VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti:

DEICHMANN-OBUV SK s. r. o.
so sídlom ulica Logistického parku 1, 929 01 Dunajská Streda
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel: Sro, vložka číslo: 24485/T
IČO: 35 898 933, DIČ: 2021876461
tel. číslo na zákaznícky servis: 031/290 10 00 (počas pracovných dní od 8:00 - 16:30 hod.)
e-mailová adresa na zákaznícky servis: service@deichmann.sk
https://www.facebook.com/Deichmann.SK
ďalej len „spoločnosť Deichmann“ alebo tiež „obchodník“ či „predávajúci“

I. Rozsah platnosti

1) Nasledujúce Všeobecné obchodné podmienky (ďalej aj ako „VOP“) platia pre nákup v internetovom obchode spoločnosti Deichmann, prevádzkovanom na internetovej adrese https://www.deichmann.com/sk-sk (ďalej len „internetový obchod“ alebo „E-shop“), a uplatňujú sa výlučne na kúpne zmluvy uzatvorené cez tento internetový obchod (ďalej aj „zmluva“ alebo „kúpna zmluva“).

2) Tieto VOP bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti spoločnosti Deichmann ako obchodníka na strane jednej a spotrebiteľa (spotrebiteľom sa rozumie fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania) (ďalej len „spotrebiteľ“) alebo podnikateľa na strane druhej (spotrebiteľ a podnikateľ spoločne ďalej aj ako „kupujúci“).

3) Všetky zmluvné vzťahy medzi obchodníkom na jednej strane a kupujúcim na druhej strane sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pokiaľ je druhou zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené Všeobecnými obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákonom č. 108/2024 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). Pokiaľ je druhou zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa vzťahy neupravené Všeobecnými obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“). Ak kupujúci nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, neuplatnia sa predovšetkým ustanovenia článku VI. ods. 1, článku VII., článku VIII. (s výnimkou ods. 17 – 19), článku IX. a článku X. týchto VOP.

II. Objednávka a uzatvorenie kúpnej zmluvy

1) Pre konkrétnu objednávku kupujúceho platia výlučne VOP v ich znení účinnom ku dňu uzavretia kúpnej zmluvy, pokiaľ nie je nižšie stanovené inak. Textovú podobu VOP si kupujúci môže kedykoľvek stiahnuť TU, a následne vytlačiť.

2) Návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy (ponukou) je umiestnenie ponúkaného tovaru (ďalej len „tovar“) na internetové stránky internetového obchodu, pričom obchodník je takýmto návrhom viazaný po dobu umiestnenia predmetného tovaru na stránkach online (následná zmena návrhu nemá vplyv na už uzavretú kúpnu zmluvu). Kúpna zmluva je uzavretá odoslaním objednávky (prijatím ponuky) kupujúcim a prijatím objednávky spoločnosťou Deichmann. Prijatie návrhu, ktoré obsahuje dodatky, výhrady, obmedzenia alebo iné zmeny, je odmietnutím návrhu a považuje sa za nový návrh. Kúpnu zmluvu možno uzavrieť len v slovenskom jazyku.

3) Záväznú objednávku zadá kupujúci tak, že vykoná objednávku online s uvedením požadovaných údajov, a to buď ako registrovaný zákazník, alebo ako zákazník bez registrácie, a v poslednom kroku procesu objednávky klikne na tlačidlo „Záväzne objednať a zaplatiť“. Pred odoslaním objednávky je kupujúcemu umožnené skontrolovať a meniť vstupné údaje, ktoré do objednávky vložil. Po odoslaní

objednávky zašle spoločnosť Deichmann kupujúcemu e-mail (na e-mailovú adresu uvedenú kupujúcim v rámci procesu objednávky), ktorým potvrdí príjem objednávky a uvedie rekapituláciu objednávky. Súčasťou e-mailu sú i aktuálne účinné VOP spoločnosti Deichmann, vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, informačný leták, reklamačný poriadok a harmonizované oznámenie o zákonnej záruke súladu (ďalej len „harmonizované oznámenie“). Spoločnosť Deichmann kupujúcemu zašle aj e-mail s priloženým dokladom o zakúpení tovaru (faktúrou). Informácie obdržané e-mailom si kupujúci môže tiež vytlačiť. Kupujúci je ďalej kontaktovaný poskytovateľom poštovej služby ohľadom termínu doručenia objednávky. Uzavretá kúpna zmluva je pre registrovaného zákazníka k dispozícii v sekcii „Moje objednávky“ v zákazníckom účte kupujúceho na E-shope.

4) Maximálna hodnota objednávky je 400 eur. Minimálny vek pre objednávky v E-shope je 16 rokov.

5) Z kúpnej zmluvy vznikne obchodníkovi povinnosť predmet kúpy kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň obchodníkovi dohodnutú cenu. Ak je kupujúci v omeškaní s prevzatím, môže obchodník predmet kúpy uložiť na náklady kupujúceho vo verejnom skladisku alebo u iného uschovávateľa. V prípade zmlúv, pri ktorých obchodník odosiela tovar spotrebiteľovi, nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádza na spotrebiteľa v okamihu, keď on sám alebo ním určená osoba (iná ako prepravca) prevezme tovar, alebo keď ju obchodník odovzdá prepravcovi, ktorého poveril spotrebiteľ mimo možností prepravy, ktoré ponúkol obchodník spotrebiteľovi.

6) Uzavretím kúpnej zmluvy kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito VOP, vrátane reklamačného poriadku, a že s nimi súhlasí. Na tieto VOP je kupujúci dostatočným spôsobom pred samotným uzavretím kúpnej zmluvy upozornený a má možnosť sa s nimi oboznámiť. Znenie týchto VOP, ktorých súčasťou je aj vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, reklamačný poriadok, harmonizované oznámenie a informačný leták, je v aktuálne účinnom znení k dispozícii na stiahnutie a vytlačenie v sekcii Dokumenty na stiahnutie TU.

III. Označenie tovaru a cena tovaru

1) Pri každom jednotlivom tovare je priamo v konkrétnej ponuke internetového obchodu uvedené označenie predmetného tovaru, vrátane opisu hlavných vlastností tovaru. Bližšie informácie o vlastnostiach ponúkaného tovaru sú k dispozícii kupujúcemu v informačnom letáku (informácie o vlastnostiach predávaných tovarov, spôsobe použitia a údržby, ako aj o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z nesprávneho používania alebo nedostatočnej či nesprávnej údržby). Informačný leták spoločnosti Deichmann, ktorý je súčasťou VOP, nájde kupujúci TU.

2) Pri každom jednotlivom tovare je priamo v konkrétnej ponuke internetového obchodu uvedená celková predajná cena tovaru v eurách (ďalej aj ako „kúpna cena“ alebo „cena“), pričom po vložení konkrétneho tovaru do košíka je súčasne celková predajná cena tovaru vrátane DPH uvedená v objednávke tovaru. Táto predajná cena je konečná, vrátane všetkých daní a poplatkov, s výnimkou nákladov na doručenie uvedených v čl. V. ods. 1 týchto VOP, pokiaľ sa pri konkrétnej objednávke s ohľadom na jej celkovú hodnotu uplatnia. O výške nákladov a poplatkov je kupujúci informovaný v závislosti od svojho výberu v jednotlivých krokoch uskutočňovania objednávky. Platí vždy predajná cena v čase odoslania objednávky kupujúcim, pričom obchodník je oprávnený predajné ceny tovaru jednostranne meniť s tým, že na už uzavretú kúpnu zmluvu nebude mať takáto zmena predajnej ceny vplyv.

IV. Platobné podmienky

Kupujúci má v rámci úhrady kúpnej ceny možnosť zvoliť si z nasledujúcich spôsobov platby:

a) Platba platobnou kartou:

Deichmann prijíma platobné karty VISA a MASTERCARD.

