



## **A Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.-től történő elektronikus vásárlás általános szerződési feltételei (ÁSZF)**

### **1. Az elektronikus vásárlással kapcsolatos főbb információk**

A Deichmann Cipőkereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaságtól (a továbbiakban: Deichmann) történő elektronikus vásárlás esetére kizárólag az alábbi általános szerződési feltételeknek (a továbbiakban: ÁSZF) a <http://www.deichmann.com/HU/hu> honlapon közzétett (a továbbiakban: Webáruház), a rendelés időpontjában a honlapon található változata érvényes.

A jelen ÁSZF érvényes: 2019.10.01-től visszavonásig.

Az alábbi ÁSZF kizárólag a Deichmann Webáruházán keresztül és Deichmann üzletekben elektronikus úton eszközölt szerződéskötések esetében érvényesek. Jelen ÁSZF szövege a honlapról letölthető számítógépre vagy más adathordozóra illetve kinyomtatható.

#### **1.1. Az elektronikus vásárlás során a Vásárló és a Deichmann között jön létre szerződés, melynek**

székhelye: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.  
cégjegyzékszám: 01-09-693582  
nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
adószáma: 12583083-2-44  
csomagküldő tevékenység nyilvántartási száma: XIII/12998/2017/B.  
telefon: 0036 - 1 - 263 66 80 telefax: 0036 - 1 - 263 66 20  
e-mail: [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com)

Tárhely:  
Deichmann SE  
E-Commerce  
Deichmannweg 9  
45359 Essen

Telefon: 0800 / 5020500  
Fax: 0201 / 61 41 39 6  
E-mail: [customer-service-dsd@deichmann.com](mailto:customer-service-dsd@deichmann.com)  
Amtsgericht Essen HRB 21020  
UID szám: DE 119663402

#### **1.2. Az elektronikus vásárlások során megkötésre kerülő szerződések nyelve a magyar. Az elektronikus úton megkötendő szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül. A rendelés adatait, a létrejött szerződést a Deichmann iktatja, és 10 évig tárolja, azok utólag visszakereshetőek. Amennyiben az iktatott szerződésre a Vásárlónak nyomtatott formában**



szüksége van, úgy azt az alábbi ingyenesen hívható számon: **06 80/ 840-840** (H-P: 8-17), vagy e-mailben az [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com) címre írva kérheti.

**1.3.** A Deichmann-tól kizárólag olyan személy rendelhet, aki betöltötte 18. életévét.

**1.4.** Rendeléseket egy alkalommal legfeljebb bruttó 100.000,- Ft értékben lehet leadni.

**1.5.** A Deichmann kizárólag magyarországi címekre tud megrendeléseket teljesíteni.

A Webáruházban elérhető a **Click&Collect** szolgáltatás. A szolgáltatás lehetőséget ad arra, hogy a megrendelni kívánt terméket a Vásárló egy általa kiválasztott **Deichmann üzletbe, szállítási díj nélkül** szállíttassa ki. A kiszállítást követően a megrendelés a rendelés során kiválasztott Deichmann üzletben **1-2 munkanapon** belül vehető át személyesen. A Vásárlónak a csomag átvételére a kiszállítást követően 14 naptári nap áll rendelkezésére.

A Click&Collect szolgáltatásra a jelen ÁSZF rendelkezései értelemszerűen alkalmazandók amennyiben külön feltételek nem kerülnek megjelölésre.

**1.6.** A megrendelések leadása a Webáruházban elektronikus úton és telefonon az ügyfélszolgálat segítségével a Magyarországról ingyenesen hívható **06 80/ 840-840** (H-P: 8-17) telefonszámon lehetséges. Faxon, e-mailen, levélben leadott rendeléseket nem fogadunk el.

**1.7.** Lehetőség van a további módon elektronikus szerződést kötni a Deichmann-nal:

- **vevői átkérés:** Amennyiben az Ön által kért termék nem található meg egy adott Deichmann üzletben, azonban más üzletben igen, a terméket az Ön által megjelölt üzletbe szállítja a Deichmann azzal a feltétellel, hogy a **termék vételára meghaladja a bruttó 3.000,- Ft-ot**, ahol **1-2 héten** belül személyesen átvehető a megrendelés;
- **hazaszállítás:** Amennyiben az Ön által kért termék nem található meg egy adott Deichmann üzletben, azonban raktáron vagy más üzletben igen, a terméket az Ön által megjelölt címre, **szállítási díj** ellenében kiszállíttatja a Deichmann, amelyet **3-5 munkanapon** belül kézbesít Önnek a futárszolgálat.

A fenti nem webáruházi megrendelésekre a jelen ÁSZF rendelkezései értelemszerűen alkalmazandók amennyiben külön feltételek nem kerülnek megjelölésre.

**1.8.** A Webáruházban a termékek kapcsán feltüntetett árak és más tájékoztatások nem minősülnek ajánlattételnek, ez csupán felhívás ajánlattételre. Az ajánlatot a jelen szerződés szerint a Vásárló teszi, amennyiben jelzi vételi, megrendelési szándékát a Deichmann felé. A szerződés létrejötte az a pillanat, amikor a Vásárló ajánlatát a Deichmann visszaigazolja.

A Webáruházban megvásárolható termékek árai magyar forintban értendők és a törvényes mértékű általános forgalmi adót tartalmazzák. A Webáruházban található árak a Webáruházban leadott rendelésekre érvényesek. Az árak és a megjelenített termékek az egyes üzletekben eltérhetnek a Webáruházban látott adatoktól.



A termékek vételára minden esetben 1 darab (lábbeli esetében: pár) termékre vonatkozik.

