

Panaszkezelési szabályzat

A panaszkezelési szabályzat célja

A Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. – székhely: 1134 Budapest, Kassák Lajos út 19-25. Adószám: 12583083-2-44 – a továbbiakban Deichmann-, ügyfelei panaszkezelési igényeinek magasabb szintű kielégítése és hatékony kezelése érdekében alakította ki az alábbi szabályzatot.

A panaszkezelési szabályzat alapelvei

A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve

A Deichmann számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszaikat pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. A Deichmann a panaszvizsgálást követően kötelezi magát, hogy olyan választ ad, melyben részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a panasz javasolt rendezésére, megoldására vonatkozó intézkedésekre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára és tájékoztatja a vásárlót, hová fordulhat további panaszával.

A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve

A Deichmann a jogszabályi kötelezettségein túl, vállalja vásárlói maximális elégedettségének elősegítésére, hogy a panaszt befogadja minden magyarországi üzletében, függetlenül attól, hogy a vásárlónak éppen melyik üzletben keletkezett konkrét panasza.

A szabályzat hatálya

Személyi hatálya

Jelen szabályzat hatálya kiterjed minden magyarországi Deichmann üzletben dolgozó vezető munkatársra és a központi ügyfélszolgálat panaszkezeléssel foglalkozó munkatársaira, akik kötelesek megismerni jelen szabályzat rendelkezéseit és azok betartásáért személyes felelősséggel tartoznak.

Tárgyi hatálya

A szabályzat hatálya a panaszok bejelentésével kapcsolatos panaszkezelési tevékenységre terjed ki. Jelen szabályzat nem terjed ki a panasznak nem minősülő bejelentések kezelésére.

Részletes rendelkezések

Fogalmak

A panasz

A panasz a Deichmann magyarországi tevékenységével, szolgáltatásával vagy mulasztásával szemben felmerülő minden olyan kifogás, melynek rendezésére a panaszos egyértelműen és kifejezetten a Deichmann eljárását kéri. Kérjük ügyfeleinket, hogy kifogásaikat elsősorban a 4/b pontban jelzett elérhetőségeinken jelentsék be. Nem minősül panasznak, ha az ügyfél a Deichmann Kft.-től általános tájékoztatást, véleményt, vagy állásfoglalást igényel.

A panaszos

Panaszos lehet minden olyan, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.) alapján fogyasztónak minősülő vásárló, aki a Deichmann kiskereskedelmi egységében vásárolt, szolgáltatást vett igénybe, vagy vásárlási, információszerzési szándékkal kereste fel valamelyik üzletét, honlapját, Facebook oldalát, illetve nézte, olvasta, hallotta bármely hirdetését. Panaszosnak minősül az a fogyasztó is, aki részt vett valamely, a Deichmann által szervezett nyereményjátékban.

Minőségi kifogás

A Deichmann által forgalmazott termékek minőségével szemben tett fogyasztói bejelentés, melynek keretében a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényét érvényesítheti.

A panasz bejelentésének módja

szóbeli panasz:

- személyesen bármelyik üzletben, az adott üzlet nyitvatartási idejében
- telefonon az ingyenesen hívható 0680/840-840-es információs vonalon ügyfélszolgálati időben

írásbeli panasz:

- postai úton (1134 Budapest, Kassák Lajos út 19-25, Ügyfélszolgálat részére)
- elektronikus levélben (ugyfelszolgalat@deichmann.com)
- üzleteinkben, a Vásárlók könyvébe tett írásbeli panasszal nyitvatartási időben

A panaszkezelési határidők

Az **írásbeli panaszokat** a Deichmann a jogszabályban előírt 30 naptári napon belül érdemben megválaszolja. Írásbeli panaszként kezeljük a fenti elérhetőségre küldött postai leveleket is. Üzleteinkben a fogyasztók számára mind a Vásárlók könyvébe, mind más formátumban leadott írásbeli kifogásokat is panaszként kezelünk.

A **szóbeli panaszokat** a Deichmann lehetőség szerint helyben, azonnal megoldja, s amennyiben ez nem lehetséges, vagy valamelyik fél ragaszkodik hozzá, akkor a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyvet lehetőség szerint a fogyasztó egyetértése, illetve mindkét fél aláírása mellett véglegesíti és egy példányát a fogyasztónak átadja.

A panasz megválaszolása a panasztételtől számított – törvényben előírt – **30 naptári napon belül** érdemben megtörténik.

A **jegyzőkönyv** felvételekor a Deichmann legalább az alábbi **adatokat** rögzíti:

- a fogyasztó neve, lakcíme, telefonszáma
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

A panasz kivizsgálása

A panasz kivizsgálása térítésmentes! A panasz kivizsgálása az összes ide vonatkozó körülmény figyelembevételével történik. A panasz ügyintézésének nyelve magyar. A panasszal kapcsolatos döntésekben nem vehet részt a Deichmann olyan alkalmazottja, aki sérelmezett az intézkedésben vagy döntésben részt vett.

A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok

- neve
- lakcíme, székhelye, levelezési címe
- telefonszáma
- értesítés módja
- panasszal érintett termék vagy szolgáltatás adatai
- panasz leírása, oka
- panaszos igénye
- a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata
- a panasz kivizsgálásához szükséges termék
- meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás
- minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

Az ügyfél fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség, melyeket az adatvédelmi előírásoknak megfelelően tárolunk.