Ak kupujúci zvolí tento spôsob platby, bude presmerovaný na externé webové stránky (Saferpay)

spoločnosti Worldline Financial Services (Europe) S.A. Tam sa zaznamenajú údaje o platobnej karte kupujúceho. V prípade nutnosti dvojfaktorového overovania zaistí toto Saferpay. Platba bude vykonaná po stlačení tlačidla „Záväzne objednať a zaplatiť“.

Ak si kupujúci zvolí ako spôsob platby platobnú kartu a zadá tak celé číslo platobnej karty, toto číslo platobnej karty sa okamžite presmeruje do systémov renomovaného poskytovateľa platobných služieb (Worldline Financial Services (Europe) S.A.), v spolupráci s ktorým spoločnosť Deichmann prevádzkuje túto sekciu. Spoločnosť Deichmann celé číslo platobnej karty kupujúceho neukladá, ani k nemu nemá prístup. U registrovaných kupujúcich pre ďalšie nákupy spoločnosť Deichmann ukladá v sekcii „Moje údaje“ iba anonymný „token“ vygenerovaný na tieto účely pri poslednom nákupe poskytovateľom platobných služieb (znaky „x“ uvedené namiesto počiatočných čísel platobnej karty), posledné štvorčíslie platobnej karty (okrem iného, aby registrovaný kupujúci lepšie videl, ktorou svojou kartou za nákup platí) a dátum platnosti platobnej karty. Pomocou tohto postupu môže registrovaný kupujúci pri ďalšej platbe za zakúpený tovar platbu platobnou kartou rýchlejšie realizovať, avšak fakticky už v systéme poskytovateľa platobných služieb, nie u spoločnosti Deichmann.

Prostredníctvom danej trojice údajov nie je teda možné realizovať spätné určenie konkrétneho registrovaného zákazníka spoločnosťou Deichmann.

Koncept danej funkcionality platformy Saferpay spočíva v zjednodušení, resp. urýchlení následných nákupov dotknutého registrovaného kupujúceho a tým zlepšení užívateľskej prívetivosti E-shopu ako celku.

Ďalšie informácie o službe Saferpay sú k dispozícii tu: https://worldline.com/en-ch/home/main-navigation/solutions/merchants/solutions-and-services/e-commerce.html.

b) Platba na dobierku:

Pri doručení tovaru bude kúpna cena uhradená kupujúcim v hotovosti alebo prostredníctvom platobnej karty pri prevzatí tovaru.

c) Platba cez PayPal:

Na konci procesu objednávania bude kupujúci presmerovaný priamo na PayPal. Ak je kupujúci už zákazníkom PayPal, môže sa prihlásiť pomocou svojich užívateľských údajov a realizovať platbu. Ak je kupujúci novým používateľom PayPal, môže sa zaregistrovať ako hosť alebo si otvoriť účet PayPal a potom potvrdiť platbu. Platba sa vykonáva priamo prostredníctvom účtu PayPal kupujúceho. Hneď ako bude účet PayPal spoločnosti Deichmann informovaný o autorizácii kupujúceho, bude na ťarchu účtu kupujúceho účtovaná suma uvedená na faktúre.

V. Zasielanie tovaru, vyzdvihnutie tovaru v prevádzkarni a náklady

1) Spoločnosť Deichmann zasiela tovar prostredníctvom spoločností Slovak Parcel Service s.r.o. (ďalej len „SPS“) alebo Packeta Slovakia s.r.o. (ďalej len „Packeta“), (spoločne obe spoločnosti ďalej len „poskytovateľ poštovej služby“) v rámci Slovenskej republiky. Pokiaľ **celková hodnota objednávky nepresiahne 29 EUR, náklady na doručenie** objednaného tovaru z E-shopu, ktoré je kupujúci povinný uhradiť súčasne s úhradou kúpnej ceny tovaru, sú **3,90 EUR**. Pokiaľ **je celková hodnota objednávky aspoň 29,01 EUR**, poskytuje kupujúcemu spoločnosť Deichmann dopravu v rámci Slovenskej republiky **zadarmo**. **Náklady na doručenie** objednaného tovaru z E-shopu **do prevádzkarne** Deichmann v rámci Slovenskej republiky (ďalej aj ako „predajňa“) sú vždy **zadarmo.**

2) SPS doručí tovar na miesto podľa výberu kupujúceho, tzn. na uvedenú fakturačnú adresu, inú doručovaciu adresu alebo do výdajného miesta. Tovar bude kupujúcemu doručený na adresu, ktorú teda uvedie vo svojej objednávke, pričom však musí ísť o doručovaciu adresu v Slovenskej republike.
Packeta doručí tovar do výdajného miesta, ktoré uvedie kupujúci vo svojej objednávke, pričom však musí ísť o doručovaciu adresu v Slovenskej republike.

3) Doručenie tovaru sa uskutoční obvykle do 3 pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy, teda od prijatia

objednávky obchodníkom, najneskôr však do 14 pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy. Zásielka bude obsahovať objednaný tovar, dodací list, niektoré informácie ako postupovať pri odstúpení od kúpnej zmluvy a vytknutí vady spotrebiteľom, tzv. „Formulár na odstúpenie od zmluvy alebo vytknutie vady spotrebiteľom“. Faktúra bude zaslaná na e-mailovú adresu, ktorú kupujúci uviedol v rámci objednávky, s čím kupujúci akceptáciou VOP súhlasí.

4) Prevzatím tovaru od poskytovateľa poštovej služby spoločnosti Deichmann prechádza na kupujúceho-spotrebiteľa nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru. Pokiaľ má kupujúci-spotrebiteľ vlastného poskytovateľa poštovej služby alebo ak sa kúpna zmluva riadi Obchodným zákonníkom, prechádza nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru na kupujúceho už predaním tovaru predávajúcim poskytovateľovi poštovej služby alebo dopravcovi kupujúceho. Pokiaľ má kupujúci viacerých dopravcov, potom dopravcovi kupujúceho, ktorého kupujúci poveril ako prvého v poradí. Z tohto dôvodu je kupujúci v súlade s platnou právnou úpravou povinný zásielku ihneď po jej prevzatí od poskytovateľa poštovej služby alebo dopravcu rozbaliť a skontrolovať doručený tovar, či je doručený podľa objednaného množstva, názvu, druhu, veľkosti, farby a bez zjavných viditeľných vád. Ak kupujúci neprevzal zásielku osobne, ale k jej prevzatiu poveril inú osobu, je povinný zaistiť, aby poverená osoba vykonala prehliadku pri prevzatí tovaru tak, ako by ju v súlade s týmto ustanovením VOP vykonal kupujúci.

5) Nedostatky zásielky a jej obsahu musí kupujúci uplatniť ihneď po jej prevzatí, a to v súlade so zákonom č. 324/2011 Z.z., o poštových službách, v znení neskorších predpisov (ďalej len „poštový zákon“), u konkrétneho poskytovateľa poštovej služby spoločnosti Deichmann, ktorá prostredníctvom kontaktov uvedených nižšie v čl. XIII. VOP poskytne na vyžiadanie kupujúceho asistenciu. Uplatnenie nedostatkov zásielky a jej obsahu je nutné doložiť dokumentáciou zachytávajúcou stav zásielky a jej obsah bezprostredne po jej prevzatí od poskytovateľa poštovej služby. Celú zásielku preto kupujúci musí zdokumentovať v stave pred jej otvorením aj po jej otvorení, keďže dôkazné bremeno po prechode nebezpečenstva náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru nesie kupujúci.

