

Reklamačný poriadok

DEICHMANN-OBUV SK s.r.o.

ulica Logistického parku 1, Dunajská Streda 929 01

IČO: 35 898 933, DIČ: 2021876461

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



DEICHMANN

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“), 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. zákona č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „OZ“), v spojení so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

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 tovarov, vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod na vytknutie vady tovaru.

I. Prevencia

- Pri výbere tovaru je nevyhnutné, 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. Len tovar, ktorý je dobre zvolený z hľadiska jeho funkčnosti, sortimentu a veľkosti, je predpokladom naplnenia jeho užitočnej hodnoty a zamýšľaného účelu použitia.
- Zákazník má právo na to, aby bol tovar, ktorý sa stane predmetom kúpy (ďalej aj „tovar“), pred nim predvedený a prekontrolovaný, ak to povaha tovaru umožňuje a zákazník o to žiada, najmä či má požadované vlastnosti a či plne zodpovedá oprávneným požiadavkám zákazníka. Pokiaľ zákazník pri prehliadke tovaru zistí akékoľvek vady tovaru, mal by na vady bezodkladne ihneď upozorniť povereného pracovníka spoločnosti DEICHMANN-OBUV (ďalej len „poverený pracovník“).
- Počas celej doby používania tovaru je nevyhnutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám jeho používania, ktoré sú pri jeho používaní bežné alebo na ktoré bol spoločnosťou DEICHMANN-OBUV upozornený. Obzvlášť je potrebné dbať na všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť tovaru, napr. nadmerná intenzita používania tovaru, používanie tovaru na nevhodné účely alebo nevhodným spôsobom 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 dokladu o kúpe tovaru, informačného letáku či infoetikety, a 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 prevádzkárňach DEICHMANN-OBUV (ďalej aj ako „predajňa“).

II. Základná zodpovednosť za vady

- Obchodník zodpovedá za dodanie tovaru zákazníkovi v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 OZ) a všeobecnými požiadavkami (§ 617 OZ).
- Tovar 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 nezodpovedá za to, že tovar nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak obchodník pri uzavretí kúpnej zmluvy výslovne oboznámil zákazníka, že určitá vlastnosť tovaru nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a zákazník s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil. Obchodník nezodpovedá za vady, pre ktoré bol tovar predaný za nižšiu kúpnu cenu.
- Obchodník zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania tovaru zákazníkovi.
- Ak sa vada tovaru prejaví do uplynutia dvoch rokov od dodania tovaru, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar už v čase jeho dodania. To však neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady. V zmysle dôvodovej správy k zákonu o ochrane spotrebiteľa je zákazník v tom prípade povinný preukázať nesúlad tovaru s dohodnutými alebo všeobecnými požiadavkami súladu, avšak nie je povinný preukázať to, že tento nesúlad existoval už v čase dodania tovaru. Ide o vyvrátenie domnienky existencie vady v čase dodania a s tým spojenej zodpovednosti obchodníka za vadu. Táto domnienka neplatí, ak sa preukáže, že nesúlad v čase dodania neexistoval alebo ak je uvedené nezlučiteľné s povahou tovaru alebo povahou vady. Nezlučiteľnosť s povahou tovaru sa môže týkať napríklad tovaru, ktorý sa rýchlo kazí, ako napríklad potraviny, alebo tovar určený len na jedno použitie. Nezlučiteľnosť s povahou vady sa môže týkať napríklad vady, ktorá môže byť spôsobená v dôsledku vonkajšieho pôsobenia po dodaní tovaru alebo v dôsledku činnosti samotného zákazníka.

III. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru

- Ak má tovar vadu, má zákazník právo túto vadu vytknúť (ďalej aj „reklamovať“). Zákazník má v súvislosti so zodpovednosťou za vady práva najmä podľa § 621 – § 624 OZ.
- Zákazník môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytknú vadu tovaru do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia dvoch rokov od dodania tovaru.
- Pokiaľ má tovar 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 **opravou tovaru** alebo **výmennou tovaru**. Pokiaľ si zákazník zvolí u tovaru zakúpeného od 31. 7. 2026 (vrátane) ako spôsob odstránenia vady opravu tovaru, predĺžuje sa doba pre uplatnení práv zo zodpovednosti za vady v dĺžke dvoch rokov uvedená v ods. 2 tohto článku avčl. II ods. 4 reklamačného poriadku o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady sa takto predlžá iba raz pri prvej oprave v dobe podľa čl. II ods. 4 a čl. III ods. 2 reklamačného poriadku.
- 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 mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil zákazníkovi značné ťažkosti. Za účelom opravy vady alebo výmeny tovaru podľa ods. 3 tohto článku, zákazník odovzdá alebo sprístupní tovar obchodníkovi, pričom náklady prevzatia tovaru znáša obchodník.
- Spoločnosť DEICHMANN-OBUV je oprávnená vykonať odstránenie vady v primeranej lehote, ktorou sa rozumie lehota nevyhnutná na vykonanie opravy alebo výmeny tovaru podľa možnosti obchodníka, s prihliadnutím na povahu tovaru a povahu a závažnosť vady.
- Spoločnosť DEICHMANN-OBUV dodá opravený tovar zákazníkovi na vlastné náklady rovnakým alebo odbočným spôsobom, akým jej zákazník vadný tovar dodal, ak sa strany nedohodnú inak.
- Pokiaľ ide o neodstrániteľnú vadu, za ktorú zodpovedá obchodník, má zákazník právo na **primeraný zľavu z kúpnej ceny tovaru alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, ak:**
 - a) obchodník tovar neopravil ani nevymenil podľa článku III. odsek 3 tohto reklamačného poriadku,
 - b) obchodník odmietol odstrániť vadu podľa článku III. odsek 5 tohto reklamačného poriadku,
 - c) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
 - e) obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, 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 (napr. tovar je možné bez väčších problémov ďalej používať, a pod.).
- Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by tovar mal, ak by bol bez vady.

