

Reklamačný poriadok IMBOX



DEICHMANN

DEICHMANN-OBUV SK s.r.o.

ulica Logistického parku 1, Dunajské Streda 929 01

IČO: 35 898 933, DIČ: 2021876461

zápis v OR Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 24485/T (ďalej aj ako „DEICHMANN-OBUV“ alebo „obchodník“)

Účelom tohto reklamačného poriadku je poskytnúť zákazníkom spoločnosti DEICHMANN-OBUV základné informácie o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zákonnej zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) pri využití služby „IMBOX“, ktorá sa riadi najmä ustanoveniami zmluvy o oprave a úprave vecí v zmysle § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „OZ“), spolu s informáciou o tom, kde možno vady vytknúť (ďalej aj „uplatnenie reklamácie“), vrátane nárokov vyplývajúcich z práv zo zodpovednosti za vady podľa § 619 a nasl. OZ, v spojení so zákonom č. 108/2024 Z. z., o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

IMBOX je zariadenie pre profesionálne vykonávanú impregnáciu obuvi (ďalej len „impregnácia“). V IMBOXe používaný impregnačný prostriedok je hybridný sprej, ktorý napomáha k lepšej ochrane obuvi pred škvrkami 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 priuďušnú, avšak materiál sa tým nestane nepriepustným. Využitie služby IMBOX neznamená, že už nie je potrebné sa o impregnovanú obuv nachádzať v súlade s odporúčaniami predajcu obuvi a podľa konkrétneho charakteru obuvi (materiál, účelovosť), ušléžite starať. Trvanie účinkov impregnácie službu 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 účelne spresňuje postup zákazníka ako spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“) a spoločnosti DEICHMANN-OBUV ako obchodníka pokiaľ, napriek všetkému úsiliu spoločnosti DEICHMANN-OBUV o zachovanie vysokej kvality ponúkaných služieb, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod na vytknutie vady impregnácie.

I. Úvodné ustanovenia

- 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 v prevádzkarni obchodníka (ďalej aj „predajňa“), do ktorej sa zákazník dostaví.
- Pri odovzdaní obuvi k impregnácii je nutné, aby obuv bola predložená v stave zodpovedajúcom všeobecným zásadám hygieny. Zákazník by teda mal predložiť obuv zabenú všetkých zásadných nečistôt, mechanicky a hygienicky a hygienicky nezávadnú.
- Zákazník má právo, aby bola obuv, na ktorej bola vykonaná impregnácia, pred ním predvedená a prekontrolovaná. Pokiaľ zákazník pri kontrole obuvi zistí akékoľvek chyby tejto impregnácie, mal by na túto skutočnosť ihneď upozorniť povereného pracovníka spoločnosti DEICHMANN-OBUV („ďalej len „poverený pracovník““).
- Počas celej doby následného používania impregnovanej obuvi je nevyhnutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám užívania tejto impregnovanej obuvi, ktoré sú pri jej používaní bežné alebo na ktoré bol spoločnosťou DEICHMANN-OBUV upozornený. Obzvlášť je potrebné dbať na všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť obuvi, a tým aj životnosť predmetnej impregnácie, ako napr. nadmerná intenzita používania obuvi, používanie obuvi na nevhodný účel alebo nevhodným spôsobom a pod.
- Podmienkou pre zachovanie užitočných vlastností a funkčnosti impregnovanej obuvi a tým teda aj samotnej impregnácie je najmä časté striedanie obuvi 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. Zákonná zodpovednosť za vady

- Obchodník zodpovedá za dodanie služby zákazníkovi v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 OZ) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 OZ).
- Služba má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami alebo ak jeho používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.
- Obchodník zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť obuvi, ktorá sa má impregnovat, alebo nevhodnosť pokynov zákazníka, ak zákaznika na vadnosť obuvi alebo nevhodnosť pokynov neupozorní.
- Obchodník nezodpovedá za to, že služba nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak obchodník pri uzavretí zmluvy výslovne oboznámil zákazníka, že určitá vadať služby nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a zákazník s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil.
- Obchodník zodpovedá za vadu, ktorú má služba v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania služby zákazníkovi.
- Ak sa vada služby prejaví do uplynutia dvoch rokov od dodania služby, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala služba už v čase jeho dodania. To však neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou produktu alebo vady. V zmysle dôvodovej správy k zákonu o ochrane spotrebiteľa je zákazník v tom prípade povinný preukázať nesúlad produktu s dohodnutými alebo všeobecnými požiadavkami súladu, avšak nie je povinný preukázať to, že tento nesúlad existoval už v čase dodania produktu. Ide o vyvrátenú úlohu existencie vady v čase dodania a s tým spojenou zodpovednosťou obchodníka za vadu. Táto domnienka neplatí, ak sa preukáže, že nesúlad v čase dodania neexistoval alebo ak je uvedená nezlučiteľnosť s povahou produktu alebo povahou vady. Nezlučiteľnosť s povahou produktu sa môže týkať napríklad tovaru, ktorý sa rýchlo kazí, ako napríklad potraviny, alebo produktu určeného len na jedno použitie. Nezlučiteľnosť s povahou vady sa môže týkať napríklad vady, ktorá môže byť spôsobená v dôsledku vonkajšieho pôsobenia po dodaní produktu alebo v dôsledku činnosti samotného zákazníka.