6) Za náhodnú skazu, náhodné zhoršenie či stratu tovaru, ku ktorým došlo po prechode nebezpečenstva škody na kupujúceho, nenesie spoločnosť Deichmann v súlade s platnou právnou úpravou žiadnu zodpovednosť, s výnimkou prípadov, keď k náhodnej skaze, náhodnému zhoršeniu či strate tovaru došlo v dôsledku porušenia povinností spoločnosti Deichmann ako predávajúceho. Za poškodenú zásielku po prevzatí kupujúcim nesie zodpovednosť poskytovateľ poštovej služby.

7) Ak obchodník nedodá tovar včas, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy, ak obchodník nesplní svoju povinnosť ani v dodatočnej primeranej lehote poskytnutej kupujúcim. Spotrebiteľ má tiež právo od kúpnej zmluvy odstúpiť bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak (i) obchodník odmietol tovar dodať, (ii) včasné dodanie bolo mimoriadne dôležité vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy, alebo (iii) spotrebiteľ pred uzavretím kúpnej zmluvy obchodníka oboznámil, že včasné dodanie je mimoriadne dôležité. Obchodník vráti spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu po odstúpení od zmluvy všetko, čo od neho na základe zmluvy dostal.

8) Kupujúci je tiež oprávnený nechať si doručiť objednaný tovar do prevádzkarne Deichmann podľa vlastného výberu, kde si ho následne bude môcť vyzdvihnúť. V tomto prípade bude kupujúci informovaný samostatným e-mailom, a to hneď ako bude tovar pripravený na vyzdvihnutie v danej prevádzkarni. Kupujúci má možnosť vyzdvihnúť si tovar v prevádzkarni Deichmann do 14 dní od doručenia vyššie uvedeného oznámenia o vyzdvihnutí tovaru v prevádzkarni. Ak si kupujúci tovar v tejto lehote nevyzdvihne, objednávka bude vrátená a kúpna cena bude kupujúcemu vyplatená rovnakým spôsobom, akým bola objednávka zaplatená. Nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru na ním vybranej predajni Deichmann, a to bez ohľadu na to, či tovar prevzal kupujúci alebo ním poverená osoba. Aj v tomto prípade je kupujúci povinný tovar prezrieť osobne alebo prostredníctvom poverenej osoby a zistené vady pri obhliadke uplatniť priamo na danej predajni Deichmann ihneď pri prevzatí tovaru. Ustanovenia čl. VI. a VIII. VOP týmto ustanovením nie sú dotknuté.

VI. Právo kupujúceho na odstúpenie od zmluvy

1) Spotrebiteľ má zákonné právo bez udania dôvodu **odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní** odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom alebo ním určenou treťou osobou (okrem poskytovateľa poštovej služby). Prvým dňom 14-dňovej lehoty je deň nasledujúci po prevzatí tovaru a končí uplynutím 14 dní. Pokiaľ však jej koniec

pripadá na sobotu, nedeľu či sviatok, lehota končí najbližší nasledujúci pracovný deň. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ najneskôr posledný deň lehoty odovzdá (v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti Deichmann na území Slovenskej republiky) spoločnosti Deichmann alebo odošle oznámenie o odstúpení od zmluvy obchodníkovi. Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Spotrebiteľ je povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru. Lehota podľa predchádzajúcej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

2) Kupujúci má právo, ktoré poskytuje spoločnosť Deichmann **nad rámec zákona, bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy v lehote 60 dní** od okamihu prevzatia tovaru, avšak iba v prípade, že sa bude jednať o **tovar v nepoužitom, nepoškodenom a znovu predajnom stave**. Prvým dňom 60-dňovej lehoty je deň nasledujúci po prevzatí tovaru, pričom lehota skončí uplynutím 60 dní, a to bez ohľadu na to, či posledný deň lehoty pripadá na sobotu, nedeľu alebo sviatok.

3) Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy akýmkoľvek jednoznačným vyhlásením urobeným voči spoločnosti Deichmann. Za takýto spôsob sa považuje aj využitie on-line rozhrania internetového obchodu prostredníctvom tlačidla „Odstúpenie od zmluvy“ umiestneného v päte internetového obchodu, ktorým kupujúci uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy podľa článku VI. VOP. Po aktivácii tlačidla je kupujúci vyzvaný na vyplnenie formulára s nevyhnutnými údajmi (najmä na uvedenie čísla objednávky a e-mailovej adresy) a na potvrdenie odstúpenia ďalším tlačidlom „Potvrdiť odstúpenie“. Spoločnosť Deichmann zašle kupujúcemu bez zbytočného odkladu na trvanlivom nosiči (spravidla e-mailom) potvrdenie o prijatí vyhlásenia o odstúpení obsahujúce obsah vyhlásenia, dátum a čas jeho prijatia; týmto potvrdením nie je dotknuté následné posúdenie účinnosti a rozsahu uplatneného práva na odstúpenie od zmluvy. Ak spotrebiteľ využije zákonné právo odstúpiť od zmluvy, považuje sa lehota na odstúpenie za zachovanú, pokiaľ spotrebiteľ v jej priebehu (najneskôr však posledný deň lehoty) odošle listinne alebo elektronicky (e-mailom alebo prostredníctvom tlačidla) alebo prípadne odovzdá (v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti Deichmann na území Slovenskej republiky) spoločnosti Deichmann oznámenie, že od zmluvy odstupuje.

4) Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, je povinný zaslať alebo odovzdať spoločnosti Deichmann bez zbytočného odkladu tovar, ktorý od nej dostal. Náklady spojené s vrátením tovaru (typicky poštovné) znáša kupujúci; to neplatí, ak tovar vráti osobne v prevádzkarni podľa bodu I. nižšie.

Kupujúci má nasledujúce možnosti:

I. do 60 dní od prevzatia tovaru môže kupujúci tovar **zadarmo vrátiť osobne v ktorejkoľvek z prevádzkarni** spoločnosti Deichmann (pomocou vyhľadávača predajní, ktorého odkaz je k dispozícii TU, je možné zistiť najbližšiu prevádzkareň), a to spoločne s
   - tzv. „Formulárom na odstúpenie od zmluvy alebo vytknutie vady spotrebiteľom“ (ktorý kupujúci obdržal spoločne s doručeným tovarom), alebo
   - vzorovým formulárom na odstúpenie od zmluvy (ktorý je k dispozícii TU), príp. vlastným formulárom a zároveň spoločne s dokladom o zakúpení tovaru (faktúrou), ktorý kupujúci obdržal e-mailom alebo dodacím listom, ktorý kupujúci obdržal v doručenej zásielke spoločne s objednaným tovarom, alebo
   - dokladom o kúpe tovaru (faktúrou) alebo dodacím listom

II. do 60 dní od prevzatia tovaru **môže kupujúci tovar na vlastné náklady zaslať na adresu spoločnosti:** DEICHMANN-OBUV SK s.r.o. – DEICHMANN E-SHOP, ulica Logistického parku 1, 929 01 Dunajská Streda

    K zabalenému tovaru kupujúci priloží:
    - tzv. „Formulár na odstúpenie od zmluvy alebo vytknutie vady spotrebiteľom“ (ktorý kupujúci obdržal spoločne s doručeným tovarom), alebo

- vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (ktorý je k dispozícii TU), príp. vlastný formulár a zároveň aj doklad o kúpe tovaru (faktúru), ktorý kupujúci obdržal e-mailom alebo dodací list, ktorý kupujúci obdržal v doručenej zásielke spoločne s objednaným tovarom, alebo
- doklad o kúpe tovaru (faktúru) alebo dodací list

5) Ak kupujúci odstúpi od zmluvy, vráti mu spoločnosť Deichmann bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy, peňažné prostriedky, ktoré od neho na základe zmluvy prijala, rovnakým spôsobom. Spoločnosť Deichmann vráti kupujúcemu prijaté peňažné prostriedky iným spôsobom len vtedy, ak s tým kupujúci súhlasil a pokiaľ jej tým nevzniknú ďalšie náklady. Kupujúci akceptáciou týchto VOP súhlasí, že spoločnosť Deichmann vráti kupujúcemu prijaté peňažné prostriedky spôsobom uvedeným v čl. VI. ods. 6) a 7) VOP. Spoločnosť Deichmann si dovoľuje upozorniť, že ak kupujúci odstúpi od zmluvy, nie je spoločnosť Deichmann povinná vrátiť prijaté peňažné prostriedky kupujúcemu skôr, ako spoločnosť Deichmann tovar obdrží alebo než jej kupujúci preukáže, že tovar spoločnosti Deichmann zaslal späť, podľa toho, čo nastane skôr. Ak bola na objednávku uplatnená zľava a kupujúci vracia len časť tovaru, výška vrátených peňažných prostriedkov sa určí podľa čl. XVI. VOP.