A Webáruházban közzétett különböző akciók csak a Webáruházban – kizárólag az akció időtartama alatt – történő rendelés feladása esetén érvényesek, a Deichmann üzleteiben történő vásárlásokra nem vonatkoznak.

**1.9.** A Deichmann vállalatcsoport tevékenységének célja a vevőinek elégedettsége, ezért működésének alapelveit, így a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot is előíró magatartási kódexet fogadott el. A Deichmann alapelveiről bővebben olvashat a <https://corpsite.deichmann.com/hu-hu/felelosseg/vasarlok/> oldalon, illetve az angol nyelvű magatartási kódex elektronikus másolatának megküldését az Ügyfélszolgálattól kérheti.

## **2. A szerződés megkötése Webáruházban leadott megrendelés esetén**

**A Webáruházban történő vásárlásnak nem feltétele az érvényes regisztráció. A Vásárlónak nem szükséges regisztrálnia, viszont regisztrálhat saját fiókot is az alábbiak szerint:**

Regisztrálni a Webáruházban lévő „Fiókom” pontra kattintva, a kötelező adatok (vezetéknév, keresztnév, e-mail cím, jelszó, irányítószám, város, utca, házszám, telefonszám) megadásával lehet. A kért adatok megadása, és az ÁSZF, valamint az adatkezelési tájékoztató elfogadására vonatkozó jelölőnégyzet kipipálása után, a regisztráció a Vásárló által történő jóváhagyását követően a Vásárló által megadott e-mail címre a Deichmann visszaigazoló e-mailt küld, melyben megerősíti a regisztráció megtörténtét és tájékoztatást nyújt, hogy a Vásárló hol tudja a későbbiekben megváltoztatni a regisztrációkor megadott adatait. A regisztráció megtörténte után a Vásárló a regisztrációkor megadott e-mail címével és jelszavával beléphet a Deichmann Webáruházába.

### **Regisztráció nélküli vásárlás esetén:**

A Webáruházban lévő „Kosár” pontra kattintva, a kötelező adatok (vezetéknév, keresztnév, e-mail cím) megadásával lehet regisztráció nélkül vásárolni. A kötelező adatok megadása, és az ÁSZF, valamint az adatvédelmi tájékoztató elfogadására vonatkozó jelölőnégyzet kipipálása után, a Vásárló folytathatja a vásárlási folyamatot. A Deichmann nem hoz létre a Vásárló számára saját fiókot. A Vásárló rendelésének elküldését követően, a Deichmann e-mail üzenetet küld a Vásárló részére, amelyben visszaigazolja, hogy a Deichmann megkapta a rendelést és felsorolja annak részleteit (kézhezvétel igazolása).

A Vásárlónak ezen a felületen van lehetősége feliratkozni a Deichmann hírlevelére a jelölőnégyzet kipipálásával.

### **2.1. A házhozszállítós megrendelés folyamata:**

a) **KOSÁR:** termék, vagy termékek elhelyezése a kosárba. A kosárba helyezett termékeket a rendszer nem foglalja le, azaz a megrendelés visszaigazolása előtt előfordulhat, hogy a



kiajánlott terméket más már megvette. A megrendelt termék kiszállítását visszaigazolás esetén tudjuk biztosítani.

b) **BELÉPÉS:** új regisztráció, vagy meglévő regisztráció esetén belépés, illetve regisztráció nélküli vásárlási lehetőség a Deichmann Webáruházába.

c) **SZÁLLÍTÁS:** szállítási mód kiválasztása és szállítási cím (kizárólag magyarországi cím adható meg), illetve számlázási cím megadása.

d) **FIZETÉS:** fizetési mód kiválasztása.

e) **ÖSSZESÍTÉS:** a megrendelés összesítése. A kosár tartalmának (termékek megnevezése és lényeges tulajdonságai), a termékek teljes vételárának, a szállítási és fizetési módnak, valamint a szállítási címnek és díjnak az ellenőrzése.

A Vásárló által kiválasztott termékre vonatkozó vételi ajánlata akkor minősül a Deichmann-nal közölt ajánlatnak, amikor az online rendelés során a vásárló az ott kért adatokat megadta és az e) pontban rákattint a „**Vásárlás most**” gombra. Fenti gomb megnyomásával tett nyilatkozat révén a vásárlónak fizetési kötelezettsége keletkezik, mely a Webáruház felületén is látható.

f) A megrendelés **JÓVÁHAGYÁSA** és a **MEGRENDELÉSI FOLYAMAT LEZÁRÁSA**. Az adatbeviteli hibák korrigálására a Vásárlónak a rendelési folyamat során mindig van lehetősége. Ezt egyszerűen a beírt hibás adatok javításával, törlésével, vagy a böngésző „vissza” gombjának megnyomása után az adatbevitel megismétlésével tudja megtenni.

A Vásárló rendelésének elküldését követően, a Deichmann e-mail üzenetet küld a Vásárló részére, amelyben igazolja, hogy a Deichmann megkapta a rendelést és felsorolja annak részleteit (kézhezvétel automatikus igazolása).

A regisztrált Vásárló az adott és még nem teljesített rendelése státuszát a „Fiókom” menüpontban a „Rendeléseim” pontban követheti nyomon.

A Deichmann jogszabály alapján köteles a Vásárló megrendelését 48 órán belül visszaigazolni. Amennyiben a 48 órás visszaigazolási kötelezettség ideje alatt a Vásárló nem kapott értesítést, megszűnik az ajánlattételi kötöttsége.