III. Práva zo zodpovednosti za vady

- Ak má služba vadu, má zákazník právo túto vadu vytknúť (ďalej aj „reklamovať“). Zákazník má v súvislosti so zodpovednosťou za vady právo najmä podľa § 621 – § 624 OZ.
- Zákazník môže uplatňovať právo zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia dvoch rokov od dodania služby.
- Pokiaľ má poskytnutá služba vadu, za ktorú zodpovedá obchodník, môže zákazník požadovať jej odstránenie. Ak obchodník zodpovedá za vadu, ktorá je odstrániteľná, môže si zákazník zvoliť spôsob odstránenia vady oprava alebo výmenou. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný, alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä s ohľadom na hodnotu, ktorú by mala služba bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti.
- Za účelom opravy vady alebo výmeny podľa ods. 3 tohto článku, zákazník odovzdá alebo sprístupní produkt obchodníkovi, pričom náklady prevzatia produktu znáša obchodník.
- Spoločnosť DEICHMANN-OBUV môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady.
- Spoločnosť DEICHMANN-OBUV je oprávnená vykonať odstránenie vady v primeranej lehote, ktorou sa rozumie lehota nevyhnutná na vykonanie opravy alebo výmeny podľa možnosti obchodníka, s prihliadnutím na povahu služby a povahu a závažnosť vady.
- Spoločnosť DEICHMANN-OBUV dodá opravený produkt zákazníkovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým jej zákazník vadný produkt dodal, ak sa strany nedohodnú inak.
- Pokiaľ ide o neodstrániteľnú vadu, za ktorú zodpovedá obchodník, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny impregnácie alebo odstúpenie od zmluvy (tj. vrátenie ceny impregnácie), ak a) obchodník službu neopraví ani nevymení podľa článku III. odsek 3 tohto reklamačného poriadku, b) obchodník odmietla odstrániť vadu podľa článku III. odsek 5 tohto reklamačného poriadku,

- služba má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene,
- vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od zmluvy, alebo
- obchodník vyhlásil alebo je z okolností zjrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre zákazníka.
- Zákazník však nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná.
- Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej služby a hodnoty, ktorú by služba mala, ak by bola bez vady.
- Ak sa zmluva týka viacerých produktov, môže zákazník odstúpiť len vo vzťahu k vadnej službe. Vo vzťahu k ostatným produktom môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné produkty bez vadnej služby.
- V prípade úspešného uplatnenia si právo zo zodpovednosti za vady sa vrátenie kúpnej ceny alebo primeranej zľavy z kúpnej ceny uskutočnením rovnakým spôsobom, aký zákazník použil pri zaplatení kúpnej ceny (ak zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady), pričom po odstúpení obchodník vráti kúpnu cenu najneskôr do 14 dní.

IV. Miesto, spôsob a predpoklady uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady

- Zákazník môže vytknúť vadu v ktorejkoľvek predajni DEICHMANN-OBUV na území Slovenskej republiky. Tým nie je dotknuté právo zákazníka na vytknutie vady prostredníctvom diaľkovej komunikácie na adrese sídla spoločnosti DEICHMANN-OBUV. Za účelom najrýchlejšieho a najjednoduchšieho vybavenie zodpovednosti za vady je však odporúčania hodné, aby zákazník uplatnil právo z väd v rovnakej predajni, v akej došlo k impregnácii.
- Zákazník je oprávnený vytknúť vadu osobne, príp. poštovou zásielkou.
- Nákup služby, ktorého sa vytyká vada, preukazuje zákazník najmä dokladom o zakúpení. Nákup možno preukázať aj iným hodnotovým spôsobom, ak zákazník doloží, že službu zakúpil od spoločnosti DEICHMANN-OBUV (tzn. podnikajúcej na území SR), a že vadu vytkol riadne a včas.
- Zákazník odovzdá alebo zašle produkt obchodníkovi za účelom vybavenia zodpovednosti za vady kompletnej, mechanicky a hygienicky očistenej a zabenenej nečistôt, hygienicky nezávadnej a v stave zodpovedajúcom všeobecným zásadám hygieny.