A panaszkezelés folyamata

Szóbeli panasz

Szóbeli panasz esetén – ha a panasz nem orvosolható azonnal, vagy valamelyik fél kérésére– jegyzőkönyvet kell felvenni. A panasz megválaszolása a panasztételtől számított – törvényben előírt – 30 naptári napon belül érdemben megtörténik.

Írásbeli panasz

- **Vásárlók könyvi bejegyzés:** A Vásárlók könyvébe tett panaszt a törvényben előírt 30 naptári napon belül a Deichmann központi ügyfélszolgálat megválaszolja, melyről a vásárlót postai úton értesíti. A bejegyzések és válaszok jól beazonosítható és visszakereshető módon, az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdésének megfelelően 3 évig kerülnek tárolásra.
- **Elektronikus levél:** Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Deichmann központi ügyfélszolgálat válaszolja meg. Határidő: 30 naptári nap. Az elektronikus levelezések jól beazonosítható és visszakereshető

módon, az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdésének megfelelően 3 évig kerülnek tárolásra.

- **Postai levél:** A postán érkezett panaszokat a Deichmann központi ügyfélszolgálat válaszolja meg. **Határidő:** 30 naptári nap. Jól beazonosítható és visszakereshető módon a tárolása központilag 3 évig történik.

A panaszkezeléssel kapcsolatos döntés közlése:

A Deichmann a panaszügyben hozott érdemi döntését pontos, közérthető és egyértelmű indoklással ellátva és azt írásba foglalva a 30 naptári napos törvényi válaszadási határidőn belül továbbítja a panaszos részére. Ha az érdemi döntést közlő irat jogszabályra hivatkozik, a jogszabályhely megjelölése mellett annak érdemi rendelkezését is ismertetni kell.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézési felelősségi körök:

A Deichmann panaszkezelési rendszeréből és folyamataiból adódóan **az alábbi személyek** jogosultak a panaszkezeléssel érdemben foglalkozni:

- Értékesítési koordinációs vezető
- Régiós/Területi értékesítési vezető
- Üzletvezető
- Üzletvezető helyettes
- Ügyfélszolgálati csoportvezető
- Központi ügyfélszolgálat munkatársai

Minőségi kifogás

Minőségi kifogást is érintő panaszok esetében ki kell tölteni a „Jegyzőkönyv a fogyasztó minőségi kifogásairól” nevű nyomtatványt, függetlenül attól, hogy a panasz írásbeli vagy szóbeli. A jegyzőkönyv tartalmát a 19/2014 NGM rendelet szabályozza.

A minőségi kifogások megtételére a polgári törvénykönyvben meghatározott fogyasztónak a megvásárolt termékre vonatkozó szavatosság és jótállási joga érvényesítése kapcsán van lehetősége.

A jelen szabályzatban foglalt minőségi kifogás-kezelési eljárás kizárólag Magyarországon vásárolt termékekre alkalmazható. Külföldön vásárolt termékekkel kapcsolatos szavatossági vagy jótállási igény a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.-nél nem érvényesíthető. Ilyen esetben a vásárlót tájékoztatni kell arról, hogy igényét a vásárlás helye szerinti országban, illetve az ott eljáró Deichmann társaságnál terjesztheti elő.

Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Határidők, bizonyítás

A 2014. március 15-től hatályos új polgári törvénykönyv alapján minden új termékekre **2 év kellékszavatosság** vonatkozik **fogyasztói szerződés esetén**. A fogyasztói szerződés akkor jön létre, amikor üzletünkben természetes személy terméket vásárol. Egyéb esetekben a kellékszavatosság ideje 1 év.

Ennek értelmében a kellékszavatossági igények érvényesítésére rendelkezésre álló 2 év két részre tagolódik:

A szavatosság 2 évének első **12 hónapjában** az esetleges hibák esetén a Deichmann vagy a fogyasztó igényének megfelelően vagy vele megegyezve intézi a termékkel kapcsolatos minőségi kifogást, vagy lehetősége van arra, hogy bebizonyítsa: a termék annak nem rendeltetésszerű használata miatt hibásodott meg, esetleg természetes kopás, (természetes elhasználódás) következménye, de mindenképpen mentes gyártási hibáktól.

A termék **12. hónap utáni** meghibásodásai esetén a bizonyítási kényszer már a fogyasztót terheli, azaz vita esetén (vagyis ha a két fél nem tud megegyezni, hogy a hiba oka gyártási eredetű-e, vagy pedig más) neki kell bizonyítania (pl. szakvéleménnyel), hogy a hiba már a vásárlás pillanatában is benne volt a termékben.

Jogérvényesítés

A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei

A panasz elutasítására, vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 naptári napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén az ügyfél a következő testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

- Amennyiben a Deichmann panaszkezelési tevékenysége nem a fogyasztó megaláztatására történt, vagy a fogyasztó panaszát a Deichmann elutasította, a területileg illetékes **Békéltető Testületek** ingyenes eljárását igényelheti. Az eljárás megindítására a fogyasztónak minősülő ügyfélnek, vagy a fogyasztónak a lakóhelye szerint illetékes vármegyei kereskedelmi kamara mellett működő Békéltető Testület elérhetőségein kell eljárást kezdeményeznie. A vármegyei szervezetek listáját elérheti többek között a www.bekeltetes.hu oldalon, vagy üzleteinkben. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírószághoz** fordulni, például amennyiben a békéltetés nem hozott számára megfelelő eredményt.

