

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti:

DEICHMANN-OBUV s. r. o.

se sídlem Londýnské nám. 853/1, 639 00 Brno – Štýřice

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 50367

IČO 26731185

tel. číslo na zákaznický servis: 530 514 600 (PO-PÁ 8:00 - 16:30)

e-mailová adresa na zákaznický servis: service-cz@deichmann.com

<https://www.facebook.com/deichmann.obuv>

dále jen „společnost Deichmann“ nebo též „prodávající“

I. Rozsah platnosti

1) Následující Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) platí pro nákup v internetovém obchodě společnosti Deichmann, provozovaném na internetové adrese <https://www.deichmann.com/cs-cz> (dále jen „internetový obchod“ nebo „E-shop“), a uplatňují se výlučně u kupních smluv uzavřených přes tento internetový obchod (dále jen „smlouva“).

2) Tyto VOP blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti společnosti Deichmann, jakožto prodávajícího na straně jedné, a spotřebitele (spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání) nebo podnikatele na straně druhé (společně dále jen „kupující“).

3) Veškeré smluvní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Je-li smluvní stranou spotřebitel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Je-li smluvní stranou podnikatel, řídí se vztahy neupravené obchodními podmínkami zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

II. Objednávka a uzavření smlouvy

1) Pro konkrétní objednávku kupujícího platí výlučně VOP v jejich znění platném k datu objednávky. Textovou podobu VOP si kupující může kdykoliv stáhnout [ZDE](#), a vytisknout.

2) Návrhem k uzavření kupní smlouvy (nabídkou) je umístění nabízeného zboží na internetové stránky internetového obchodu. Smlouva vzniká odesláním objednávky (přijetím nabídky) kupujícím a přijetím objednávky společností Deichmann. Proávající vylučuje přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou. Smlouvu lze uzavřít jen v českém jazyce.

3) Závaznou objednávku zadá kupující tak, že provede objednávku online s uvedením požadovaných údajů, a to buď jako registrovaný zákazník nebo jako zákazník bez registrace a v posledním kroku objednávacího procesu klikne na tlačítko „Závazně objednat a zaplatit“. Před odesláním objednávky je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit vstupní údaje, které do objednávky vložil. Po odeslání objednávky zašle společnost Deichmann kupujícímu e-mail (na e-mailovou adresu uvedenou kupujícím v rámci procesu objednávky), kterým potvrdí přijetí objednávky a uvede rekapitulaci objednávky. Součástí e-mailu jsou i aktuálně platné VOP společnosti Deichmann, vzorový formulář na odstoupení od smlouvy, informační leták a reklamační řád. Společnost Deichmann kupujícímu zašle také e-mail s přiloženým dokladem o zakoupení zboží (fakturou). Informace obdržené e-mailem si kupující může rovněž vytisknout. Kupující je dále kontaktován dopravcem ohledně termínu doručení objednávky. Uzavřená kupní smlouva je pro registrovaného zákazníka k dispozici v sekci „Moje objednávky“ v zákaznickém účtu kupujícího v systému společnosti Deichmann.

4) Objednávky je možné činit jen do maximální hodnoty 10.000 Kč. Minimální věk pro objednávky v E-shopu je 15 let.

5) Smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu. Vzniklou smlouvu lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody stran nebo na základě zákonných důvodů. Společnost Deichmann si vyhrazuje právo na opravu ceny zboží před jeho odesláním, zjistí-li, že bylo zboží nabízeno za chybnou cenu (tedy vznikla chyba při zadávání dat před podáním objednávky). V takovém případě je společnost Deichmann povinna kupujícího o správné ceně informovat a ten musí s úpravou ceny souhlasit. V opačném případě nedojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka bude společností Deichmann stornována.