Amennyiben a Vásárló Webáruházon keresztül történő vásárlása során megadott adatok elektronikus rögzítésére hibásan kerül sor, annak kijavítását a Vásárló a Deichmann részére, az **ugyfelszolgalat@deichmann.com** e-mail címre történő e-mail küldésével, illetve telefonon az alábbi ingyenesen hívható számon: **06 80 / 840-840** (H-P: 8-17) kérheti.

Amennyiben a megrendelési és kiszállítási folyamat során még lehetséges, a Deichmann megpróbálja minél hamarabb kijavítani a felmerült hibát. A Vásárlót a Deichmann e-mailben vagy telefonon értesíti a hiba kijavításával kapcsolatban. A Vásárló tudomásul veszi, hogy az általa megadott hibás illetve téves adatokból eredő esetleges hibás teljesítésért a Deichmann nem vállal felelősséget.



A számlát a Vásárló minden esetben elektronikus úton kapja meg a vásárláskor megadott e-mail címére. A kiszállított csomagban található a szállítólevél, mely tartalmazza az elállási nyilatkozatot is.

## **2.2. Click&Collect megrendelés folyamata:**

A Click&Collect szolgáltatás megrendelésének folyamata megegyezik a jelen ÁSZF 2.1-es pontjának a) KOSÁR, b) BELÉPÉS, e) ÖSSZESÍTÉS és f) JÓVÁHAGYÁS és MEGRENDELÉSI FOLYAMAT LEZÁRÁSA pontjaival.

A jelen ÁSZF 2.1-es pont c) SZÁLLÍTÁS pontjában a Vásárlónak a szállítási címnél az új szállítási cím megadása során a Deichmann üzlet (Click&Collect) pontot választva kell kiválasztania egy kiválasztható Deichmann üzletet a térképes keresőből.

**Fizetési mód:** A jelen ÁSZF 2.1-es pont d) FIZETÉS pontjában a Vásárló kizárólag előre fizetéssel (bankkártyás fizetés, PayPal) teljesítheti a megrendelést. Utánvétellel leadott Click&Collect rendeléseket nem áll módunkban üzleteinkben futárszolgáltatástól átvenni.

**A megrendelt termékek átvétele:** A megrendelés pontos kiszállítási idejéről e-mailben és, vagy SMS-ben értesíti a futárszolgálat a Vásárlót. A kiszállítást követően a Vásárló a megjelölt Deichmann üzletben személyazonosító okmányának (személyi igazolvány, vezetői engedély, útlevél), valamint a rendelési azonosító számának bemutatását követően veheti át a megrendelt terméket. A terméket személyazonosító okmány bemutatása és a rendelési azonosító megadása mellett meghatalmazással eljárva a Vásárlótól eltérő más személy is átveheti – ezért különösen fontos és a Vásárló felelőssége a rendelési azonosító bizalmas kezelése. A Deichmann üzlet kizárólag a termékek átvételének jogszerűségét ellenőrzi, azonban az iratokról másolatot nem készít.

**A megrendelt termékek megőrzése:** Az üzletbe megérkezett termékek őrzésére a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályait kell alkalmazni. Amennyiben a Vásárló a megrendelt és kiszállított terméket a kiszállítás időpontját követő 14. naptári napon nem veszi át, úgy a Deichmann ügyfélszolgálat megkísérli felvenni a kapcsolatot a Vásárlóval a megrendelés során megadott telefonszámon, vagy e-mail címen. Amennyiben a kapcsolatfelvétel nem jár eredménnyel, a termék visszaszállításra kerül a Deichmann központi raktárba, melynek raktárba történő beérkezését követő 14 naptári napon belül a Deichmann visszautalja a vételárat a megrendelés fizetése során használt bankszámlaszámra.

## **2.3. Telefonon keresztül leadott megrendelés folyamata:**

Az ingyenes ügyfélszolgálati telefonszámon leadott megrendelés folyamata megegyezik a jelen ÁSZF 2.1-es, illetve 2.2-es pontjaival, azzal, hogy vásárlói fiók nem kerül regisztrálásra, illetve a megrendelés kézhezvételének igazolása, majd a visszaigazolás a Vásárló által megadott e-mail címre történik. A megrendelés folyamatáról – mint valamennyi ügyfélszolgálati hívásról – hangfelvétel készül az adatkezelés tájékoztatóban foglaltak szerint.

## **3. Üzletben elérhető elektronikus úton létrejött szerződések**



### **3.1. Vevői átkérés**

A vevői átkérés során az üzletben a Deichmann munkatársa rögzíti online felületen a megrendelést. Vásárlói fiók nem kerül regisztrálásra, az átvételről szóló értesítést SMS-ben küldi meg a Deichmann a Vásárló által megadott telefonszámra. A termékek átvételének és megőrzésének folyamata megegyezik a jelen ÁSZF 2.2-es pontjában szereplő Click&Collect szolgáltatás folyamatával.

### **3.2. Hazaszállítás**

Hazaszállítás megrendelése esetén az üzletben a Deichmann munkatársa rögzíti online felületen a megrendelést. Vásárlói fiók nem kerül regisztrálásra, illetve a megrendelés kézhezvételének igazolása az üzletben a rendelés visszaigazoló lappal, majd a visszaigazolás a Vásárló által megadott telefonszámra SMS-ben, vagy a megadott e-mail címre történik. A kiszállítás folyamata megegyezik a jelen ÁSZF 2.1-es és 4.2-es pontjaiban szereplő futárszolgálati szolgáltatás folyamatával.

## **4. A vételár megfizetése, szállítás és költségek**

### **4.1. Fizetési módok**

Webáruházi megrendelés esetén a fizetés történhet előrefizetéssel, bankkártyával (Visa, Mastercard, Maestro, VPAY), PayPal használatával, Deichmann ajándékutalvány beváltásával, vagy utánvétellel készpénzben.