6) V prípade, že sa kupujúci rozhodne v rámci odstúpenia od zmluvy pre možnosť podľa čl. VI. ods. 4 bod I. VOP a prinesie tovar osobne na ktorúkoľvek prevádzkareň spoločnosti Deichmann, budú mu ihneď vyplatené peňažné prostriedky, ktoré od neho spoločnosť Deichmann na základe zmluvy prijala (s výnimkou podľa čl. VI. ods. 8 VOP), a to v hotovosti alebo na platobnú kartu.

7) V prípade, že sa kupujúci rozhodne v rámci odstúpenia od zmluvy pre možnosť podľa čl. VI. ods. 4 bod II. VOP, spoločnosť Deichmann kupujúcemu bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od odstúpenia od zmluvy (pokiaľ bol tovar spoločnosti Deichmann riadne doručený), vráti peňažné prostriedky, ktoré od neho na základe zmluvy prijala (s výnimkou podľa čl. VI. ods. 8 VOP), a to bankovým prevodom na kupujúcim zvolený účet (pri úhrade objednávky na dobierku) alebo na bankový účet, ktorý je spojený s platobnou kartou (pri úhrade objednávky platobnou kartou alebo cez platobnú metódu PayPal).

8) Kupujúci zodpovedá spoločnosti Deichmann za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.

9) Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený (bude sa jednať najmä o pančuchy, podkolienky a silónové ponožky).

VII. Zákonná zodpovednosť za vady predaného produktu

1) Obchodník zodpovedá spotrebiteľovi v súlade s platnými právnymi predpismi za to, že predaný produkt je v súlade s dohodnutými požiadavkami (§ 616 Občianskeho zákonníka) a všeobecnými požiadavkami súladu (§ 617 Občianskeho zákonníka). Predaný produkt zodpovedá dohodnutým požiadavkám, ak najmä pri prevzatí kupujúcim či ním poverenou osobou zodpovedá opisu, druhu, množstvu, kvalite a funkčnosti vymedzeným v kúpnej zmluve, za to, že je produkt vhodný na konkrétny účel, s ktorým spotrebiteľ oboznámil obchodníka najneskôr pri uzavretí kúpnej zmluvy a s ktorým obchodník súhlasil, ako i s ďalšími vlastnosťami vymedzenými v kúpnej zmluve, kúpnou zmluvou vymedzeným príslušenstvom, a za to že je produkt dodaný s dohodnutým návodom na použitie, vrátane prípadného návodu na montáž a inštaláciu tak, ako bolo vymedzené v kúpnej zmluve (ďalej len „dohodnuté požiadavky“).

Popri dohodnutých požiadavkách zodpovedá obchodník spotrebiteľovi za súladnosť produktu so všeobecnými požiadavkami (ďalej len „všeobecné požiadavky“), a to že produkt:

a) je vhodný na všetky účely, na ktoré sa produkt rovnakého druhu bežne používa s prihliadnutím najmä na právne predpisy, technické normy alebo na kódexy správania platné pre príslušné odvetvie, ak technické normy neboli vypracované,
b) zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré obchodník sprístupnil spotrebiteľovi pred uzavretím kúpnej zmluvy,
c) je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, bezpečnosti a schopnosti zachovať si pri bežnom používaní svoju funkčnosť a výkonnosť, aké sú bežné pre produkt rovnakého druhu a

aké môže spotrebiteľ dôvodne očakávať vzhľadom na povahu predaného produktu a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenie obchodníka alebo inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane výrobcu produktu, alebo v ich mene, a to najmä pri propagácii produktu alebo na jeho označení, pričom však obchodník nie je viazaný takým verejným vyhlásením, ak si z opodstatneného dôvodu nebol vedomý ani nemohol byť vedomý verejného vyhlásenia, do času uzavretia kúpnej zmluvy bolo verejné vyhlásenie opravené rovnakým alebo porovnateľným spôsobom, akým bolo vyhlásené, alebo rozhodnutie spotrebiteľa uzavrieť kúpnu zmluvu nemohlo byť verejným vyhlásením ovplyvnené,

d) je dodaný s príslušenstvom, obalom a návodmi vrátane návodu na montáž a inštaláciu, ktoré môže spotrebiteľ dôvodne očakávať.

Kupujúci je preto povinný osobne alebo prostredníctvom poverenej osoby k prevzatiu tovaru, v súlade s platnou právnou úpravou, vykonať pri prevzatí tovaru od predávajúceho v predajni Deichmann, poskytovateľa poštových služieb, príp. vlastného dopravcu prehliadku kupovaného tovaru a zistené nedostatky ihneď uplatniť u predávajúceho v predajni Deichmann, poskytovateľa poštových služieb, príp. vlastného dopravcu (viď čl. V. ods. 4 a 5 vyššie).

2) Predaný produkt má vady, ak nie je v súlade s dohodnutými požiadavkami a všeobecnými požiadavkami alebo ak jeho používanie znemožňujú alebo obmedzujú práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

3) Spoločnosť Deichmann nezodpovedá za to, že predaný produkt nie je v súlade so všeobecnými požiadavkami, ak spoločnosť Deichmann pri uzavretí kúpnej zmluvy výslovne oboznámila spotrebiteľa, že určitá vlastnosť produktu nezodpovedá všeobecným požiadavkám, a spotrebiteľ s nesúladom výslovne a osobitne súhlasil. Spoločnosť Deichmann ďalej nezodpovedá za škodu na tovare ani za jeho stratu, ku ktorej došlo po prevzatí tovaru kupujúcim alebo ním poverenou osobou od spoločnosti Deichmann ako predávajúceho alebo od jej poskytovateľa poštovej služby (ak je kupujúcim spotrebiteľ), pokiaľ zároveň nevznikla škoda v dôsledku porušenia povinností predávajúceho. Povinnosti kupujúceho pri prevzatí tovaru od spoločnosti Deichmann v predajni alebo od jej poskytovateľa poštových služieb upravuje čl. V. ods. 4, 5 a 8 VOP, a to aj v prípade, kedy prevzatím tovaru poveril tretiu osobu.

4) Spoločnosť Deichmann zodpovedá za vadu, ktorú má predaný produkt v čase jeho dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania produktu.

5) Ak sa vada prejaví do dvoch rokov od dodania produktu, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal produkt 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 spotrebiteľ 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 vyvrátiteľnú domnienku 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 produktu alebo povahou vady. Nezlučiteľnosť s povahou produktu sa môže týkať napríklad produktov, ktoré sa rýchlo kazia, 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 spotrebiteľa.

VIII. Práva zo zodpovednosti za vady predaného produktu

1) Ak má produkt vady, za ktoré zodpovedá spoločnosť Deichmann, má spotrebiteľ právo túto vadu vytknúť (ďalej aj ako „reklamovať“) za podmienok a spôsobom stanoveným reklamačným poriadkom, ktorý je k dispozícii TU. Spotrebiteľ má v súvislosti so zodpovednosťou za vady práva najmä podľa § 621 – § 624 Občianskeho zákonníka.