6) Uzavřením smlouvy kupující stvrzuje, že se seznámil s těmito VOP, včetně reklamačního řádu, a že s nimi souhlasí. Na tyto VOP je kupující v dostatečném předstihu před vlastním uzavřením smlouvy upozorněn a má možnost se s nimi seznámit. Znění těchto VOP, jejichž součástí je i vzorový formulář na odstoupení od smlouvy, reklamační řád a informační leták, si vždy v aktuálním znění kupující může stáhnout v sekci Dokumenty ke stažení, odkaz naleznete [ZDE](#), kdy si tyto dokumenty rovněž může vytisknout.

III. Označení zboží a kupní cena zboží

1) U každého jednotlivého zboží je přímo v konkrétní nabídce internetového obchodu uvedeno označení předmětného zboží, včetně popisu hlavních vlastností zboží. Bližší informace k vlastnostem nabízeného zboží jsou k dispozici kupujícímu v informačním letáku (informace o vlastnostech prodáváných výrobků, způsobu použití a údržby, jakož i o nebezpečí, které vyplývá z nesprávného používání či údržby). Informační leták společnosti Deichmann, který je součástí VOP, naleznete [ZDE](#).

2) U každého jednotlivého zboží je přímo v konkrétní nabídce internetového obchodu uvedena celková kupní cena zboží v českých korunách (CZK). Tato kupní cena je konečná, tedy včetně všech daní a poplatků a rovněž včetně příslušných nákladů na doručení. Platí vždy kupní cena v době odeslání objednávky kupujícím, přičemž prodávající je oprávněn kupní ceny zboží jednostranně měnit s tím, že na již uzavřenou smlouvu nebude mít taková změna kupní ceny vliv.

IV. Platební podmínky

Kupující má v rámci úhrady kupní ceny možnost zvolit z následujících způsobů platby:

a) Platba platební kartou:

Deichmann přijímá platební karty Visa a MasterCard.

Pokud zvolíte tento způsob platby, budete přesměrováni na externí webové stránky (Saferpay) společnosti Worldline Financial Services (Europe) S.A. Tam se zaznamenají údaje o platební kartě. V případě nutnosti dvoufaktorového ověřování zajistí toto Saferpay. Platba bude provedena po stisknutí tlačítka „Závazně objednat a zaplatit“.

V případě, že si kupující jako způsob platby vybere platební kartu a uvede tedy celé číslo svojí platební karty, tak se toto číslo platební karty okamžitě při odeslání (tlačítko „Použít“) přesměruje do systémů renomovaného poskytovatele platebních služeb (Worldline Financial Services (Europe) S.A.), ve spolupráci s kterým společnost Deichmann tuto sekci provozuje. Společnost Deichmann celé číslo platební karty kupujícího neukládá, ani k němu nemá přístup. U registrovaných kupujících pro příští nákupy společnost Deichmann ukládá v sekci „Moje údaje“ pouze anonymní "token" vygenerovaný pro tyto účely při posledním nákupu poskytovatelem platebních služeb (znaky „x“ uvedené místo počátečních čísel platební karty), poslední čtyřčíslí platební karty (mimo jiné, aby registrovaný kupující lépe viděl, kterou svojí kartou za nákup platí) a datum platnosti platební karty. Pomocí tohoto postupu může registrovaný kupující u příští platby za zakoupené zboží platbu platební kartou rychleji realizovat, ovšem fakticky už v systému poskytovatele platebních služeb, ne u společnosti Deichmann.

Prostřednictvím dané trojice údajů není možné tedy realizovat zpětné určení konkrétního registrovaného zákazníka společností Deichmann.

Koncept dané funkcionality platformy Saferpay spočívá ve zjednodušení, resp. urychlení následných nákupů dotčeného registrovaného kupujícího a tím zlepšení uživatelské přívětivosti e-shopu společnosti Deichmann jako celku.