Fentieken kívüli fizetési módokat (pl: Erzsébet utalvány, egyéb utalványok) a Deichmann a Webáruházon keresztül történő vásárlás esetén nem fogad el.

**Utánvétes rendelés esetén:** A Vásárló a megrendelés teljes összegét a terméket kiszállító futárszolgálat munkatársának készpénzben, vagy bankkártyával teljesíti. Az átvételnél nincs lehetőség vásárlási utalványok, egyéb kedvezmények beváltására.

**Bankkártyás vagy PayPal fizetés esetén:** Az adatok és a személyes információk védelme kiemelten fontos számunkra. A biztonságos fizetési folyamathoz SSL-kódolást használunk.

**Deichmann ajándékutalvány:** online beváltás esetén a fizetési folyamat során meg kell adni az utalványon szereplő kártyaszámot, PIN kódot és a biztonsági kódot.

A megrendelt áru a teljes vételár és szállítási díj kifizetésig a Deichmann tulajdonában marad.

Amennyiben a Vásárló már online, bankkártyás fizetéssel, vagy PayPal utalással előre rendezte a számlát, úgy már nem terheli semmilyen költség a kiszállítás során.

**Click&Collect** szolgáltatás igénybevételéhez előrefizetés szükséges.

**Vevői átkérés** esetén a megrendelést az átvételkor kell csak kifizetni.



**Hazaszállítás** szolgáltatás igénybevételéhez a megrendelés teljes összegét megrendeléskor az üzletben szükséges rendezni.

#### **4.2. Szállítási módok**

A Webáruházban kiválasztott termékeket házhozszállítással, vagy a futárszolgálat által megadott csomagpontok valamelyikén, illetve Click&Collect rendelés esetén valamely magyarországi Deichmann üzletben személyesen veheti át a Vásárló. Az átvétel módja, a csomagpontok, illetve Deichmann üzletek listája a megrendelés során a szállítási címnél választható ki.

##### **Házhozszállítás:**

A Webáruházban megrendelt termékeket a GLS Hungary futárszolgálat szállítja házhoz, a megrendelés során megadott magyarországi szállítási címre. A megrendelt termékekről és a szállítási folyamatról a Vásárló folyamatos tájékoztatást kap a Deichmann és a GLS Hungary futárszolgálat által e-mail és, vagy SMS formájában.

A megrendelt termékeket a GLS Hungary futárszolgálat munkanapokon 48 órán belül szállítja házhoz.

##### **A GLS futárszolgálata csak munkanapokon szállít csomagot 8:00 és 17:00 óra között.**

A munkanapokon 13:00 óráig sikeresen leadott, és a Deichmann által visszaigazolt megrendeléseket a következő munkanapon szállítja a futárszolgálat. A pénteken 13:00 óráig sikeresen leadott és a Deichmann által visszaigazolt megrendeléseket legkorábban hétfőn kaphatja kézhez a vásárló. Amennyiben pénteken 13:00 óra után adja le a megrendelést, úgy a csomagot legkorábban kedden szállítja ki a futárszolgálat.

A Deichmann a megrendelt termékek házhozszállítását csak Magyarország területén belül vállalja.

A raktár munkatársai a beérkező rendeléseket regisztrálják és a csomag összeállítása után átadják a futárszolgálatnak. A Vásárló a csomag összeállításakor kap e-mailt és, vagy SMS-t a várható szállítási időponttal.

A GLS e-mailben és / vagy SMS-ben értesíti a címzettet a csomagszállítás megrendelését követően. Az első értesítő tartalmazza a csomag minden fontosabb adatát, a GLS ügyfélszolgálat elérhetőségét és a csomagom.eu weboldal közvetlen linkjét. Az online felületen a címzett számos kézbesítési mód közül választhat. Például választhat egy új kiszállítási dátumot, megadhat egy másik címet, vagy átirányíthatja a csomagot egy GLS csomagpontba.

A második e-mail és / vagy SMS értesítőt a kiszállítás napjának reggelén küldi a GLS, amikor a futár megkapja a csomagot és hozzárendeli a 3 órás időablakkal a várható kiszállítást. Ez az üzenet tartalmazza a futár közvetlen telefonszámát és a GLS ügyfélszolgálat elérhetőségét is.

Amennyiben az első kézbesítési kísérlet sikertelen volt, a címzettet automatikusan értesíti a GLS e-mailben és / vagy SMS-ben. Az üzenet tartalmazza a csomagom.eu weboldal elérhetőségét, ahol ki lehet választani a következő kézbesítési módot.



A szállítási értesítők tartalmazzák a csomagszámot és a GLS ügyfélszolgálatának telefonszámát, melyen időpont módosítást kérhet a Vásárló legkésőbb a kiszállítás megadott időpontját megelőző 3 órával.

A Vásárló köteles az átvételt követően mihamarabb a csomagot tételesen ellenőrizni, valamint meggyőződni arról, hogy a szállítólevélben szereplő tételek a valóságban megegyeznek a rendelt, és kiszállított termékekkel. Amennyiben ezzel kapcsolatban bármilyen probléma felmerülne, javasoljuk, hogy a Vásárló lehetőség szerint késedelem nélkül vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal a hiba orvoslása érdekében. Az ügyfélszolgálatot ingyenesen az alábbi telefonszámon hívhatja: **06 80 / 840-840** (H-P: 8-17), e-mail: [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com).