- Amennyiben a Deichmann a panaszkezelés során megsértette a fogyasztó számára biztosított jogszabályokat (így többek között nem adott időben, vagy

érdemben választ az írásban vagy szóban közölt panaszra, megtévesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes vármegyei Kormányhivatalhoz fordulhat.

•A Deichmann kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

Kapcsolódó mellékletek

- 2. Melléklet: [Békéltető Testületek elérhetőségei](#)

Adatkezelés

Személyes adatok, adatkezelő

A panaszkezelés során a jelen szabályzat 4.e, pontjában rögzített személyes adatokat veheti fel az adatkezelő a vásárlótól.

A panaszkezelés során felvett személyes adatok kezelője a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.

- Székhely: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25., cégjegyzékszám: 01 09 693582, adószám: 12583083-2-44.
- Adatvédelmi felelős: dr. Hegyi Zsófia
- Telefonszám: 06-1-263 6681
- E-mail cím: adatvedelem@deichmann.com

Adatkezelés célja, jogalapja

Az adatkezelés célja panaszügyintézés, az adatkezelés jogalapja a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontjában meghatározott adatkezelőre vonatkozó – alább részletezett – jogi kötelezettségek teljesítése:

- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló **19/2014. (IV.29) NGM rendelet** (Szav. rendelet)
 - a fogyasztóvédelemről szóló **1997. évi CLV. törvény** (Fgytv.)
 - a kereskedelemről szóló **2005. évi CLXIV. törvény** (Kertv.)
 - a természetes személyeknek a személyes adatok kezeléséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR rendelet)
- panasz esetén:** GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, tekintettel az Fgytv. 17/A. § (5)-re
- minőségi kifogás esetén:** GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, tekintettel a Szav. rendelet 4.§ (1)-re

vásárlók könyvi bejegyzés esetén: GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, tekintettel Kertv.5.§ (4)-re

A panaszok nyilvántartása, az adatkezelés időtartama

A Deichmann minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A személyes adatok kezelésének célja a Deichmann által kínált termékekkel, az általa nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan felmerülő minőségi kifogások, vásárlói panaszok kezelése. A panaszt benyújtó ügyfél adatait a Deichmann a 8/b pontban felsorolt jogszabályok vonatkozó rendelkezései alapján kezeli.

A nyilvántartás módja központilag történik. A panasz, minőségi kifogás, illetve vásárlók könyvi bejegyzés esetén felvett személyes adatokat is tartalmazó jegyzőkönyvet az adatkezelő 3 évig tárolja. A személyes adatokat tartalmazó jegyzőkönyvek a megőrzési idő végén megsemmisítésre kerülnek.

Érintett jogok

Az érintetti jogok gyakorlásáról szóló Szabályzatban rögzített részletes tájékoztató szerint gyakorolhatja a vásárló.

Panaszkezelés

Az adatkezeléssel kapcsolatos kérdésekkel a vásárló az alábbi elérhetőségek bármelyikén felveheti a kapcsolatot az adatkezelővel (**Deichmann**):

- Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.
- Cím 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.
- Adatvédelmi felelős: dr. Hegyi Zsófia
- Telefonszám: 06-1-263 6681,
- E-mail cím: adatvedelem@deichmann.com

Az adatkezelést érintő panasszal a **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz** fordulhat a vásárló a következő elérhetőségeken:

- Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11,
- Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
- Telefon: +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838, +36 (1) 391 1400
- Fax: +36 (1) 391-1410
- E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

A vásárlónak lehetősége van továbbá az adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, amely az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben a vásárló szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve az adatkezelő székhelye szerint

illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a [.\(birosag.hu\)](https://birosag.hu) oldalon. Az adatkezelő székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan

A Deichmann elsődlegesen fontosnak tartja a vásárlók Deichmann által forgalmazott termékekkel kapcsolatos elégedettségét, így annak ellenére, hogy a magyar jogszabályok nem kötelezik arra, hogy a vásárló által visszahozott hibátlan termékeket kicserélje, vagy akár visszafizesse a vételárát, különleges jogot biztosít a vásárlóknak erre az esetre. E különleges jogosultság akkor illeti meg a vásárlót, ha igazolni tudja a vásárlás tényét, valamint a terméket nem viselte.

A Deichmann üzletekben és az online shopban vett termékeket a vásárlást igazoló nyugta vagy számla / elállási nyilatkozat ellenében a vásárlástól számított 2 éven belül visszaveszi és:

vagy a vételárát beszámítva egy másik termékre cseréli

vagy a vételár értékben levásárlást biztosító ajándékkártyát ad

vagy kizárólag online és bolti hazaszállítás vásárlás esetén 30 napon belül visszafizeti a termék vételárát (az eredeti vásárlás fizetési módjában).