Další informace o službě Saferpay naleznete zde: <https://worldline.com/en-ch/home/main-navigation/solutions/merchants/solutions-and-services/e-commerce.html>.

b) Platba na dobírku:

Při doručení zboží bude kupní cena uhrazena kupujícím v hotovosti nebo prostřednictvím platební karty při převzetí zboží.

c) Platba přes PayPal:

Na konci procesu objednávání budete přesměrován/a přímo na PayPal. Pokud jste již zákazníkem PayPal, můžete se přihlásit pomocí svých uživatelských údajů a realizovat platbu. Pokud jste novým uživatelem PayPal, můžete se zaregistrovat jako host nebo si otevřít účet PayPal, a potom potvrdit platbu. Platba se uskuteční přímo prostřednictvím vašeho účtu PayPal. V momentě, jak bude náš účet PayPal informován o vaší autorizaci, bude na vrub vašeho účtu účtována suma uvedená na faktuře.

V. Zaslání zboží, vyzvednutí zboží v prodejně a náklady

1) Společnost Deichmann zasílá zboží prostřednictvím společností PPL CZ s.r.o. (dále jen „PPL“) nebo Zásilkovna s.r.o. (dále jen „Zásilkovna“, společně obě společnosti dále jen „dopravce“) v rámci České republiky. Pokud **celková hodnota objednávky nepřesáhne 699 Kč, náklady na doručení** objednaného zboží z E-shopu, které je kupující povinen uhradit současně s úhradou kupní ceny zboží, činí **69 Kč**. Pokud **celková hodnota objednávky činí alespoň 700 Kč**, poskytuje kupujícímu společnost Deichmann dopravu v rámci České republiky **zdarma**. **Náklady na doručení** objednaného zboží z E-shopu **do prodejny Deichmann v rámci České republiky jsou vždy zdarma**.

2) PPL dopraví zboží na místo dle výběru kupujícího, tzn. na uvedenou fakturační adresu, jinou dodací adresu nebo do výdejního místa. Zboží bude kupujícímu doručeno na adresu, kterou tedy uvede ve své objednávce, přičemž se však musí jednat o dodací adresu v České republice. Zásilkovna dopraví zboží do výdejního místa, které uvede kupující ve své objednávce, přičemž se však musí jednat o dodací adresu v České republice.

3) Doručení zboží se uskuteční obvykle do 3 pracovních dnů od uzavření smlouvy, tedy od přijetí objednávky prodávajícím, nejpozději však do 14 pracovních dnů od uzavření smlouvy. Nepřevezme-li kupující věc ve lhůtě 30 dnů od uzavření smlouvy, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá. Zásilka bude obsahovat objednané zboží, dodací list, některé informace, jak postupovat při odstoupení od smlouvy a reklamaci, tzv. „Formulář na odstoupení od smlouvy a uplatnění reklamace“. Faktura bude zaslána na e-mailovou adresu, kterou kupující uvedl v rámci objednávky, s čímž kupující akceptací VOP souhlasí.

4) Je-li prodávající v prodlení s doručením zboží, může kupující od smlouvy odstoupit, nesplní-li prodávající svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu kupující poskytne. Prodávající vrátí bez zbytečného odkladu po odstoupení od smlouvy kupujícímu všechna peněžitá plnění, která kupující podle smlouvy uhradil.

5) Kupující je oprávněn si také nechat doručit objednané zboží do jím vybrané prodejny Deichmann k vyzvednutí. V tomto případě bude kupující informován samostatným e-mailem, jakmile bude zboží připraveno k vyzvednutí na dané prodejně. Poté má kupující možnost vyzvednout si zboží v prodejně Deichmann do 14 dnů od obdržení výše uvedeného oznámení o vyzvednutí v prodejně. Pokud si kupující v této lhůtě zboží nevyzvedne, objednávka bude vrácena a kupní cena bude kupujícímu vyplacena stejným způsobem, jakým byla objednávka zaplacená.

VI. Právo kupujícího na odstoupení od smlouvy

1) Kupující má zákonné právo bez udání důvodu **odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů** od okamžiku převzetí zboží. Prvním dnem 14-ti denní lhůty je den následující po převzetí zboží a končí uplynutím 14 dnů. Pokud však její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, lhůta končí nejbližší následující pracovní den.