11. Ak sa zmluva týka viacerých produktov, môže zákazník odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru. Vo vzťahu k ostatným produktom môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné produkty bez vadného tovaru.

12. V prípade úspešného uplatnenia si práva zo zodpovednosti za vady sa vrátenie kúpnej ceny alebo primeranej zľavy z kúpnej ceny uskutočnení 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 odo dňa, kedy zákazník vráti tovar obchodníkovi alebo preukáže, že tovar obchodníkovi zaslal, podľa toho, čo nastane skôr.

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 prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla spoločnosti DEICHMANN-OBUV.
- Zákazník je oprávnený vytknúť vadu osobne, príp. poštovou zásielkou.
- Nákup tovaru, ktorého sa vytyká vada týka, preukazuje zákazník najmä dokladom o kúpe tovaru. Nákup možno preukázať aj iným hodnoverným spôsobom, ak zákazník doloží, že tovar zakúpil od spoločnosti DEICHMANN-OBUV (tzn. podnikajúcej na území Slovenskej republiky), a že vadu tovaru vytkol riadne a včas.
- Zákazník odovzdá alebo zasle tovar obchodníkovi za účelom vybavenia zodpovednosti za vady kompletnej, mechanicky a hygienicky očistený a zbavený nečistôt, hygienicky nezávadný 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 tovaru v súlade s právnymi predpismi a týmto reklamačným poriadkom, predloží zákazník tovar, ktorý považuje za vadný, obchodníkovi k posúdeniu.
- Poverený pracovník poskytne zákazníkovi písomné potvrdenie (ďalej aj „reklamačný protokol“) o vytknutí vady a o tom, kedy práva zo zodpovednosti za vady uplatní, pričom toto potvrdenie je tiež (i) potvrdením v súlade s § 622 ods. 3 OZ v spojení s § 4 ods. 1 písm. j) zákona o ochrane spotrebiteľa o dátume a spôsobe posúdenia zodpovednosti za vady tovaru, vrátane lehoty, v ktorej obchodník odstráni vadu, za ktorú zodpovedá, prípadne (ii) oznámením o vybavení zodpovednosti za vady odmietnutím s písomným odôvodnením v súlade § 622 ods. 4 OZ v spojení s § 4 ods. 1 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa. V potvrdení o vytknutí vady poverený pracovník vyplní nutné údaje vzťahujúce sa k osobe zákazníka a k tovaru za účelom riadneho vybavenia reklamácie. 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 tovaru vykoná poverený pracovník posúdenie, či sa jedná o vadu tovaru alebo nie. Pokiaľ poverený pracovník zistí, že zodpovednosť za vady obchodníka je oprávnená, vybaví obchodník zodpovednosť za vadu uznaním zodpovednosti za vady a spôsobom podľa voľby zákazníka, ak je to možné. V prípade prvej opravy tovaru pripojí poverený pracovník do potvrdenia o vytknutí vady aj informáciu o predĺžení doby zodpovednosti za vady podľa čl. III ods. 3 reklamačného poriadku. Pokiaľ poverený pracovník zistí, že obchodník nenesie zodpovednosť za vady, odmietne zodpovednosť obchodníka za vady a odovzdá zákazníkovi tovar späť.
- Obchodník posúdi vytknutú 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 objektívnym dôvodom, 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 tovaru opakovane v prípade, ak zákazník zodpovednosť spoločnosti DEICHMANN-OBUV za vadu preukáže znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou. V takom prípade nemôže obchodník zodpovednosť za vadu tovaru 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 tovaru, úschova tovaru

- Zákazník by mal k riadnemu a včasnému posúdeniu zodpovednosti za vady poskytovať obchodníkovi potrebnú súčinnosť a tovar (pôvodný, vymenený, opravený) by si mal prevziať od obchodníka v mieste, kde zákazník vadu vytkol alebo na dohodnutom mieste a v termíne stanovenom týmto reklamačným poriadkom. K vyzdvihnutiu tovaru, 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 tovar najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, kedy ho po oprave alebo výmene prevzal mal; a to bez ohľadu na to, či bolo právo zo zodpovednosti za vady vybavené v prospech či v neprospech zákazníka.
- Pokiaľ si zákazník nevyzdvihne tovar v lehote podľa ods. 2 tohto článku, je obchodník oprávnený požadovať od zákazníka poplatok vo výške 0,50 € za každý ďalší deň úschovy tovaru. Týmto okamihom prechádza na zákazníka tiež nebezpečenstvo straty, zničenia, poškodenia a náhodnej skazy tovaru.
- Ak si zákazník nevyzdvihne tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy si tovar prevzal mal, zaniká povinnosť spoločnosti DEICHMANN-OBUV tovar skladovať. V takom prípade má obchodník právo tovar predať podľa osobitných pravidiel stanovených príslušnými právnymi predpismi. Obchodník môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré obchodník účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj, pričom v tom prípade nemá zákazník právo na žiadanú náhradu za tovar 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 práv zo zodpovednosti za vady, ak toto právo uplatní u obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opraveného alebo vymeneného tovaru, 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 práv zo zodpovednosti za vady a vytknutím vady, za ktorú zodpovedá spoločnosť DEICHMANN-OBUV, rozhodne v danom prípade poverený pracovník spoločnosti DEICHMANN-OBUV.

3. 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.

Dunajská Streda, 31. 7. 2026