2) Spotrebiteľ môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady, len ak vytkol vadu produktu (ďalej aj ako „uplatniť reklamáciu“) do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia dvoch rokov od dodania produktu.

3) Spotrebiteľ je oprávnený **vytknúť vadu osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni** spoločnosti Deichmann na území Slovenskej republiky alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie **zaslaním vytýkaného tovaru**

v balíku s nápisom REKLAMÁCIA na vlastné náklady **na adresu sídla spoločnosti** DEICHMANN-OBUV SK s.r.o., ulica Logistického parku 1, 929 01 Dunajská Streda. Ak spočíva vada v poškodenej zásielke, ktorú kupujúci zistil po prevzatí zásielky od poskytovateľa poštovej služby, kupujúci uplatní takú vadu priamo u poskytovateľa poštovej služby v súlade s ustanoveniami poštového zákona. Spoločnosť Deichmann poskytne na vyžiadanie kupujúcemu asistenciu pri uplatnení nároku z vád poškodenej zásielky.

4) Pokiaľ má produkt vadu, za ktorú zodpovedá obchodník, môže spotrebiteľ primárne požadovať jej odstránenie spôsobom stanoveným reklamačným poriadkom. Ak obchodník zodpovedá za vadu, ktorá je odstrániteľná, môže si spotrebiteľ zvoliť spôsob odstránenia vady (i) opravou produktu alebo (ii) výmenou produktu. Spotrebiteľ 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 produkt bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil spotrebiteľovi značné ťažkosti.

5) Za účelom opravy vady alebo výmeny produktu podľa čl. VIII. ods. 4 VOP, spotrebiteľ odovzdá alebo sprístupní produkt spoločnosti Deichmann, pričom náklady prevzatia produktu znáša obchodník.

6) Spoločnosť Deichmann môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si s ohľadom na všetky okolnosti vyžadovali neprimerané náklady (napr. nedostatok požadovaného tovaru, a pod.).

7) Spoločnosť Deichmann je oprávnená vykonať odstránenie vady v primeranej lehote, ktorou sa rozumie lehota nevyhnutná na vykonanie opravy alebo výmeny produktu podľa možností obchodníka, s prihliadnutím na povahu produktu a povahu a závažnosť vady. V prípade kúpnych zmlúv uzavretých od 31. júla 2026 sa odstránením vady opravou doba zodpovednosti spoločnosti Deichmann za vady podľa čl. VII. ods. 4 a čl. VIII. ods. 2 VOP predlžuje o 12 mesiacov. Doba zodpovednosti za vady sa predĺži len raz pri prvej oprave bez ohľadu na počet opráv.

8) Spoločnosť Deichmann dodá opravený produkt spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo podobným spôsobom, akým jej spotrebiteľ vadný produkt dodal, ak sa strany nedohodnú inak.

9) Pokiaľ ide o neodstrániteľnú vadu, za ktorú zodpovedá obchodník, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak:

a) obchodník produkt neopravil ani nevymenil podľa čl. VIII. ods. 4 týchto VOP,
b) obchodník odmietol odstrániť vadu podľa čl. VIII. ods. 6 týchto VOP,
c) produkt má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene produktu,
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 spotrebiteľa.

10) Spotrebiteľ však nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná (napr. tovar je možné bez väčších problémov ďalej používať, a pod.).

11) Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného produktu a hodnoty, ktorú by produkt mal, ak by bol bez vád.

12) Ak sa kúpna zmluva týka viacerých produktov, môže spotrebiteľ odstúpiť len vo vzťahu k vadnému produktu. 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 produktu.

13) Obchodník po odstúpení od kúpnej zmluvy vráti spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa, kedy spotrebiteľ vráti produkt spoločnosti Deichmann alebo preukáže, že zaslal produkt obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr. Vrátenie kúpnej ceny alebo primeranej zľavy z kúpnej ceny bude uskutočnené rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri zaplatení kúpnej ceny, ak spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady.

14) Spolu s vytknutím vady produktu v súlade s právnymi predpismi a týmto reklamačným poriadkom, predloží spotrebiteľ produkt, ktorý považuje za vadný spoločnosti Deichmann k posúdeniu. Spotrebiteľ predkladá tovar kompletný, vyčistený a zbavený nečistôt, hygienicky nezávadný a v stave zodpovedajúcom

všeobecným zásadám hygieny. Nákup produktu, ktorého sa vytýkaná vada týka, preukazuje spotrebiteľ najmä dokladom o kúpe produktu. Nákup možno preukázať aj iným vierohodným spôsobom, ak spotrebiteľ doloží, že produkt zakúpil od spoločnosti Deichmann (tzn. podnikajúcej na území Slovenskej republiky), a že vadu produktu vytkol riadne a včas.

15) Posúdenie zodpovednosti za vady vrátane odstránenia vytknutej vady, za ktorú zodpovedá obchodník, nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý spoločnosť Deichmann nemôže ovplyvniť.

16) Spoločnosť Deichmann po zhodnotení, či sa jedná o vadu produktu alebo nie, posúdi zodpovednosť obchodníka za vady odmietnutím a odovzdaním produktu späť spotrebiteľovi alebo uznaním zodpovednosti za vady. V prípade, že spoločnosť Deichmann zodpovednosť za vady uzná, posúdi primeranosť povahy vady k návrhu spotrebiteľa a obchodník rozhodne o spôsobe vybavenia zodpovednosti za vady.

17) Kupujúci, ktorý vytkol vadu produktu osobne v prevádzkarni Deichmann, by si mal prevziať produkt najneskôr do jedného mesiaca odo dňa, kedy ho po oprave alebo výmene prevziať mal; a to bez ohľadu na to, či bolo právo zo zodpovednosti za vady vybavené v prospech či v neprospech kupujúceho.

18) Pokiaľ si kupujúci produkt neprevezme v lehote podľa čl. VIII. ods. 17 VOP, je spoločnosť Deichmann oprávnená požadovať od kupujúceho poplatok vo výške 0,50 € za každý ďalší deň úschovy produktu. Týmto okamihom prechádza na kupujúceho tiež nebezpečenstvo straty, zničenia, poškodenia a náhodnej skazy produktu.

19) Ak si kupujúci neprevezme produkt v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy produkt prevziať mal, zaniká povinnosť spoločnosti Deichmann produkt skladovať. V takom prípade má obchodník právo produkt predať podľa osobitných pravidiel stanovených príslušnými právnymi predpismi. Obchodník môže produkt 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 produktu, a nákladov, ktoré by obchodník musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj, pričom v tom prípade nemá kupujúci právo na žiadnu náhradu za produkt ani na jeho vrátenie.