2) Dále má kupující právo, které poskytuje společnost Deichmann **nad rámec zákona, bez udání důvodu odstoupit od smlouvy ve lhůtě 60 dnů** od okamžiku převzetí zboží, avšak pouze v případě, že se bude jednat o **zboží v nepoužitém, nepoškozeném a znovu prodejném stavu**. Prvním dnem 60-ti denní lhůty je den následující po převzetí zboží a končí uplynutím 60 dnů. Prodávající upozorňuje, že v případě odstoupení od smlouvy ponese kupující náklady spojené s vrácením zboží (typicky poštovné).

3) Kupující může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči společnosti Deichmann. Využije-li kupující zákonné právo odstoupit od smlouvy, považuje se lhůta pro odstoupení za zachovanou, pokud kupující v jejím průběhu (nejpozději však poslední den lhůty) odešle nebo případně předá (na kterékoliv prodejné společnosti Deichmann na území České republiky) společnosti Deichmann oznámení, že od smlouvy odstupuje.

4) Odstoupí-li kupující od smlouvy, je povinen zaslat nebo předat společnosti Deichmann bez zbytečného odkladu zboží, které od ní obdržel.

Jako kupující máte následující možnosti:

- I. do 60 dnů od převzetí zboží můžete zdarma vrátit zboží **osobně na kterékoli z prodejen** společnosti Deichmann (pomocí vyhledávače prodejen, jehož odkaz naleznete [ZDE](#), lze zjistit nejbližší prodejnu), a to společně s
 - tzv. „Formulářem na odstoupení od smlouvy a uplatnění reklamace“ (který jste obdrželi společně s doručeným zbožím), anebo
 - vzorovým formulářem na odstoupení od smlouvy (který je k dispozici [ZDE](#)), příp. vlastním formulářem a zároveň společně s dokladem o zakoupení zboží (fakturou), který jste obdrželi e-mailem nebo dodacím listem, který jste obdrželi v doručené zásilce společně s objednaným zbožím, anebo
 - dokladem o zakoupení zboží (fakturou) nebo dodacím listem
- II. do 60 dnů od převzetí zboží můžete **na vlastní náklady zaslat zboží na adresu společnosti: DHL CDC – DEICHMANN E-SHOP, CDC Jažlovice, Zděbradská 92, 251 01 Říčany u Prahy**

K zabalenému zboží prosím přiložte:

- tzv. „Formulář na odstoupení od smlouvy a uplatnění reklamace“ (který jste obdrželi společně s doručeným zbožím), anebo
- vzorový formulář na odstoupení od smlouvy (který je k dispozici [ZDE](#)), příp. vlastní formulář a zároveň i doklad o zakoupení zboží (fakturu), který jste obdrželi e-mailem nebo dodací list, který jste obdrželi v doručené zásilce společně s objednaným zbožím, anebo
- doklad o zakoupení zboží (fakturu) nebo dodací list

5) Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu společnost Deichmann bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala, stejným způsobem. Společnost Deichmann vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím kupující souhlasil a pokud jí tím nevzniknou další náklady. Kupující akceptací těchto VOP souhlasí, že společnost Deichmann vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky způsobem uvedeným v čl. VI. odst. 6) a 7) VOP. Společnost Deichmann si dovoluje upozornit, že odstoupí-li kupující od smlouvy, není společnost Deichmann povinna vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než společnost

Deichmann zboží obdrží nebo než jí kupující prokáže, že zboží společnosti Deichmann odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.

6) V případě, že se kupující rozhodne v rámci odstoupení od smlouvy pro možnost dle čl. VI. odst. 4 bod I. VOP a přinese zboží osobně na kteroukoliv prodejnu společnosti Deichmann, budou mu ihned vyplaceny peněžní prostředky, které od něho společnost Deichmann na základě smlouvy přijala (s výjimkou dle tohoto čl. VI. odst. 8 VOP), a to v hotovosti nebo na platební kartu.