#### **4.3. Szállítási költség**

A **Webáruházban** leadott megrendelés esetén a szállítás díja Magyarország egész területére rendelésenként:

- bruttó **9.900 Ft feletti** kosár esetén ingyenes
- bruttó **9.900 Ft alatti** kosár esetén bruttó 690 Ft
- **Click&Collect** rendelés (ÁSZF 2.2 pont) esetén értékhatártól függetlenül ingyenes.

**Vevői átkérés** esetén a Deichmann nem számít fel szállítási díjat.

**Hazaszállítás** szolgáltatás esetén a szállítási díj termékenként bruttó 690 Ft.

#### **5. Kellékszavatosság** (rejtett anyag, vagy gyártási hiba esetén történő igényérvényesítés)

A Webáruházban megrendelt kedvezményes termékek vásárlása esetén - nem minőségi hibás termékek - üzletben történő cseréjét az alábbiak szerint tudjuk biztosítani:

##### **Méretprobléma esetén**

- üzleteinkben cserélni tudjuk, amennyiben egy számmal nagyobb, vagy kisebb méretre szeretné cserélni a terméket - ebben az esetben az akciós és a teljes, bolti eladási ár különbségét nem kérjük el;
- üzleteinkben a Webáruház kedvezményével csökkentett vételárat tudjuk visszafizetni a vásárlónak, amennyiben egynél több méretkülönbséget szeretne cserélni az üzletben.

##### **Minőségi hiba esetén, amennyiben az üzlet jogosnak ítéli meg a reklamációt, úgy**

- üzleteinkben a Vásárló által fizetett vételárat tudjuk visszafizetni készpénzben vagy utalvány formájában
- üzleteinkben, amennyiben ugyanarra a cikkszámú termékre szeretné cserélni, melynek az üzletünkben magasabb az ára, úgy nem kérjük el az árkülönbötet.

Termékkel kapcsolatban reklamációt (minőségi kifogást) kizárólag a Deichmann magyarországi üzleteiben, személyesen áll módunkban kezelni. Az üzleteink listáját az alábbi linken találja: <https://stores.deichmann.com/hu-hu/>

##### **A kellékszavatossági igény érvényesítésének együttes feltételei:**

- két (2) éven belüli vásárlás





- a szerződéskötés bizonyítása (például: blokk, nyugta, netes rendelést visszaigazoló levél, stb) megléte

## **A kellékszavatossági igény elutasítható:**

### **1. A kellékszavatossági idő lejártával (2 év)**

#### **2. Nem rendeltetésszerű használatból eredő hibák miatt:**

- a) nem megfelelő méretválasztás következtében fellépő hiba;
- b) helytelen kezelésből, tárolásból eredő hiba esetén;
- c) sérülés, erőszakos külső behatás (fizikai, kémiai stb.) okozta hiba esetén;
- d) szakszerűtlen / házilagos javítás következményeként a hiba súlyosbodott, vagy annak oka, keletkezése, mértéke emiatt már nem megítélhető;
- e) fűzős lábbelin a nem megfelelő befűzés, bekötés miatt keletkező hiba;
- f) beázás következménye (kivéve, ha a lábbeli vízálló köztes béléssel rendelkezik).

#### **3. Természetes elhasználódás miatti kopás (pl: járótalp túlzott használat miatti kopása)**

- a) bőrtalp elkopása viselés következtében (ennek megelőzésére javasoljuk, hogy vékony gumiréteget tetessenek a sokat hordandó bőrtalpra)

Mentesülhet a szavatossági kötelezettségek alól a Deichmann akkor is, ha a Vásárló a vásárláskor már ismert hiba esetén reklamál, ha őt az üzlet a hibáról előre írásban tájékoztatta.

A szavatossági szabályokat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) részletezi. Ennek értelmében a kellékszavatossági igények érvényesítésére nyitva álló két (2) év két részre tagolódik:

- 1.) A vásárlás napjától számított hat (6) hónapon belül, ha bármilyen rendellenességet, hibát észlel a cipővel kapcsolatban, azt kérjük, késedelem nélkül jelezze bármelyik Deichmann üzletünkben. A hibát legkésőbb a felfedezésétől számított 2 hónapon belül kell bejelenteni, a késedelmes igénybejelentésből eredő kárért a Deichmann nem felel. A hibás / meghibásodott / kifogásolt terméket természetesen nem célszerű tovább használni, mivel az ezzel okozott kárt a forgalmazó nem köteles megtéríteni. Amennyiben a hiba eredete, jellege, így a reklamáció jogossága nem egyértelmű, vitás a felek között, úgy a Deichmann saját költségén független szakvéleményt kér ennek megállapítására.
- 2.) A vásárlás napjától számított hat (6) hónapon túl, a 2 éves időtartam végéig kétség, vita esetén a Vásárló saját költségén bizonyíthatja (pl.: szakvélemény által), hogy a meghibásodás oka már eladáskor (gyártáskor) benne volt a termékben. Amennyiben a szakvélemény alaposnak ítéli a Vásárló reklamációját, és azt a Deichmann elfogadja, úgy a cipő vételárán felül a bevizsgálás költségét is megtérítjük.

Minőségi kifogás esetén a Vásárló választása szerint a termék kijavítását vagy kicserélését kérheti, azonban, ha az igény teljesítése lehetetlen, vagy a Deichmann számára – a másik igény teljesítésével összehasonlítva – aránytalan többletköltséget okozna, akkor az eset összes körülményét mérlegelve a Deichmann 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-nal történt egyeztetést követően) kijavíthatja, vagy kijavíttathatja a hibás terméket a Deichmann költségére.



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

Ha az üzlet a javítást / kicserélést nem vállalta, vagy nem tudta teljesíteni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz / kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, akkor a Vásárló - választása szerint - arányos árleszállítást kérhet, vagy elállhat a szerződéstől, tehát visszakérheti a termék vételárát.

Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a Vásárló a terméket rendeltetészerűen nem tudja használni. A terméknek a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági idő újból kezdődik. Ez igaz arra az esetre is, ha a javítás következményeként új hiba keletkezik.

Amikor egy termék javításból vagy minőségi bevizsgálatásból visszaérkezik üzletünkbe, munkatársaink értesítik a Vásárlót. Üzleteinkben a Vásárlók által hagyott termékeket összesen 4 hónapig tudjuk őrizni. Az 1. hónap után írásbeli értesítést küldünk, ezt követően további 3 hónapig tároljuk a lábbeliket.

Kérjük, tiszta, száraz állapotban szíveskedjen a cipőt reklamáció esetén visszahozni, segítse ezzel munkatársaink munkáját, a hiba eredetének helyes megállapítása, illetve a termék rendeltetészerű kezelésének bizonyítása érdekében.

Az üzleteinkben és a Webáruházban árult táskák esetében az alábbi anyagok kerültek felhasználásra:

1. Bőr
2. Műbőr
3. Textil
4. Szintetikus (textilnek megfelelő ápolás)

A táskába csak jellegének és terjedelmének megfelelő, könnyű dolgokat helyezzen (ne legyen több, mint 5 kg). Ne tömje ki és ne helyezzen bele nehéz tárgyakat, ellenkező esetben a táska füle vagy egyéb része károsodhat. A táskákat anyaguknak megfelelően a tisztítási és ápolási követelmények alapján kell karbantartani annak érdekében, hogy azok idő előtt ne károsodjanak. A fentebb részletezett „A szavatossági igény érvényesítésének együttes feltételei” vonatkozó részei a táskákra is érvényesek.

Minőségi kifogás vagy elállás esetén a megrendelt terméket bármely magyarországi Deichmann üzletbe visszaviheti.

Az üzleteink listáját az alábbi linken találja: <https://stores.deichmann.com/hu-hu/>

## **6. Termékszavatosság**

A vásárolt termék hibája esetén a Vásárló - választása szerint - az 5. pontban meghatározott kellékszavatossági jogát vagy az e pont szerinti termékszavatossági igényt érvényesíthet.



A Vásárló termékszavatossági igényként kizárólag a hibás termék kijavítását vagy kicserélését kérheti.

A termék akkor hibás, ha az nem felel meg a forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek vagy pedig, ha nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A termékszavatossági igény a termék gyártó általi forgalomba hozatalától számított két éven belül érvényesíthető. E határidő elteltével a vásárló e jogosultságát elveszti.

A Vásárló a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a gyártóval, illetve a Deichmann-nal közölni. A hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni. A közlés késedelméből eredő kárért a vásárló felelős.

A gyártót a termékszavatosság az adott termék általa történő forgalomba hozatalától számított két évig terheli. E határidő elteltével jogvesztéssel jár.

A Vásárló termékszavatossági igényét kizárólag a termék gyártójával vagy forgalmazójával (Deichmann) szemben gyakorolhatja.

A termék hibáját termékszavatossági igény érvényesítése esetén az alábbi szabályok szerint kell bizonyítani:

Ennek értelmében a termékszavatossági igények érvényesítésére nyitva álló két (2) év két részre tagolódik:

- 1.) A vásárlás napjától számított hat (6) hónapon belül, ha bármilyen rendellenességet, hibát észlel a cipővel kapcsolatban, azt kérjük, késedelem nélkül jelezze a gyártó elérhetőségein. A hibát legkésőbb a felfedezésétől számított 2 hónapon belül kell bejelenteni, a késedelmes igénybejelentésből eredő károkért a gyártó nem felel. A hibás/meghibásodott/kifogásolt terméket természetesen nem célszerű tovább használni, mivel az ezzel okozott kárt a gyártó nem köteles megtéríteni.
- 2.) A vásárlás napjától számított hat (6) hónapon túl, a 2 éves időtartam végéig kétség, vita esetén a Vásárló saját költségén bizonyíthatja (pl.: szakvélemény által), hogy a meghibásodás oka már eladáskor (gyártáskor) benne volt a termékben.

A gyártó kizárólag akkor mentesül termékszavatossági kötelezettsége alól, ha bizonyítani tudja, hogy:

- a terméket nem üzleti tevékenysége körében gyártotta, illetve hozta forgalomba, vagy
- a hiba a tudomány és a technika állása szerint a forgalomba hozatal időpontjában nem volt felismerhető vagy
- a termék hibája jogszabály vagy kötelező hatósági előírás alkalmazásából ered.

A gyártónak a mentesüléshez elegendő egy okot bizonyítania.

Ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igény egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető. Termékszavatossági igényének eredményes érvényesítése



esetén azonban a vásárló a kicserélt termékre, illetve kijavított részre vonatkozó kellékszavatossági igényét a gyártóval szemben érvényesítheti.

## **7. A vásárlástól való elállás joga**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló, 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet rendelkezései alapján a vásárló, az áru átvételét követő 14 naptári napon belül, indoklás nélkül elállhat a vásárlástól. A Deichmann azonban a megrendeléstől (annak beérkezésének igazolásától) számított 30 napig biztosítja a Vásárló számára az elállás jogát.

A Vásárló elállási jogát egyszerűen a megrendelés során a megrendeléséhez kapott (a csomagban található) elállási nyilatkozat kitöltése útján is gyakorolhatja. A Vásárló az elállási nyilatkozatot a [www.deichmann.hu](http://www.deichmann.hu) oldalról is letöltheti. Az elállási jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a Vásárló nyilatkozatát az elállásra nyitva álló határidő lejárta előtt elküldi, azaz akár a megrendeléstől számított 30. naptári nap végéig ezt megteszi.