V. Postup pri uplatnení práva zo zodpovednosti za vady

- Zodpovednosť obchodníka za vady je kompetentný riešiť poverený pracovník v predajni.
- Spolu s vytknutím vady v súlade s právnymi predpismi a týmto reklamačným poriadkom, predloží zákazník produkt, ktorý považuje za vadný, obchodníkovi k posúdeniu.
- Poverený pracovník poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie (ďalej aj „reklamačný protokol“) o vytknutí vady a o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil, pričom toto potvrdenie je tiež potvrdením o dátume a spôsobe posúdenia zodpovednosti za vady, vrátane lehoty, v ktorej obchodník vadu, za ktorú zodpovedá, odstráni v súlade s § 622 ods. 3 OZ v spojení s § 4 ods. 1 písm. j) zákona o ochrane spotrebiteľa, prípadne oznámením o vybavení zodpovednosti za vady odmietnutím s písomným odôvodnením v súlade s § 622 ods. 4 OZ v spojení s § 4 ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa. Pred poskytnutím potvrdenia o vytknutí vady je vhodné, aby zákazník vyplnil spolu s povereným pracovníkom v potvrdení o vytknutí vady údaje vzťahujúce sa k osobe zákazníka a k službe. Zákazník je tak prostredníctvom potvrdenia o vytknutí vady riadne informovaný v súlade s § 622 ods. 3 a 4 OZ, kedy bude posúdenie zodpovednosti za vady vykonané, ako aj o spôsobe a dátume vybavenia zodpovednosti za vady.
- Po obdržaní produktu vykoná poverený pracovník posúdenie, či sa jedná o vadu služby alebo nie. Pokiaľ poverený pracovník zistí, že zodpovednosť za vady obchodníka je oprávnená, vybaví obchodník zodpovednosť za vadu podľa voľby zákazníka ak je to možné, a to uznaním zodpovednosti za vady alebo odmietnutím a odovzdaním produktu späť zákazníkovi.
- Obchodník posúdi vytknúť vadu a vybaví zodpovednosť za vady v primeranej lehote, ktorá nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektivnými dôvodmi, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť. V prípade, že poverený pracovník zodpovednosť za vady uzná, posúdi primeranosť povahy vady k voľbe zákazníka a v súlade s článkom III reklamačného poriadku rozhodne o spôsobe vybavenia zodpovednosti za vady.
- Ak spoločnosť DEICHMANN-OBUV odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi zákazníkovi. Zákazník je oprávnený vytknúť rovnakú vadu služby opakovane v prípade, ak zákazník zodpovednosť spoločnosti DEICHMANN-OBUV za vadu preukáže znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou. V takom prípade nemôže obchodník zodpovednosť za vadu službu odmietnuť. Pokiaľ zákazník preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu, môže náhradu účelne vynaložených nákladov za znalecký posudok alebo odborné stanovisko, uplatniť zákazník u obchodníka v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

VI. Prevzatie produktu, úschova produktu

- Zákazník by mal k riadnemu a včasnému posúdeniu zodpovednosti za vady poskytovať obchodníkovi potrebnú súčinnosť a produkt by si mal prevziať od obchodníka v mieste, kde zákazník vadu vytkol alebo na dohodnutom mieste av termine stanovenom týmto reklamačným poriadkom. K vyzdvihnutiu produktu, ktorého sa vytknutá vada týka, predkladá zákazník na predajni DEICHMANN-OBUV potvrdenie o vytknutí vady podpísané povereným pracovníkom obchodníka s pečiatkou spoločnosti DEICHMANN-OBUV.
- Zákazník, ktorý vytkol vadu v predajni obchodníka, by si mal vyzdvihnúť produkt najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, kedy ho po oprave alebo výmene prevziat mal; a to bez ohľadu na to, či bolo právo zo zodpovednosti za vady vybavené v prospech či v neprospech zákazníka.
- Pokiaľ si zákazník nevzdvihne produkt v lehote podľa ods. 2 tohto článku, je obchodník oprávnený požadovať od zákazníka poplatok vo výške 1,50 € za každý ďalší deň úschovy produktu. Týmto okamihom prechádza na zákazníka tiež nebezpečenstvo straty, zničenia, poškodenia a náhodnej skazy produktu.
- Ak si zákazník nevzdvihne produkt v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy si produkt prevziat mal, zaniká povinnosť obchodníka produkt skladovať. V takom prípade má obchodník právo produkt predat podľa osobitných pravidiel stanovených príslušnými právnymi predpismi. Obchodník môže produkt na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predat alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu produktu, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj, pričom v tom prípade nemá zákazník právo na žiadnu náhradu za produkt ani na jeho vrátenie.

VII. Účelne vynaložené náklady spojené s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník

- Zákazník má popri právach zo zodpovednosti za vady právo žiadať od obchodníka náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá obchodník, a uplatnením práva zo zodpovednosti za vady, ak toto právo uplatní u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo vymeneného produktu, vyplatenia zľavy z kúpnej ceny alebo vrátenia kúpnej ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne. Spoločnosť DEICHMANN-OBUV si dovoľuje upozorniť svojich zákazníkov, že tieto účelne vynaložené náklady vrátane ich výšky je potrebné poverenému pracovníkovi spoločnosti DEICHMANN-OBUV riadne doložiť.
 - O úhrade a výške účelne vynaložených nákladov zákazníka, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady a vytknutím vady, za ktorú zodpovedá spoločnosť DEICHMANN-OBUV, rozhodne v danom prípade poverený spoločnosti DEICHMANN-OBUV.
- Práva a povinnosti obchodníka a zákazníka neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi SR, najmä Občianskym zákonníkom. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia v predajniach spoločnosti DEICHMANN-OBUV.
- Dunajské Streda, 1. 7. 2024