7) V případě, že se kupující rozhodne v rámci odstoupení od smlouvy pro možnost dle čl. VI. odst. 4 bod II. VOP, společnost Deichmann kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy (pokud bylo zboží společnosti Deichmann řádně doručeno), vrátí peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijala (s výjimkou dle tohoto čl. VI. odst. 8 VOP), a to bankovním převodem na kupujícím zvolený účet (při úhradě objednávky na dobírku) nebo na bankovní účet, který je spojen s platební kartou (při úhradě objednávky platební kartou nebo přes platební metodu PayPal).

8) Kupující odpovídá společnosti Deichmann za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Kupující si tedy může vyzkoušet zboží jen v takovém rozsahu jako v kamenné prodejně. Bude-li zboží poškozeno, pak si společnost Deichmann vyhrazuje nárok na přiměřenou finanční náhradu za znehodnocení zboží a vrátí kupujícímu kupní cenu jen částečně (společnost Deichmann si nárok za snížení hodnoty zboží jednostranně započte, o čemž bude kupujícího informovat).

9) Kupující nemůže odstoupit od smlouvy o doručení zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit (zejména se bude jednat o punčochové kalhoty, podkolenky a silonové ponožky).

VII. Jakost při převzetí

1) Společnost Deichmann odpovídá v souladu s platnými právními předpisy kupujícímu, že prodávané zboží nemá při převzetí vady. Zejména společnost Deichmann odpovídá kupujícímu, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkci a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodné k účelu, pro který ho kupující požaduje a s nímž společnost Deichmann souhlasila, a je doručeno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití. Společnost Deichmann odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkce a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná společností Deichmann nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c) je zboží doručeno s příslušenstvím, včetně obalu a pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat.

2) Společnost Deichmann neodpovídá dle výše uvedeného čl. VII. odst. 1 písm. a), b), c) VOP kupujícímu, pokud před uzavřením smlouvy zvlášť kupujícího upozornila, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

3) Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Kupující tedy není povinen společnosti Deichmann prokazovat, že zakoupené zboží bylo vadné v okamžiku jeho převzetí. Výše uvedená právní domněnka se neuplatní pouze v případě, kdy společnost Deichmann prokáže v daném případě kupujícímu opak, tj. že zboží bylo v okamžiku jeho převzetí bezvadné. O případy, kdy domněnka existence vady v době převzetí zboží neodpovídá povaze zboží, se jedná zejména v případě opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním anebo v důsledku poškození zboží kupujícím nebo třetí osobou, např. vlivem nesprávného užívání zboží či jeho nedostatečné či nevhodné údržby kupujícím. Výše uvedená doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

VIII. Práva z vadného plnění

- 1) Kupující je oprávněn u společnosti Deichmann vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí, a uplatnit práva z vadného plnění za podmínek a způsobem stanoveným reklamačním řádem, který naleznete [ZDE](#). Tuto dobu však nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.
- 2) Příčinou vady zboží může být použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.
- 3) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil (např. vlivem nesprávného užívání zboží či jeho nedostatečné či nevhodné údržby). Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.
- 4) Kupující je mimo jiné oprávněn **uplatnit právo z vady osobně v kterékoliv prodejně společnosti Deichmann na území České republiky nebo zasláním reklamovaného zboží v balíku s nápisem REKLAMACE na vlastní náklady na adresu společnosti DEICHMANN-OBUV s. r. o., Londýnské nám. 853/1, 639 00 Brno – Štýřice.**
- 5) Má-li zboží vadu, může kupující primárně požadovat v rámci reklamačního řízení její odstranění. Podle své volby může požadovat doručení nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
Společnost Deichmann může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 6) K odstranění vady převezme společnost Deichmann zboží na vlastní náklady.
- 7) Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
 - společnost Deichmann vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila,
 - se vada projeví opakovaně,
 - je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - je z prohlášení společnosti Deichmann nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 8) Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel.
- 9) Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 10) Odstoupí-li kupující od smlouvy na základě čl. VIII. odst. 7 VOP, společnost Deichmann mu vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží.
- 11) Reklamáce včetně odstranění vady bude vyřízena společností Deichmann bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamáce a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se kupující se společností Deichmann nedohodne na delší lhůtě. Informace o datu a způsobu vyřízení reklamáce obsahuje reklamační protokol. Prvním dnem 30-ti denní lhůty je den následující po uplatnění reklamáce a lhůta končí uplynutím 30 dnů. Pokud však její konec připadá na sobotu, neděli či svátek, lhůta končí nejbližší následující pracovní den. Po marném uplynutí 30-ti denní lhůty je kupující od smlouvy oprávněn odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 12) Kupující, který reklamoval zboží osobně na prodejně, by si měl vyzvednout reklamované zboží nejpozději