Fenti elállási határidőre vonatkozó rendelkezések nem érintik a Vásárló azon jogát, hogy az elállási jogát a szerződés megkötésének napja és az áru átvételének napja közötti időszakban is gyakorolhatja.

A határidőn belül gyakorolt elállás a felek közti szerződés megszűnését eredményezi, mely alapján az átvett terméket, illetve a megfizetett vételárat vissza kell szolgáltatni a másik félnek. Amennyiben a Vásárló szállítási díjat is fizetett a megrendelés kapcsán, mivel a Vásárló kifejezetten a legkevésbé költséges szállítási módtól (azaz ingyenes üzletben történő átvételtől) eltérő módot választotta, a szállítási díj visszafizetésének az a feltétele, hogy a teljes megrendelésre, azaz a rendeléshez tartozó összes termékre kiterjedjen a Vásárló elállása (egy időben, vagy az utolsó termék visszavételénél).

Ha a Vásárló eláll a szerződéstől, köteles a terméket (lehetőleg eredeti, sértetlen állapotban) az elállási nyilatkozattal együtt haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított 14 naptári napon belül személyesen visszavinni az egyik magyarországi Deichmann üzletbe (a Deichmann üzletek listája: <https://stores.deichmann.com/hu-hu/>) vagy – kizárólag webáruházi/raktárból való rendelés esetén – a saját költségén visszaküldeni az alábbi címre:

**Deichmann c/o  
Fiege Kft.  
Campona u. 1.  
1225 Budapest**

A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a Vásárló a terméket a határidő lejárta előtt visszaküldi a raktár címére, illetve visszaviszi valamely magyarországi Deichmann üzletbe.

A Deichmann kizárólag új állapotú (sérülésmentes, hiánytalan tartalmú) lehetőleg eredeti csomagolásában visszaadott termék visszaszolgáltatása esetén köteles a teljes vételárat visszafizetni. Amennyiben a termék a kipróbáláshoz feltétlen szükséges használatot meghaladó használat nyomait mutatja, úgy a Deichmann fenntartja magának a jogot arra, hogy az értékcsökkenés miatt egy arányos összeget visszatartson és a vételárat csak részben térítse vissza.



A Vásárló csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Amennyiben a határidőn belül gyakorolt elállás jogán visszaküldött csomag megfelel a fenti feltételeknek, a Deichmann a teljes vételárat a hatályos jogszabályokban rögzítetteknek megfelelően, haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított legkésőbb 14 naptári napon belül visszautalja a Vásárló részére az előzetesen megadott számlaszámra. Ebben az esetben kérjük, hogy a Vásárló adja meg az elállási nyilatkozaton azt a bankszámlaszámot ahová szeretné, hogy a Deichmann teljesítse a visszautalást. A termék személyesen valamely magyarországi Deichmann üzletbe való eljuttatása esetén, a Deichmann készpénzben teljesíti a visszafizetést.

A Deichmann mindaddig visszatarthatja a Vásárlónak az elálláshoz kötődően visszajáró összeget, amíg a Vásárló a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni.

Kérjük, hogy a Vásárló a visszaküldéskor lehetőség szerint az eredeti csomagolást használja. Későbbi térítési igények elkerülése érdekében, óvatosan ellenőrizze a terméket és ne okozzon benne kárt (pl. karcolás, foltok, kopott talp stb.). **A visszaküldendő dobozba kérjük, hogy a Vásárló lehetőség szerint mellékelje a kitöltött elállási nyilatkozatot!**

A termékek visszaküldésének költségei minden esetben a Vásárlót terhelik. Az elállás kapcsán ezen felül a Vásárlót más költség nem terheli. Utánvéttel visszaküldött csomagok átvételére nincs lehetőségünk.

Visszaküldés esetén az árut bármely postahivatalban, vagy GLS csomagpontban, esetleg más futárszolgálatot megbízva a csomagot megfelelően csomagolva és megcímezve fel lehet adni (mely tartalmazza a címet, a feladó nevét).

Amennyiben a Vásárló elállási jogának gyakorolásával kapcsolatos kérdése merülne fel, hívja az alábbi ingyenes telefonszámot: **06 80 / 840-840** (H-P: 8-17) vagy írjon e-mailt a következő címre: [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com).

A Vásárló nem gyakorolhatja elállási jogát az alábbi, a Deichmann által eladott termékek tekintetében:

- a) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a Vásárló utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állított elő a Deichmann, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a Vásárló személyére szabtak;
- b) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;
- c) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;
- d) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel.

## 8. A panaszkezelés helye, módja



Minőségi kifogásokat a termékek jellegének megfelelően kizárólag a Deichmann magyarországi üzleteiben, személyesen áll módunkban kezelni. Az üzleteink listáját az alábbi linken elérhető: <https://stores.deichmann.com/hu-hu/>

A Vásárló a termékkel vagy a Deichmann tevékenységével kapcsolatos fogyasztói kifogásait (panaszait) az alábbi elérhetőségeken terjesztheti elő:

**Levelezési cím:**

Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.

1134 Budapest, Kassák Lajos út 19-25. 6. Emelet

**Telefonszám: 06 80 / 840-840** (H-P: 8-17)

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com)

A Deichmann a szóbeli panaszt, amennyiben arra lehetősége van, az ügyfélszolgálaton, vagy munkatársain keresztül azonnal orvosolja. Ha a szóbeli panasz azonnali orvoslására nincs lehetőség, az ügyfélszolgálat felveszi az érintett üzlettel / raktárral / futárszolgálattal – és ha szükséges – a panaszossal a kapcsolatot. Az ügy kivizsgálását követően haladéktalanul értesíti a Vásárlót.