IX. Informácie poskytované pred uzavretím kúpnej zmluvy

Spoločnosť DEICHMANN-OBUV SK s.r.o., so sídlom na adrese ulica Logistického parku 1, 929 01 Dunajská Streda, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo: 24485/T, IČO: 35 898 933, DIČ: 2021876461, tel. číslo na zákaznícky servis: 031/290 10 00 (počas pracovných dní od 8:00 do 16:30 hod.), e-mailová adresa na zákaznícky servis: service@deichmann.sk („obchodník“), týmto oznamuje svojím zákazníkom, ktorí sú spotrebiteľmi v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z., o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov („zákon o ochrane spotrebiteľa“), pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka nasledujúce informácie predovšetkým podľa § 5 ods. 1 v spojení § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa:

1) Hlavné vlastnosti produktu sú uvedené priamo v konkrétnej ponuke internetového obchodu pri popise a špecifikácii jednotlivého produktu. Bližšie informácie o vlastnostiach ponúkaného produktu sú k dispozícii spotrebiteľovi v informačnom letáku TU,
2) Obchodníkom je spoločnosť DEICHMANN-OBUV SK s.r.o., so sídlom na adrese ulica Logistického parku 1, 929 01 Dunajská Streda,
3) Kontaktné údaje obchodníka sú nasledujúce: tel. číslo na zákaznícky servis obchodníka: 031/290 10 00 (počas pracovných dní od 8:00 – 16:30 hod.), adresa elektronickej pošty zákazníckeho servisu obchodníka: service@deichmann.sk, web: https://www.deichmann.com/sk-sk („E-shop“ alebo „internetový obchod“),
4) Predajná cena produktu vrátane DPH je uvedená pri popise a špecifikácii produktu v náhľade jednotlivého produktu, pričom po vložení konkrétneho produktu do košíka je súčasne celková predajná cena produktu vrátane DPH uvedená v objednávke produktu. Táto predajná cena je konečná, vrátane všetkých daní a poplatkov, s výnimkou nákladov na doručenie uvedených v čl. V. ods. 1 týchto VOP, pokiaľ sa pri konkrétnej objednávke s ohľadom na jej celkovú hodnotu uplatnia. O výške nákladov a poplatkov je spotrebiteľ informovaný v závislosti od svojho výberu v jednotlivých krokoch uskutočňovania objednávky, a tiež v čl. V. ods. 1 týchto VOP a na stránkach E-shopu v častiach Doručenie, Platba, Klikni a vyzdvihni.
5) Pri rozhodovaní o predajnej cene nie je používané automatizované rozhodovanie ani profilovanie.
6) Platobné podmienky sú konkrétne špecifikované v článku IV. Všeobecných obchodných podmienok

obchodníka („VOP“) vyššie. Dodacie podmienky sú konkrétne špecifikované v článku V. VOP vyššie. Obchodník sa zaväzuje dodať spotrebiteľovi tovar najneskôr do 14 pracovných dní od uzavretia kúpnej zmluvy.
7) Informácie o zodpovednosti obchodníka za vady produktu, ako aj informácie o dĺžke trvania zákonnej zodpovednosti obchodníka za vady, sú uvedené v článku VII. a VIII. VOP. Harmonizované oznámenie je umiestnené TU.
8) Práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo inú sťažnosť možno podať na adrese obchodníka uvedenej v čl. IX. bod 2 VOP. Vadu produktu možno súčasne vytknúť v ktorejkoľvek predajni obchodníka na území Slovenskej republiky.
9) V prípade akýchkoľvek otázok, prípadne sťažností alebo podnetov, sa kupujúci môže obrátiť na zákaznícku linku spoločnosti Deichmann: 031/290 10 00, kedy je cena hovorného určovaná podľa operátora volajúceho. Pracovná doba zákazníckej linky: počas pracovných dní od 8:00 do 16:30 hod. V prípade akýchkoľvek otázok môže kupujúci tiež zaslať spoločnosti Deichmann e-mail na adresu: service@deichmann.sk.
10) Prostriedky diaľkovej komunikácie, ktoré je možné použiť pri uzavretí kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie) si hradí spotrebiteľ sám, pričom obchodník spotrebiteľovi za použitie prostriedkov komunikácie na diaľku nič neúčtuje. Telefónne čísla na zákaznícku linku obchodníka nie sú číslami so zvýšenou sadzbou, cena hovorného je určovaná podľa operátora volajúceho.
11) Informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy sú uvedené v článku VI. VOP. Okrem informácií uvedených v článku VI. VOP obchodník súčasne poskytuje spotrebiteľovi nasledujúce poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa Prílohy č. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré je k dispozícii TU. Obchodník týmto poskytuje spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je k dispozícii TU.
12) Obchodník týmto informuje spotrebiteľa, že nie je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov, ak ochranný obal bol po dodaní porušený (bude sa jednať najmä o pančuchy, podkolienky a silónové ponožky).
13) Obchodník týmto informuje spotrebiteľa, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy uzavretej v zmysle týchto VOP, bude znášať náklady na vrátenie produktu obchodníkovi, a to v zmysle § 21 ods. 3 veta pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ náklady na vrátenie produktu obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie produktu a tiež náklady na vrátenie produktu, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
14) Informácie o poučení o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu sú uvedené v článku X. VOP.

X. Informácia o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov (ďalej len „ARS“)

Spotrebiteľ má podľa zákona č. 391/2015 Z. z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, právo podať obchodníkovi žiadosť o nápravu, ak medzi spotrebiteľom a obchodníkom vznikne spor z uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady alebo ak sa spotrebiteľ domnieva, že obchodník porušil iné práva spotrebiteľa. Ak obchodník na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie ARS subjektu ARS, ktorým je v prípade sporov medzi spoločnosťou DEICHMANN-OBUV SK s.r.o. a spotrebiteľom, Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom Bajkalská 21/A, P.O.BOX 29, 827 99 Bratislava 27, internetová adresa: www.soi.sk, kde je k dispozícii aj formulár pre podanie návrhu na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu, prípadne iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov ARS vedenom Ministerstvom hospodárstva SR na webovom sídle: www.mhsr.sk. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty ARS, spotrebiteľ má právo voľby, ktorému z nich návrh podá. Všetky ďalšie informácie ohľadne ARS sú uvedené na internetovej adrese Ministerstva hospodárstva SR: www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z. z.

XI. Informácie ohľadom prístupnosti služieb internetového obchodu

1) Spoločnosť Deichmann poskytuje online služby svojho internetového obchodu v súlade so zákonom č. 351/2022 Z. z. o prístupnosti výrobkov a služieb pre osoby so zdravotným postihnutím a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o prístupnosti“). Cieľom je zabezpečiť

rovnaký prístup k digitálnym službám internetového obchodu pre všetkých používateľov – najmä pre osoby so zdravotným postihnutím. Právnym základom je zákon o prístupnosti, ktorý implementuje smernicu Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/882 zo 17. apríla 2019 o požiadavkách na prístupnosť výrobkov a služieb.

2) Zákonné požiadavky vyplývajú zo zákona o prístupnosti, najmä z § 4 tohto zákona.

3) Internetový obchod je navrhnutý v súlade so smernicami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) vo verzii 2.2 na úrovni AA tak, aby boli jeho služby prístupné pre všetkých. Prijaté opatrenia zahŕňajú:

a) Prístup a bezpečnosť: Funkcie identifikácie, autentifikácie, zabezpečenia a platieb sú navrhnuté tak, aby boli vnímateľné, ovládateľné, zrozumiteľné a spoľahlivé pre všetkých používateľov. Patrí sem používateľsky prívetivé prihlasovanie, prístupná dvojfaktorová autentifikácia a bezpečné platobné procesy.

b) Funkčné výkonnostné kritériá: Internetový obchod má rôzne formy ovládania, ktoré zabezpečujú, že jeho produkty a služby môžu využívať aj osoby s fyzickým, zmyslovým alebo kognitívnym postihnutím. Patria sem:

- Vizuálne alternatívy: Všetok obsah internetového obchodu je prístupný aj bez rozlíšenia farieb a obsahuje textové alternatívy pre osoby so zrakovým postihnutím,
- Auditívne alternatívy: Funkcie internetového obchodu nevyžadujú sluch,
- Manuálne interakcie: Digitálne obsahy internetového obchodu sú použiteľné aj bez jemnej motoriky alebo výraznej svalovej sily,
- Ochrana pred vizuálnymi stimulmi: Internetový obchod sa vyhýba vizuálnym podnetom, ktoré by mohli vyvolať fotosenzitívne záchvaty,
- Podpora pri kognitívnom postihnutí: Internetový obchod zabezpečuje funkcie, ktoré pomáhajú ľuďom s kognitívnymi obmedzeniami, aby bol systém čo najjednoduchší,
- Súkromie pri používaní funkcií prístupnosti: Všetky použité funkcie prístupnosti zaručujú súkromie používateľov,
- Pravidelné kontroly a aktualizácie: Spoločnosť Deichmann pravidelne kontroluje a prispôsobuje digitálne služby internetového obchodu, aby bol zabezpečený ich súlad s právnymi predpismi a vysokou úrovňou prístupnosti a bezpečnosti.

