

Reklamačný poriadok

DEICHMANN-OBUV SK s.r.o.,
ulica Logistického parku 1,
Dunajská Streda 929 01,
IČO: 35 898 933,

zapísaný v obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 24485/T
(ďalej iba „DEICHMANN-OBUV“)



DEICHMANN

Reklamačný poriadok účelne spresňuje postup zákazníka a DEICHMANN-OBUV v prípade, že napriek všetkému úsilíu DEICHMANN-OBUV o zachovanie vysokej kvality ponúkaných výrobkov vznikne na strane zákazníka oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady.

I. Prevencia

1. Pri výbere výrobku je nutné, aby zvolený typ, tvar a veľkosť presne zodpovedali potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania. Iba výrobok dobre zvolený z hľadiska funkčnosti, sortimentu a veľkosti je predpokladom naplnenia jeho úžitkovej hodnoty a účelu použitia.
2. Po celú dobu používania zakúpeného výrobku je nutné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám jeho používania. Zvlášť je nutné dbať na všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, napr. nadmerná intenzita používania výrobku, používanie výrobku na nevhodné účely a pod.
3. Podmienkou pre zachovanie dobrého stavu výrobku a jeho funkčnosti je časté striedanie a jeho pravidelná údržba. Nesprávna alebo nedostatočná údržba totiž podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť. Prostredníctvom informačného letáku, ďalších informačných materiálov a poradenstva predajného personálu poskytuje DEICHMANN-OBUV svojim zákazníkom dostatočné množstvo informácií potrebných pre správnu starostlivosť o všetky druhy predávaných výrobkov.
4. Na zabezpečenie riadnej starostlivosti a údržby slúžia rôzne prípravky a čistiace prostriedky ponúkané v predajniach DEICHMANN-OBUV.

II. Základné podmienky reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného výrobku v záručnej dobe vada, zákazník má právo túto vadu reklamovať.
2. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) výrobku, ak jej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, príp. nevhodné konštrukčné riešenie.
3. Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastností výrobku, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu, z ktorého je výrobok vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či tretou osobou alebo iného nesprávneho zásahu. DEICHMANN-OBUV nenesie zodpovednosť za vady, pre ktoré bol výrobok predávaný za nižšiu cenu.
4. Ak si zákazník uplatní právo zo zodpovednosti za vady predaného výrobku riadnym spôsobom, poverený pracovník spoločnosti DEICHMANN-OBUV na základe rozhodnutia zákazníka určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní a v odôvodnených prípadoch do 30 dní od uplatnenia reklamácie.
5. Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný výrobok kompletný a v stave zodpovedajúcom všeobecným zásadám hygieny. Zákazník by mal predložiť reklamovaný výrobok vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. DEICHMANN-OBUV môže odmietnuť prevziať výrobok, ktorý nespĺňa vyššie uvedené zásady všeobecnej hygieny.
6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je táto vybavená ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, vybavenie reklamácie však netrvá dlhšie ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

III. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Zákazník si môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek predajni DEICHMANN-OBUV alebo priamo v sídle spoločnosti na území Slovenskej republiky. Zákazník si uplatňuje reklamáciu osobne, príp. poštou. Nákup reklamovaného výrobku v predajni DEICHMANN-OBUV preukazuje zákazník nákupným dokladom. Nákup možno preukázať aj iným vierohodným spôsobom, ak zákazník doloží, že reklamovaný výrobok zakúpil v predajni DEICHMANN-OBUV a že záručná doba výrobku ešte neuplynula.
2. Poverený pracovník spoločnosti DEICHMANN-OBUV je pri uplatnení reklamácie povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil, o spôsobe vybavenia reklamácie, ako aj o dobe jej trvania.