Külföldön vásárolt termékekre vonatkozó különös szabályok

Külföldön vásárolt termékek esetén a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. kizárólag azokat a termékeket veszi vissza csere céljából, amelyek a magyarországi választékban is forgalomban vannak. A visszavétel és a csere minden esetben a Magyarországon érvényes eladási ár (vételár) figyelembevételével történik. A vásárlót a visszavételi folyamat megkezdése előtt tájékoztatni kell arról, hogy a külföldi vásárlás helye szerinti vételár és a Magyarországon érvényes vételár eltérhet egymástól és a visszavétel minden esetben a magyarországi vételár szerint történik.

Hibátlan termékek cseréje céges /egyszerűsített számlás vásárlás esetén

2026. május 1-jétől kezdődően céges /egyszerűsített számlás vásárlás keretében ~~(afás számlával)~~ történt vásárlás esetén a **DEICHMANN hibátlan, hordatlan termékek cseréjét** (pl. a nem megfelelő méret, szín vagy esztétikai nem-megfelelés esetén) **nem biztosítja a céges / egyszerűsített számlát igénylő vásárlók részére.**

A jelen rendelkezés **nem érinti a jogszabályon alapuló kellékszavatossági és termékszavatossági igények érvényesítését**, amelyek továbbra is a hatályos jogszabályok és a jelen Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései szerint gyakorolhatók.

A fenti szabályozás kizárólag a 2026. május 1-jét követően kiállított áfás számlával / egyszerűsített számlával igazolt vásárlásokra alkalmazandó.

Záró rendelkezések

Hatálybalépés:

A szabályzat rendelkezéseit ezen időponttól kezdve, visszavonásig kell alkalmazni. A szabályzat rendelkezéseit a hatálybalépés napján folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Melléletek

Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén

Tájékoztatjuk kedves Vásárlóinkat, hogy a szavatossági igény a vásárlást igazoló blokkal, számlával, nyugtával együtt érvényesíthető.

A szavatossági igényérvényesítés határideit és kötelezettségeit az alábbi ábra szemlélteti:

0-12. hónap

- Jegyzőkönyv felvétele kötelező
- Javítás vagy csere felajánlása, bővebb információ lsd. lent a **„A hibás termékkel kapcsolatos lehetőségek”** pont alatt.
- Ha a helyszínen nem dönthető el a reklamáció jogossága, tehát, hogy a termék tartalmaz-e rejtett gyártási-, vagy anyaghibát, vagy sem, illetve ha a két fél nem ért egyet a hiba eredete kapcsán, akkor a vállalkozás független laboratóriumi vizsgálatot kér, melynek határideje 15 munkanap +4 nap szállítás
- A hibás termék cseréje/ vételár visszafizetése, ha a helyszínen egyértelműen eldönthető, hogy az eladáskor már hibás volt a termék
- Nem minőségi hibás termék cseréje (ha nem lett megfelelő a méret, vagy kényelmetlen), ha még utcán nem viselte és új állapotban van
- Jelentéktelen hiba esetén elállásnak nincs helye
- Fontos változás! 2. hiba után pénzvisszatérítést kérhet a vásárló.

13. hónaptól 2 évig

- Jegyzőkönyv felvétele kötelező
- Javítás vagy csere felajánlása, bővebb információ lsd. lent a **„A hibás termékkel kapcsolatos lehetőségek”** pont alatt.
- Ha a hiba oka az üzlet szerint nem rendeltetésszerű használat, a fogyasztót megkéri, hogy bizonyítsa a hiba eredetét (pl: egy szakvélemény által)
- A hibás termék cseréje/ vételár visszafizetése, ha a helyszínen egyértelműen eldönthető, hogy az eladáskor már hibás volt a termék
- Nem minőségi hibás termék cseréje (ha nem lett megfelelő a méret, vagy kényelmetlen), ha még utcán nem viselte és új állapotban van
- Jelentéktelen hiba esetén elállásnak nincs helye
- Fontos változás! 2. hiba után pénzvisszatérítést kérhet a vásárló.

2 éven túl

- Szavatossági idő eltelte után szavatossági igény nem érvényesíthető

A hibás termékkel kapcsolatos lehetőségek

Minőségi kifogás esetén a Vásárló választása szerint a termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, azonban ha az igény teljesítése lehetetlen, vagy a vállalkozás számára – a másik igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget okozna, akkor az eset összes körülményét (ideértve a hibátlan állapotban képviselt értéket és a szerződésszegés súlyát) mérlegelve a vállalkozás a csereigény helyett választhatja a javítást. Amennyiben az üzlet a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy a Vásárló igényének nem tud megfelelő határidőben eleget tenni, úgy a Vásárló (a Deichmann Kft.-vel történt egyeztetést követően) kijavíthatja, vagy kijavíttathatja a hibás terméket a Deichmann Kft. Költségére.

Fontos azonban figyelni arra, hogy a szakszerűtlen javításból eredő károkért a Deichmann Kft. nem köteles felelősséget vállalni.

A Vásárló - választása szerint - arányos árleszállítást kérhet, vagy megszüntetheti a szerződést, tehát visszakérheti a termék vételárát, ha

- az üzlet a javítást/kicserélést nem vállalta, vagy nem tudta teljesíteni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz/kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, akkor
- ismételt teljesítési hiba merült fel, annak ellenére, hogy a DEICHMANN megkísérelte a termék javítását;
- a termék hibája olyan súlyú, hogy indokoltá teszi
- a DEICHMANN nem vállalta az áru szerződésszerűvé tételét, vagy a körülményekből nyilvánvaló, hogy észszerű határidőn belül vagy a vásárlónak okozott jelentősérdeksérelem nélkül nem fogja a terméket kijavítani, kicserélni.