4) Ak kupujúci narazí na akékoľvek prekážky, môže kedykoľvek kontaktovať spoločnosť Deichmann prostredníctvom kontaktov uvedených nižšie v čl. XIII. VOP.

XII. Ochrana osobných údajov

Ochrana osobných údajov

XIII. Kontakty na spoločnosť Deichmann a podmienky popredajného servisu

1) V prípade akýchkoľvek otázok, prípadne sťažností, sa kupujúci môže obrátiť na linku zákazníckeho servisu spoločnosti Deichmann: **031/290 10 00**, kedy je cena hovorného určovaná podľa operátora volajúceho. Pracovná doba zákazníckej linky: počas pracovných dní od 8:00 do 16:30 hod.

2) V prípade akýchkoľvek otázok môže kupujúci tiež zaslať spoločnosti Deichmann e-mail na adresu: service@deichmann.sk.

XIV. Vernostný program DEICHMANN PLUS

1) Súčasný zákazník registrovaný v „Môj účet“, ktorý pristúpi k aktualizovaným VOP (čl. XVII. ods. 2 VOP), alebo kupujúci, ktorý si po dátume nadobudnutia účinnosti aktualizácie VOP vytvorí účet v internetovom obchode, sa stáva účastníkom vernostného programu DEICHMANN PLUS (ďalej aj ako „účastník vernostného programu D+“). V nadväznosti na vytvorenie účtu (registráciu) mu bude v rámci vernostného programu DEICHMANN PLUS (ďalej aj ako „vernostný program D+“) poskytnutá, resp. umožnené poskytnutie uvítacej zľavy, narodeninovej zľavy a výhody garancie ceny.

2) Vernostného programu D+ sa môže zúčastniť osoba, ktorá je v zmysle čl. II. ods. 4 VOP oprávnená

vykonávať objednávky.

3) Účasť vo vernostnom programe D+ je bezplatná.

4) Pokiaľ súčasný zákazník registrovaný v „Môj účet“ nechce (odmietne) byť účastníkom vernostného programu D+, nemôže v internetovom obchode nakupovať ako registrovaný zákazník. Táto skutočnosť však neobmedzuje jeho možnosť nakupovať v internetovom obchode v režime zákazník bez registrácie. Ako zákazník bez registrácie však nie je účastníkom vernostného programu D+ a nemôže čerpať zľavy a výhody spojené s účasťou vo vernostnom programe D+.

5) Účastníkom vernostného programu D+ sú poskytované nasledujúce zľavy a výhody:
a) jednorazová uvítacia zľava – formou zľavového kódu, ktorý je možné uplatniť v internetovom obchode alebo v predajni;
b) pravidelná narodeninová zľava – formou zľavového kódu (pokiaľ účastník vernostného programu D+ poskytol dátum narodenia), ktorý je možné uplatniť v internetovom obchode alebo v predajni;
c) garancia ceny – pokiaľ sa cena konkrétneho tovaru do 30 kalendárnych dní od nákupu trvalo zníži, bude účastníkovi vernostného programu D+ rozdiel v cene vrátený formou zľavového kódu zaslaného na jeho e-mailovú adresu, ktorú uviedol vo svojich používateľských údajoch súvisiacich s jeho účtom vernostného programu D+;
d) špeciálne akcie a zľavy pre účastníkov vernostného programu D+;
e) výmena bez papierového dokladu – ak účastník vernostného programu D+ pri nákupe
   - v predajni požiada o načítanie nákupu na svoj účet vernostného programu D+, alebo
   - nakúpi prostredníctvom svojho účtu vernostného programu D+ v internetovom obchode,

   sú pre spoločnosť Deichmann tieto doklady o zaplatení prístupné v elektronickej podobe. Účastník vernostného programu D+ preto nie je povinný v prípade nákupov prostredníctvom svojho účtu vernostného programu D+ pri výmene, reklamácii či vrátení tovaru v predajni preukázať nákup akýmkoľvek iným spôsobom, aj keď príslušný doklad o zaplatení či faktúru nemá vo svojom účte vernostného programu D+ prístupný.

Spoločnosť Deichmann si vyhradzuje právo podmienky vernostného programu D+ zmeniť. Poskytnutie špeciálnych akcií a zliav (čl. XIV. ods. 5 písm. d) VOP), najmä ich výška a početnosť, je nenárokové, a je výlučne v rozhodovacej právomoci spoločnosti Deichmann.

6) Účastník vernostného programu D+ sa môže zaregistrovať k odberu newslettera, a to buď ihneď pri registrácii do vernostného programu D+, alebo kedykoľvek samostatne, v prvom kroku zadaním svojho e-mailu do formulára na stránkach internetového obchodu. Na odosielanie newslettera používa Deichmann takzvanú metódu double opt-in, to znamená, že newsletter zasiela až potom, čo je kliknutím v nasledujúcom informačnom e-maile kupujúcim vyslovene potvrdené, že môže byť služba zasielania newslettera aktivovaná. Odvolať súhlas so zasielaním newslettera môže účastník vernostného programu D+ (príp. zákazník bez registrácie) prostredníctvom zákazníckej linky spoločnosti Deichmann na telefónnom čísle 031/290 10 00, elektronicky na e-mailovej adrese service@deichmann.sk, bežnou poštou na adrese: DEICHMANN-OBUV SK s.r.o., ulica Logistického parku 1, 929 01 Dunajská Streda, ďalej na webe spoločnosti Deichmann na https://www.deichmann.com/sk-sk/newsletter-unsubscribe pod nadpisom „Odhlásiť odber newslettera a oznámení o dostupnosti“ alebo odkaz na odhlásenie nájde aj v každom newsletteri.

7) Pokiaľ sú zľavy vo vernostnom programe D+ uplatňované prostredníctvom zľavových kódov zasielaných na e-mailovú adresu účastníka vernostného programu D+, ktorú uviedol v rámci používateľských údajov vo svojom účte vernostného programu D+, je možné ich uplatniť takto:
a) pri online objednávke – po prihlásení do účtu vernostného programu D+ zadaním zľavového kódu do poľa „Znenie zľavového kódu“,
b) v predajni – predložením zľavového kódu a uvedením e-mailovej adresy, ktorú účastník vernostného programu D+ uviedol v rámci svojich používateľských údajov vo svojom účte vernostného programu D+, alebo preukázaním existencie digitálnej vernostnej karty (napr. v mobilnej aplikácii DEICHMANN) na pokladni príslušnej predajne.

V oboch prípadoch musia byť zároveň splnené podmienky konkrétneho zľavového kódu (napr. platnosť, minimálna hodnota nákupu atď.).

8) Účastník vernostného programu D+ nájde príslušné relevantné ustanovenia tiež v sekcii Ochrana osobných údajov, v účinnom znení (čl. XII. VOP), a vzťahujú sa naň príslušné ustanovenia právnych predpisov.

9) Účastník vernostného programu D+ (registrovaný zákazník) nesie zodpovednosť za aktualizáciu svojich používateľských údajov tak, aby mu spoločnosť Deichmann mohla včas a v úplnosti zaslať informácie a zľavové kódy poskytované spoločnosťou Deichmann v súvislosti s vernostným programom D+. Spoločnosť Deichmann nenesie zodpovednosť za zaslanie informácií a zľavových kódov spojených s vernostným programom D+ na nesprávnu e-mailovú adresu registrovaného zákazníka, pokiaľ ju registrovaný zákazník včas neaktualizoval prostredníctvom zákazníckeho servisu.