do jednoho měsíce ode dne, kdy měla být reklama vyřízena; a to bez ohledu na to, zda byla reklama vyřízena v jeho prospěch či neprospěch.

13) Pokud si kupující reklamované zboží nevyzvedne v této lhůtě, je společnost Deichmann oprávněna požadovat po kupujícím poplatek ve výši 10 Kč za každý další den uskladnění. Tímto okamžikem přechází na kupujícího rovněž nebezpečí ztráty, zničení, poškození a nahodilé zkázy reklamovaného zboží.

Nevyzvedne-li si kupující po písemné výzvě zboží ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy uplynula výše uvedená lhůta, zaniká společnosti Deichmann povinnost zboží skladovat. V takovém případě má společnost Deichmann právo reklamované zboží prodat a z výtěžku prodeje odečíst poplatek za uskladnění a náklady prodeje. V okamžiku, kdy výše poplatku za uskladnění dosáhne výše pořizovací ceny zboží, vzniká společnosti Deichmann právo zboží zlikvidovat s tím, že kupující nemá právo na žádnou náhradu za reklamované zboží ani na jeho vrácení.

IX.

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

1) Spotřebitel jako kupující má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Předností mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je jeho rychlost a bezplatnost, přičemž cílem řízení je dospět ke smírnému urovnání sporu a dohodě stran. Věcně příslušným subjektem je v případě sporu mezi společností Deichmann a spotřebitelem Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.adr.coi.cz>, kde je k dispozici též webový formulář návrhu na zahájení řízení. Dále může být příslušným i jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, ministerstvo vede seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na svých internetových stránkách <http://www.mpo.cz> a průběžně jej aktualizuje.

2) Stížnosti / Řešení sporů

Od 15. února 2016 zřídila Evropská komise platformu pro mimosoudní řešení sporů. Spotřebitelé tak budou mít možnost řešit (přeshraniční) spory ohledně svých on-line objednávek i bez pomoci soudu. Platforma pro mimosoudní řešení sporů je dostupná na externí internetové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

X. Ochrana osobních údajů

[Zásady ochrany osobních údajů](#)

XI. Kontakt na společnost Deichmann

1) V případě jakéhokoliv dotazu, případně stížnosti, se kupující může obrátit na zákaznickou linku společnosti Deichmann: 530 514 600, kdy je cena hovorného určována dle operátora volajícího. Pracovní doba zákaznické linky: pracovní dny 8:00 - 16:30 hod.

2) V případě jakéhokoliv dotazu, případně stížnosti může kupující též zaslat společnosti Deichmann e-mail na adresu service-cz@deichmann.com.

XII. Závěrečná ustanovení

1) Tyto VOP nabývají účinnosti dne 16. 5. 2025.

2) Společnost Deichmann je oprávněna VOP kdykoliv změnit, přičemž však pro konkrétní smlouvu jsou platné VOP ve znění účinném ke dni uzavření dané smlouvy. Součástí těchto VOP jsou vzorový formulář

pro odstoupení od smlouvy, reklamační řád a informační leták společnosti Deichmann, které si vždy v aktuálním znění kupující může stáhnout [ZDE](#).

3) Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy v rámci internetového obchodu. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením smlouvy (především náklady na internetové připojení) si hradí kupující sám.