Ha a vásárló hibás teljesítésre hivatkozva kívánja megszüntetni az adásvételi szerződést, a DEICHMANN-t terheli annak bizonyítása, hogy a hiba jelentéktelen.

A szavatossági igény előterjesztéséhez szükséges

- megjelenni egy Deichmann üzletben
- igazolni a fogyasztói szerződést (vásárlást igazoló nyugta vagy számla)
- a hibás termék bemutatása

Munkatársunk jegyzőkönyvet vesz fel a minőségi kifogásról (a megfelelő dokumentumok bemutatását követően), kérjük, ebben legyenek segítségükre.

Tájékoztatjuk, hogy a vásárlást igazoló nyugta, blokk megőrzése a vásárló felelőssége, az esetleges későbbi csereigény, reklamáció során a blokkmásolat, a nyugtamásolat kiadására nincs lehetőség.

Egyéb tudnivalók, kérések

Kérjük kedves Vásárlóinkat, hogy a minőségi kifogással érintett termékeket tiszta állapotban hozzák vissza, mivel a hiba megállapításához, illetve a hiba okának

feltárásához feltétlenül szükséges szennyeződésmentesen megtekinteni a terméket.

Termékszavatosság

A fogyasztónak a kellékszavatossági jog mellett lehetősége van minőségi kifogással érintett termékével a termék gyártójához (amennyiben az nem egyezik meg a Deichmann-nal) fordulni. Ezt a jogát úgy gyakorolhatja, ha ezzel párhuzamosan a Deichmann-nál kellékszavatossági igényt nem érvényesített.

Békéltető Testületek elérhetőségei

[Békéltető Testületek listája](#)

Utolsó pár akció

Az akció csak és kizárólag az érintett üzletben található utolsó pár cipőkre vonatkozik, ezen belül pedig a cégünk által meghatározott szezonszámú és típusú termékek körére. Az üzletben utolsó párként leárazott cipőket a leárazott címkén zöld pötty jelzéssel látjuk el.

Nem minőségi hibás termék cseréje:

Az utolsó párként vásárolt termék cseréje azonos áron nem lehetséges. A blokkon szereplő vételár összegét tudjuk ajándékkártyára feltölteni.

Minőségi hibás termék cseréje (reklamáció):

Amennyiben egy vásárló Utolsó párként vásárolt lábbelivel kapcsolatban reklamációval él és igénye megalapozott, akkor vagy a blokkon szereplő vételárat tudjuk visszatéríteni, vagy azonos cikkszámú termékre tud cserélni különbözet fizetése nélkül. Amennyiben másik cikkszámú terméket választ, úgy a blokkon szereplő vételár és a választott lábbeli vételára közötti árkülönbség a Vásárlót terheli.

A fent leírtak a fogyasztó egyéb szavatossági jogait nem érintik.

Amennyiben egy olyan termék **bolti hazaszállítását vagy vevői rendelését** kezdeményezik egy olyan üzletből, vagy az Online Shopból, ahol nem utolsó páras a termék (mivel az üzlet / Online Shop készletén van abból a cikkszámú termékből), úgy teljes áron tudjuk biztosítani, mivel a termék rendelésre érkezett az üzletbe, nem az üzlet készletére.

Utolsó páras termékként jelölt lábbeliket félretettni nem lehet.

Szezonvégi leárazás

A szezonvégi, "Kettő fizet, hármat vihet" akció keretén belül 2 pár leárazott termék (cipő vagy táska) vásárlása esetén, a második, alacsonyabb árú termékből további 50% kedvezményt adunk, vagy 3 pár leárazott termék vásárlása esetén a harmadik, legalacsonyabb árú termék ajándék, azaz ingyen biztosítjuk.

(Példa:

Két páras akció: „1.”cipő 8000 Ft „2.”cipő 5000 Ft → 8000 Ft + 5000 Ft/2(50%) = 10 500 Ft

Három páras akció: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft; „3.”cipő 2000 Ft → 8000 Ft + 5000 Ft + 0 Ft = 13.000 Ft)

A kedvezményt egyszerre, egy vásárlás során lehet alkalmazni. Az akció csak a 20%-os, 30%-os, az 50%-os, a 75%-os piros matricával ellátott cipőkre és táskákra érvényes az akció időtartamán belül. Az akció időtartamáról üzleteinkben és online shopunkban adunk tájékoztatást.

Az akció keretében vásárolt termékekre is érvényes a 2 éves szavatossági idő.

A cégfilozófiánknek megfelelően, itt is szeretnénk előzékenyek lenni vásárlóinkkal szemben, mivel az akcióban gyakran másoknak, nem jelenlévő családtagoknak vásárolnak termékeket vevőink.

ÁLTALÁNOSAN ÉRVÉNYES csere esetén: ha az újonnan választott termék megfelel az akció kritériumainak* úgy érvényesíteni lehet erre a cikkekre is a fent felsorolt kedvezmények egyikét.