10) Účasť registrovaného zákazníka vo vernostnom programe D+ je možné ukončiť iba na jeho žiadosť zaslanú písomne či elektronicky zákazníckemu servisu spoločnosti Deichmann a následným vymazaním jeho účtu vernostného programu D+. Kontakty na zákaznícky servis sú uvedené v čl. XIII. VOP. Vymazaním účtu prechádza kupujúci z režimu registrovaného zákazníka do režimu zákazníka bez registrácie. V dôsledku toho mu nebude naďalej poskytovaná žiadna zo zliav či výhod vernostného programu D+.

11) Vymazanie účtu vernostného programu D+ nevylučuje uchovanie údajov súvisiacich s kupujúcim za účelom splnenia právnych povinností spoločnosti Deichmann v lehotách stanovených právnymi predpismi, a to najmä v oblasti ochrany osobných údajov, účtovníctva, daní a archívnictva.

12) Aktuálne informácie súvisiace s vernostným programom D+ sú uvedené na webovej stránke www.deichmann.com/sk-sk/s/dplus.

XV. Digitálny box so zľavovým kódom – podmienky účasti

1) Podmienky účasti
   a) Digitálny box so zľavovým kódom („digitálny box“) je jednou z výhod poskytovaných účastníkom vernostného programu D+ v rámci ich účtu. Účasť v digitálnom boxe je podmienená kvalifikačnou akciou, najmä uskutočnením nákupu alebo inou interakciou zákazníka, podrobnejšie opísanou v podmienkach príslušnej akcie („kvalifikačná akcia“).
   b) Podmienky účasti v digitálnom boxe vyplývajú z podmienok konkrétnej akcie. Tie môžu zahŕňať minimálnu hodnotu nákupu, konkrétne kategórie produktov, požadovaný počet nákupov alebo časové ohraničenie.
   c) Účasť je aktivovaná spravidla po uplynutí 30 dní od danej kvalifikačnej akcie.
   d) Informácie o účasti a aktivácii digitálneho boxu budú poskytnuté v zákazníckom účte kupujúceho, v aplikácii alebo e-mailom.
   e) Týmto nevzniká žiadny nárok na organizovanie konkrétnych akcií ani na podobu výhod poskytovaných v digitálnom boxe.

2) Spôsob výberu výhod
   a) Účasť prebieha prostredníctvom zákazníckeho účtu kupujúceho s vernostným programom D+ na webovej stránke alebo v aplikácii.
   b) Účastníci môžu výber uskutočniť online v rámci časového obdobia stanoveného pre príslušnú akciu.
   c) Konkrétna podoba výberu, najmä počet možností, z ktorých je možné vyberať, a ich zobrazenie, vyplýva z podmienok konkrétnej akcie a môže sa pri jednotlivých akciách líšiť.

3) Výhody
   a) V rámci digitálneho boxu môže byť účastníkovi pridelená výhoda alebo mu môže byť daná možnosť vybrať si z konkrétnej ponuky výhod.
   b) Výhody môžu zahŕňať najmä zľavy a zľavové kódy, kupóny, výhody súvisiace s produktmi, vecné darčeky alebo iné akciové ponuky.
   c) Spoločnosť Deichmann môže akcie, spôsob výberu, podmienky účasti alebo výhody pre budúce akcie upraviť, obmedziť alebo ukončiť, ak na to existujú objektívne dôvody, najmä technické, ekonomické alebo právne.
   d) Druh, rozsah, podmienky uplatnenia, dostupnosť a prípadne aj spôsob pridelenia výhody vyplývajú z podmienok konkrétnej akcie.
   e) Vecné odmeny a darčeky môžu byť vydávané iba do vyčerpania zásob a prípadne aj výhradne v zúčastnených predajniach.
   f) Týmto nevzniká žiadny nárok na trvalú dostupnosť konkrétnych akcií alebo výhod.
   g) Výhody sú poskytované online v zákazníckom účte kupujúceho s vernostným programom D+.

4) Obmedzenia a uplatnenie
   a) Účasť môže byť z hľadiska počtu obmedzená na osobu, nákup alebo časové obdobie.
   b) Prevod výhod na tretie osoby nie je možný, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.
   c) Výhody je možné uplatniť len v uvedenom období a za daných podmienok.
   d) Vyplatenie v hotovosti ani výmena výhody nie sú možné, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

XVI. Podmienky uplatnenia zliav a ich vyúčtovanie pri vrátení tovaru

1) **Zľavy poskytované na celú objednávku a pomerové rozpočítanie zliav v absolútnych hodnotách**
Ak je kupujúcemu poskytnutá zľava v pevnej sume na celú objednávku, napr. uvítacia, narodeninová alebo iná podobná zľava, táto zľava sa na účely určenia ceny jednotlivého tovaru pomerne rozdelí medzi všetok tovar v objednávke, na ktorý sa vzťahuje. Pri vrátení časti objednávky kupujúci dostane späť cenu vráteného tovaru znížený o príslušnú časť uplatnenej zľavy.

2) **Množstevné a kombinované zľavové akcie**
Pri množstevných alebo kombinovaných zľavových akciách, napríklad pri akciách typu „1 + druhý pár so zľavou“, „1 + druhý pár za polovicu“ alebo podobných akciách, je zľava podmienená nákupom a ponechaním si všetkého tovaru, na ktorý sa daná akcia vzťahuje. Ak kupujúci nechce vrátiť všetok tovar zakúpený v rámci množstevnej alebo kombinovanej zľavovej akcie, suma vrátená kupujúcemu bude v takomto prípade stanovená tak, aby zodpovedala cene tovaru, ktorý si kupujúci ponechá, bez uplatnenia tejto množstevnej alebo kombinovanej zľavy. Ak kupujúci vráti všetok zakúpený tovar, na ktorý sa akcia vzťahovala, bude mu vrátená suma, ktorú za tento tovar skutočne zaplatil.

XVII. Záverečné ustanovenia

1) Táto aktuálna verzia VOP nadobúda účinnosť dňa 03.11.2026.

2) Kupujúcemu, ktorý bol registrovaný v internetovom obchode pred dátumom 30.09.2025 (zavedenie vernostného programu D+), bude elektronickým upozornením pri každom jeho opätovnom prihlásení do internetového obchodu po tomto dátume ponúknutá možnosť účasti vo vernostnom programe D+ za podmienok podľa čl. XIV. VOP, a to pristúpením k VOP v ich aktuálnom znení. V prípade, že kupujúci k aktualizovaným VOP nepristúpi, nebude mu jeho účet „Môj účet“ sprístupnený a bude môcť nakupovať iba v režime zákazníka bez registrácie. V prípade, že sa kupujúci ani po určitej dobe nerozhodne stať členom vernostného programu D+, odporúčame „Môj účet“ trvalo zmazať prostredníctvom zákazníckeho servisu.

3) Obchodník je oprávnený VOP kedykoľvek zmeniť, pričom sa však na konkrétnu kúpnu zmluvu použijú VOP v znení účinnom ku dňu uzavretia danej kúpnej zmluvy, ak nie je vyššie stanovené inak. Súčasťou týchto VOP sú vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, reklamačný poriadok, harmonizované oznámenie a informačný leták spoločnosti Deichmann, ktoré si vždy v aktuálnom znení kupujúci môže stiahnuť TU.

4) Kupujúci súhlasí s použitím komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní kúpnej zmluvy v rámci internetového obchodu. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy (náklady na internetové pripojenie) si hradí kupujúci sám. Obchodník kupujúcemu za použitie prostriedkov komunikácie na diaľku nič neúčtuje.