IV. Vybavenie a lehoty pre uplatnenie reklamácie

1. Právo zo zodpovednosti za vady musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu, hneď ako sa vada objavila. Prípadné oneskorenie pri pokračujúcom používaní výrobku môže zapríčiniť prehlbenie vady, znehodnotenie tovaru a môže mať vplyv aj na výsledok reklamačného konania. Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.
2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, kedy zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nezapočítava. Pokiaľ je výsledkom reklamácie výmena reklamovaného tovaru, začne bežať nová záručná doba od prevzatia nového výrobku. Pri výmene vadnej súčasti sa nová záručná doba vzťahuje na vymenenú časť.
3. Záručnú dobu nie je možné zamieňať so životnosťou tovaru, t. j. dobou, počas ktorej pri správnom používaní a správnom ošetrovaní vrátane údržby môže výrobok vzhľadom na svoje vlastnosti, daný účel a rozdielnosť v intenzite jeho používania vydržať.
4. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. O termíne vybavenia reklamácie informuje DEICHMANN-OBUV zákazníka už pri uplatnení reklamácie, pričom v deň, ktorý je v protokole uvedený ako dátum vybavenia reklamácie, je zákazník povinný si reklamovaný výrobok prevziať. Reklamácia sa považuje za vybavenú v tento deň aj v prípade, ak si zákazník v tento deň reklamovaný výrobok nevzdvihne.
5. Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže DEICHMANN-OBUV vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia.
6. Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a DEICHMANN-OBUV ju zamietol, môže zákazník zaslať reklamovaný výrobok na odborné posúdenie. V zamietnutí reklamácie DEICHMANN-OBUV uvedie, komu môže zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie.
7. Aj v prípade zamietnutia reklamácie je zákazník povinný ním reklamovaný výrobok vyzdvihnúť, a to v lehote najviac 3 mesiace odo dňa, kedy bude o výsledku reklamácie vyrozumieť. V prípade, že tak neučiní, je DEICHMANN-OBUV oprávnený dať výrobok do úschovy alebo do súdnej úschovy, a to na náklady zákazníka, popr. výrobok zákazníkovi na jeho náklady doručiť.

V. Odstrániteľné vady

1. Za odstrániteľné vady sa považujú také vady, ktoré je možné opravou odstrániť tak, aby pri nich neutrpel vzhľad, funkcia a kvalita tovaru.
2. V prípade výskytu odstrániteľnej vady má zákazník právo na riadne, bezplatné a včasné odstránenie vady. DEICHMANN-OBUV je povinná vady odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. Zákazník môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu, alebo ak sa vada týka len súčasti výrobku, výmenu súčasti, ak tým DEICHMANN-OBUV nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu výrobku alebo závažnosť vady. DEICHMANN-OBUV môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný výrobok za bezvadný, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
4. Zákazník má právo na výmenu výrobku alebo má možnosť od zmluvy odstúpiť, ak ide síce o vady odstrániteľné, avšak zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Opätovné vyskytnutie vady po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká vada, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne. Väčším počtom väd trpí tovar vtedy, ak má v dobe uplatnenia reklamácie súčasne najmenej tri odstrániteľné vady.

VI. Neodstrániteľné vady

1. Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú nie je možné odstrániť alebo jej odstránenie nie je účelné s prihliadnutím na všetky rozhodujúce okolnosti.
2. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby bol výrobok riadne používaný ako výrobok bez vady, zákazník má právo:
 - požadovať výmenu výrobku za nový, bezchybný alebo
 - odstúpiť od kúpnej zmluvy.
3. V prípade, že charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu používaniu výrobku ako výrobku bez vady (napr. estetické vady) a zákazník nepožaduje výmenu výrobku, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže od kúpnej zmluvy odstúpiť. Pri poskytnutí zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebovania výrobku, dĺžku jeho používania a na možnosti ďalšieho použitia.

VII. Rozpor s kúpnu zmluvou

1. DEICHMANN-OBUV zodpovedá za to, že predávané výrobky sú pri prevzatí zákaznikom v zhode s kúpnu zmluvou, najmä bez väd. Zhodou s kúpnu zmluvou sa ďalej rozumie, že výrobok má akosť a úžitkové vlastnosti popisované DEICHMANN-OBUV, príp. akosť a úžitkové vlastnosti pre tento druh výrobkov obvyklé.
2. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, pokiaľ to neodporuje povaha výrobku alebo pokiaľ sa nepreukáže opak. To neplatí v prípade, ak zákazník pred prevzatím výrobku o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. O prípady, kedy to odporuje povahe výrobku, ide predovšetkým pri zmene vlastnosti výrobku v dôsledku prirodzenej zmeny materiálu či v dôsledku opotrebenia.
3. V prípade, že výrobok pri prevzatí zákaznikom nie je v zhode s kúpnu zmluvou, je spoločnosť DEICHMANN-OBUV povinná bez zbytočného odkladu uviesť výrobok do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve podľa požiadaviek zákazníka, a to buď opravou alebo výmenou. Ak to nie je možné, môže zákazník požadovať primeranú zľavu alebo od zmluvy odstúpiť.
4. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v zostávajúcich 18 mesiacoch, sa rieši spôsobom uvedeným v časti V. a VI.
5. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom jeho zverejnenia v predajniach DEICHMANN-OBUV.