsele achiziționate în magazinul online). Deichmann nu are obligația de a emite copii ale bonului fiscal sau ale avizului de însoțire a mărfii și ale formularului de retur. Informații importante, pentru soluționarea reclamațiilor, precum denumirea, modelul, codul produsului, data achiziției, prețul, adresa magazinului se pot regăsi pe documentele mai sus enunțate.

b. Reclamațiile vor fi adresate magazinului de unde a fost achiziționat produsul sau oricărui alt magazin fizic Deichmann de pe teritoriul României (în cazul achiziționării produselor în magazinele fizice Deichmann), respectiv magazinului online Deichmann România (pentru produsele achiziționate în magazinul online).

c. Termenul de soluționare a reclamațiilor este de cel mult 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta și a indicat lipsa de conformitate reclamată.

6. Prevederi speciale

6.1 Deichmann oferă clienților săi un termen de retur NELIMITAT. Pentru a beneficia de acest serviciu, returnarea produsului se poate face numai în stare nouă, în forma inițială, cu condiția ca acesta să nu fi fost folosit. La returnarea produsului este obligatorie prezentarea bonului fiscal sau a unui alt document probatoriu aferent achiziționării în orice magazin Deichmann de pe teritoriul României (în cazul achiziționării produselor în magazinele fizice Deichmann), respectiv magazinului online Deichmann România (pentru produsele achiziționate în magazinul online).

6.2 Dacă consumatorul nu este de acord cu condițiile din certificatul de garanție și/sau instrucțiunile de întreținere și utilizare, precum și în cazul exercitării dreptului de retragere, acesta poate returna produsul către vânzător în 14 zile de la achiziționare. În acest caz, returnarea produsului se poate face numai în stare nouă, în forma inițială, cu condiția ca acesta să nu fi fost folosit. La returnarea produsului este obligatorie prezentarea bonului fiscal sau a unui alt document probatoriu aferent achiziționării în orice magazin Deichmann de pe teritoriul României.

6.3 În cazul unei reclamații întemeiate sau a returului unui produs nefolosit fără bon fiscal, termenul de soluționare va fi de cel mult 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta și a solicitat returul.