1 + 1/2 (az alacsonyabb árú termékből 50%-os kedvezményt kap)

Amennyiben a Vásárló a kedvezőbb árú (50%-os) terméket hozza vissza:

➤ **Ha a választott termék megfelel az akció kritériumainak** (tehát akciós, alacsonyabb árú, vagy azonos árú, mint az 1. cipő) -> új termék vételárának 50%-át vesszük és a cserébe visszahozott termék árával csökkentjük a fizetendő összeget

(Példa: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft /2 (50%)=10500 Ft (kifizetett), de a „2.”cipőt a vevő visszahozza, és új cipőt választ.

• pl. az új cipő ára 6000 Ft, akkor 8000 Ft + 6000 Ft /2 = 11 000 Ft (fizetendő), tehát 500 Ft-ot kell ráfizetnie a vevőnek.)

➤ **Ha ugyanazt a modellt / másik ugyanolyan árú modellt választ:** ráfizetés nélkül cseréljük

➤ **Ha nem talál új terméket:** a termékért fizetett árat ajándékkártyára visszatérítjük

(Példa: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft /2 (50%)=10500 Ft (kifizetett), de a „2.”cipőt visszahozza a vevő és nem választ semmit helyette, akkor 2500 Ft-ot ajándékkártyán kap vissza a vásárló)

➤ **Ha a választott termék akciós és drágább, mint az első: megfordul az akció.**

A most drágább termék teljes árát fizeti és a most kedvezőbb árú termékre számítjuk az 50% kedvezményt.

(Példa: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft /2 (50%)=10500 Ft (kifizetett), de a „2.”cipőt a vevő visszahozza, és új cipőt választ.

• pl. az új cipő ára 10 000 Ft, akkor 10 000 Ft + 8000 Ft /2 = 14 000 Ft, (fizetendő) tehát 3500 Ft-ot még ki kell fizetnie a vevőnek.)

➤ **Ha az újonnan választott termék nem akciós:** a kedvezmény nem érvényesíthető, a termékért fizetett árat levonjuk az új termék árából és a különbözetet fizeti.

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft /2 (50%)=10500 Ft (kifizetett), de a „2.” cipőt visszaviszi a vásárló és nem akciós terméket választ, akkor 2500 Ft-ot levonunk az új termék árából és a különbözetet kifizeti.)

Amennyiben a Vásárló a magasabb árú terméket hozza vissza:

➤ **Ha a választott termék megfelel az akció kritériumainak** (tehát akciós, magasabb vagy azonos árú, mint a 2. cipő) – az eredetileg magasabb árú és a mostani magasabb árú termék vételára közötti különbséget kell a Vásárlónak megfizetni, vagy ha kedvezőbb árú terméket választ, akkor a különbséget visszatérítjük ajándékkártyára

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft /2 (50%)=10500 Ft (kifizetett), de a „1.” cipőt visszaviszi a vásárló és új cipőt választ.

- ha az új cipő ára pl. 10 000 Ft, akkor 10 000 Ft - 8000 Ft = 2000 Ft-ot kell fizetnie a vevőnek.

- ha pl. az új cipő ára 7000 Ft, akkor 8000 Ft – 7000 Ft = 1000 Ft jár vissza a vásárlónak ajándékkártyára.)

➤ **Ha ugyanazt a modellt / másik ugyanolyan árú modellt választ:** ráfizetés nélkül cseréljük

➤ **Ha a választott termék akciós és olcsóbb, mint a második:** megfordul az akció. Az eddig 50%-os terméknek vesszük a teljes árát és a most kedvezőbb áruból számoljuk az 50% kedvezményt.

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft /2 (50%)=10500 Ft (kifizetett), de az „1.” cipőt visszahozza a vevő, és új cipőt választ.

- ha pl. új cipő ára 4000 Ft, akkor 5000 Ft + 4000 Ft /2 = 7000 Ft-ot kell fizetni. Tehát a 10 500 Ft – 7000 Ft = 3500 Ft visszajár ajándékkártyára.)

➤ **Ha nem talál új terméket:** kilép az akcióból, hiszen 1 terméket vásárol, így a második terméket teljes áron számoljuk

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft /2 (50%), de az „1.” cipőt visszahozza a vevő és nem választ semmit, akkor a „2.” cipőért 5000 Ft-ot kell fizetnie a vásárlónak.)

➤ **Ha az újonnan választott termék nem akciós:** a kedvezmény nem érvényesíthető, az eddig második terméket teljes áron számoljuk

2 +1 (a legalacsonyabb árú termék 0 Ft)

➤ **Amennyiben az új termék nem felel meg az akció feltételeinek és a blokkon 0 Ft szerepel,** úgy ezen termék vételárát természetesen nem tudja cégünk kifizetni.