A Deichmann a jegyzőkönyv egy példányát személyesen közölt (üzlethelyiségben) szóbeli panasz esetén köteles helyben a Vásárlónak átadni, vagy ha ez nem lehetséges, akkor az alább részletezett írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint utólag, legkésőbb a panaszra adott válasszal együtt megküldeni.

Minden egyéb esetben a Deichmann az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

A Deichmann a hozzá írásban érkezett panaszt 30 napon belül érdemben megválaszolja. A panasz elutasítása esetén a Deichmann az elutasítás indokáról tájékoztatja a Vásárlót.

Amennyiben a Deichmann és Vásárló között esetlegesen fennálló fogyasztói jogvita tárgyalások során nem rendeződik, az alábbi jogérvényesítési lehetőségek állnak nyitva a Vásárló számára:

**a) Békéltető testület eljárásának kezdeményezése**

Békéltető Testület eljárását a fogyasztó akkor kezdeményezheti, amennyiben úgy érzi, hogy a kereskedő vagy szolgáltató a szerződéses kötelezettségeit nem, vagy nem megfelelően teljesíti. Az ingyenes békéltető eljárást a fogyasztó a lakhelye, tartózkodási helye, vagy a vásárlás helye szerint illetékes megyei kereskedelmi kamarák mellett működő Testületeknél kezdeményezheti. A fogyasztónak minőségi kifogással kapcsolatos vitáját kifejezetten érdemes a Békéltető Testületeknél kezelnie, hiszen a fogyasztóvédelmi hatósággal szemben ebben a kérdésben a Testületek illetékesek. A fogyasztó a testület eljárását elsősorban a lakóhelye szerint illetékes békéltető testület előtt kezdeményezheti. A testületek elérhetőségét megtalálhatja a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) oldalon.

A békéltető testületek listája a [www.deichmann.hu](http://www.deichmann.hu) oldalon letölthető.

**b) Eljárás indítása a Járási Hivatalok fogyasztóvédelmi egységeinél**

A fenti hivatalok fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabálysértések esetén kereshetőek fel érdemben. Ilyennek minősülhet, ha a szolgáltató, kereskedő nem ad választ a fogyasztó panaszára,



megtéveszti a fogyasztót, vagy egyéb jogsértést követ el. Nem tartozik a fogyasztóvédelmi hatóság illetékességi körébe a fogyasztó és a kereskedő közötti vitás kérdés rendezése (például, hogy az adott lábbelit cseréeljék, vagy a vételárat fizessék vissza)

Cím: Lásd a járási hivataloknál: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu)

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára.

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel** kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén, uniós webáruházzal fennálló vitáját Magyarországon kizárólagosan a **Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület** dönti el ingyenesen.

Ahhoz, hogy a Vásárló az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében.

Az online vitarendezési platform az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érhető el: <http://ec.europa.eu/odr>

Az oldal betöltését követően ki kell választani a nyelvet, majd be kell jelentkezni és követni az oldal utasításait.

Amennyiben a Vásárlónak a határon átívelő online vitarendezéssel kapcsolatosan további kérdése merülne fel, a Budapesti Békéltető Testület tud részletes felvilágosítást adni.

#### **A Budapesti Békéltető Testület:**

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu), [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu)

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

#### **c) Bírósági eljárás kezdeményezése**

#### **9. Adatvédelem és adatbiztonság**

A megrendelések pontos és gyors teljesítése érdekében a Deichmann elektronikus adatfeldolgozást alkalmaz, melynek során minden esetben tiszteletben tartja a Vásárlók személyhez fűződő jogait, az adatvédelemre és adatbiztonságra vonatkozó hatályos jogszabályi



rendelkezéseket. Az adatvédelemről, a Deichmann által alkalmazott adatkezelésről (ideértve a digitális adattartalom működését, az alkalmazott műszaki védelmi intézkedések és a digitális adattartalom hardverrel és szoftverrel való együttműködési képességének általános ismertetését is) a Deichmann adatkezelési tájékoztatója nyújt részletes tájékoztatást.

A Deichmann adatvédelmi tájékoztatója:

<https://www.deichmann.com/HU/hu/shop/content/dataprotection.jsp>

## **10. Alkalmazandó jog**

Amennyiben jelen ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen lenne, az a továbbiakban nem alkalmazható és az érvénytelen rendelkezés helyett a törvényi előírások az irányadók és az ÁSZF visszamaradó rendelkezései továbbra is teljes hatállyal bírnak.

A Deichmann és a Vásárlók közötti jogviszonyra a magyar jog irányadó.

A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a további hatályos magyar jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

A Szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panasszal a Vásárló az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, az elektronikus hirdetésekkel kapcsolatosan a hírközlési hatóság eljárását kezdeményezheti.

## **11. Kapcsolat a Deichmann-nal**

Amennyiben a Vásárlónak kérdése merül fel Webáruházunkkal, vagy az azon keresztül igénybe vehető szolgáltatásokkal kapcsolatosan, hívja ingyenesen hívható telefonszámunkat a **06 80 / 840-840** (H-P: 8-17) számon vagy írjon e-mailt az alábbi címre: [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com).

**Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.**  
**Kassák Lajos u. 19-25. 6. Emelet**  
**H-1134 Budapest**

Telefonszám: 0036 – 1 – 263 66 80 (H-Cs: 8-17, P: 8-15)

E-mail: [ugyfelszolgalat@deichmann.com](mailto:ugyfelszolgalat@deichmann.com)