Amennyiben a Vásárló a legkedvezőbb árú (0 Ft- os) terméket hozza vissza:

➤ Ha a választott termék megfelel az akció kritériumainak (tehát akciós, alacsonyabb árú, vagy azonos árú, mint a „2.” cipő) -> az új terméket 0 Ft-ért számoljuk

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft, „3.” cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft) = 13 000 Ft (kifizetett), és a „3.” cipőt visszahozza a vevő és választ egy új cipőt, aminek

az ára kevesebb vagy egyenlő, mint 5000 Ft („2.” cipő ára),

- ha az új cipő ára pl. 4000 Ft, akkor $8000 \text{ Ft} + 5000 \text{ Ft} + 0 \text{ Ft} (4000 \text{ Ft}) = 13\,000 \text{ Ft}$ (fizetendő), nincs különbség nem kell fizetnie semmit, elviheti az új cipőt)

➤ **Ha ugyanazt a modellt / másik ugyanolyan árú modellt választ:** ráfizetés nélkül cseréljük

➤ **Ha nem talál új terméket:** a $2 + 1$ akció $1 + \frac{1}{2}$ akcióvá válik, hiszen kettő akciós termék együttes vásárlása történik. Az árakat az $1 + \frac{1}{2}$ akció szerint újra számoljuk. (példát lásd fent)

➤ **Ha a választott termék akciós és drágább, mint a második / első:** az akciót újraszámoljuk. A két magasabb árú termékért fizet a Vásárló, a legalacsonyabb árút kapja 0 Ft-ért.

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft, „3.” cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft) = 13 000 Ft (kifizetett), és a „3.” cipőt visszahozza a vevő és választ egy új cipőt.

- ha az új cipő ára pl. 7000 Ft, akkor $8000 \text{ Ft} („1.” \text{ cipő}) + 7000 \text{ Ft} (\text{új cipő}) + 0 \text{ Ft} („2.” \text{ cipő, eredeti ár } 5000 \text{ Ft}) = 15\,000 \text{ Ft}$ (fizetendő), tehát a korábban fizetett 13 000 Ft-ra még 2000 Ft-ot rá kell fizetnie.

- ha új cipő ára pl. 10 000 Ft, akkor $10\,000 \text{ Ft} (\text{új cipő}) + 8000 \text{ Ft} („1.” \text{ cipő}) + 0 \text{ Ft} (2. \text{ cipő, eredeti ára } 5000 \text{ Ft}) = 18\,000 \text{ Ft-ot}$ (fizetendő), tehát a korábban fizetett 13000 Ft-ra még 5000 Ft-ot rá kell fizetnie.)

➤ **Ha az újonnan választott termék nem akciós:** a $2 + 1$ akció $1 + \frac{1}{2}$ akcióvá válik, hiszen kettő akciós termék együttes vásárlása történik. Az árakat az $1 + \frac{1}{2}$ akció szerint újraszámoljuk. (példát lásd fent)

Amennyiben a Vásárló a középső árú terméket hozza vissza:

➤ Ha a választott termék **megfelel az akció** kritériumainak (tehát akciós, alacsonyabb árú, vagy azonos árú, mint az 1. cipő és drágább vagy azonos árú mint a 3. cipő) -> a korábbi és a mostani középső árú termék árkülönbözetét fizeti a Vásárló, vagy ha a korábbinál kedvezőbb árú terméket vásárol, akkora különbséget visszafizetjük ajándékkártyára.

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft, „3.” cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft) = 13 000 Ft (kifizetett), és a „2.” cipőt hozza vissza a vásárló és választ egy új cipőt.

ha az új cipő ára pl. 7000 Ft, akkor $7000 \text{ Ft} (\text{új cipő}) - 5000 \text{ Ft} („2.” \text{ cipő}) = 2000 \text{ Ft-ot}$ kell még ráfizetni.

ha az új cipő ára pl. 3000 Ft, akkor $5000 \text{ Ft} („2.” \text{ cipő}) - 3000 \text{ Ft} (\text{új cipő}) = 2000 \text{ Ft-ot}$ kap vissza a vásárló ajándékkártyára.)

➤ **Ha ugyanazt a modellt / másik ugyanolyan árú modellt választ:** ráfizetés nélkül cseréljük

➤ **Ha nem talál új terméket:** a $2 + 1$ akció $1 + \frac{1}{2}$ akcióvá válik, hiszen kettő akciós termék együttes vásárlása történik. Az árakat az $1 + \frac{1}{2}$ akció szerint újraszámoljuk. (példát lásd fent)

➤ **Ha a választott termék akciós és drágább, mint az első:** az akciót újraszámoljuk. A két magasabb árú termékért fizet a Vásárló, a legalacsonyabb árút kapja 0 Ft-ért.

(Példa: „1.” cipő 8000 Ft; „2.” cipő 5000 Ft, „3.” cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft) = 13 000 Ft (kifizetett), és a „2.” cipőt visszahozza vevő és választ egy új cipőt.

• ha az új cipő ára pl. 10 000 Ft, akkor 10 000 Ft (új cipő) + 8000 Ft („1.”cipő) + 0 Ft („3.” cipő, eredeti ár 2000 Ft)= 18 000 Ft (fizetendő), tehát 5000 Ft-ot rá kell fizetnie)

➤ **Ha a választott termék akciós és olcsóbb, mint a harmadik:** az akciót újraszámoljuk. A két magasabb árú termékért fizet a Vásárló, a legalacsonyabb árút kapja 0 Ft-ért.

(Példa: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft, „3.”cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft) = 13 000 Ft (kifizetett), és a „2.”cipőt visszahozza a vevő és választ egy új cipőt.

• ha az új cipő ára pl. 1000 Ft, akkor 8000 Ft („1.”cipő) + 2000 Ft (eredetileg „3.”cipő) + 0 Ft (új cipő eredeti ára 1000 Ft) = 10 000 Ft (fizetendő), tehát 3000 Ft-ot kap vissza a vásárló ajándékkártyára)

➤ **Ha az újonnan választott termék nem akciós:** a 2 + 1 akció 1 + ½ akcióvá válik, hiszen kettő akciós termék együttes vásárlása történik. Az árakat az 1 + ½ akció szerint újraszámoljuk. (példát lásd fent)

Amennyiben a Vásárló a legmagasabb árú terméket hozza vissza:

➤ Ha a választott termék **megfelel az akció** kritériumainak (tehát akciós, magasabb vagy azonos árú, mint a második és magasabb árú mint a harmadik cipő) -> a korábbi és a mostani legmagasabb árú termék árkülönbözetét fizeti a Vásárló, vagy ha a korábbinál kedvezőbb árú terméket vásárol, akkora különbséget visszafizetjük ajándékkártyára.

(Példa: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft, „3.”cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft) = 13 000 Ft (kifizetett), és az „1.”cipőt viszi vissza a vásárló és választ egy új cipőt.

• ha az új cipő ára pl. 10 000 Ft, akkor 10 000 Ft (új cipő) – 8000 Ft („1.”cipő) = 2000 Ft-ot kell fizetnie a vásárlónak.

• ha az új cipő ára pl. 7000 Ft, akkor 8000 Ft („1.”cipő) - 7000 Ft (új cipő) = 1000 Ft-ot kap vissza a vásárló ajándékkártyára.)

➤ **Ha ugyanazt a modellt / másik ugyanolyan árú modellt választ:** ráfizetés nélkül cseréljük

➤ **Ha nem talál új terméket:** a 2 + 1 akció 1 + ½ akcióvá válik, hiszen kettő akciós termék együttes vásárlása történik. Az árakat az 1 + ½ akció szerint újraszámoljuk. (példát lásd fent)

➤ **Ha a választott termék akciós és olcsóbb, mint a második vagy harmadik:** az akciót újraszámoljuk. A két magasabb árú termékért fizet a Vásárló, a legalacsonyabb árút kapja 0 Ft-ért.

(Példa: „1.”cipő 8000 Ft; „2.”cipő 5000 Ft, „3.”cipő 0 Ft (eredeti ár 2000 Ft)= 13 000 Ft (kifizetett), és az „1.”cipőt visszahozza vevő és választ egy új cipőt.

• ha az új cipő ára pl. 3000 Ft, akkor 5000 Ft („2.”cipő) + 3000 Ft (új cipő) + 0 Ft („3.” cipő) = 8 000 Ft (fizetendő) és 5000 Ft-t visszakap a vevő ajándékkártyára.

• ha az új cipő ára pl. 1000 Ft, akkor 5000 Ft („2.” cipő) + 2000 Ft („3.” cipő eredeti ára) + 0 Ft (új cipő, eredetileg 1000 Ft) = 7000 Ft (fizetendő) tehát 6000 Ft-ot kap vissza a vásárló ajándékkártyára.

➤ **Ha az újonnan választott termék nem akciós:** a 2 + 1 akció 1 + ½ akcióvá válik, hiszen kettő akciós termék együttes vásárlása történik. Az árakat az 1 + ½ akció szerint újraszámoljuk. (példát lásd fent)

*akció kritériuma:

-> leárazott cipő vagy táska vásárlása

-> 2 vagy 3 termék egyidejű vásárlása

- Nem leárazott termék választása esetén nem érvényesíthető a fenti akció.
- Jelen akciónk bolti hazaszállítás szolgáltatás keretében nem érvényesíthető.
- Az akció más kedvezményekkel (pl. születésnapi vagy hírlevél-feliratkozás kupon) nem összevonható.

IMBOX szolgáltatással kapcsolatos tudnivalók

Az IMBOX által nyújtott védelem használatától függően akár 4-6 hétig tart. Az impregnálás rendkívül hatékony víz- és szennyeződés taszító hatással bír, azonban a termék anyaga a kezeléstől nem lesz vízálló.

Panaszok kezelése:

❖ A kezeléstől számított 4-6 héten belül:

Amennyiben az IMBOX kezelését követően a szolgáltatás egyáltalán nem, vagy nem a vállalt határideig valósult meg, visszafizetjük az IMBOX kezelés díját vásárlást igazoló dokumentum ellenében.

❖ A kezeléstől számított 4-6 héten túl:

Az impregnálástól számított, a szolgáltatásra vonatkozó minőségi kifogásokat a hatodik hetet követően elutasítjuk, mivel a szolgáltatás az itt közölteknek megfelelően legfeljebb 6 hétig alkalmas a kezelés általi védelem.

A fentiek nem csak a cégünknel vásárolt cipők esetén érvényesek.

Amennyiben az IMBOX szolgáltatás alkalmazása során az üzletünkben károsodik a cipő, úgy visszafizetjük a lábbeli és a kezelés vételárát is (abban az esetben is, ha nem a cégünknel vásárolt cipőről van szó) vásárlást igazoló dokumentum ellenében.

Amennyiben az IMBOX szolgáltatással kezelt terméket cserélni szeretné nem minőségi kifogás miatt, úgy a szolgáltatás díját nem áll módunkban visszafizetni. Amennyiben az IMBOX szolgáltatással kezelt termékkel szemben jogos minőségi kifogása van a kezelés hatóidején belül, úgy a termék vételárával együtt a szolgáltatás árát is visszafizetjük.