

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT



**DEICHMANN CIPŐKERESKEDELMI Kft.**  
1134 Budapest, Kassák Lajos út 19-25.  
Adószám: 12583083-2-44

2024. január 1.

## TARTALOMJEGYZÉK

1. A panaszkezelési szabályzat célja	3.
2. A panaszkezelési szabályzat alapelvei	3.
2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve	3.
2/b, A panaszkezelésre vonatkozó földrajzi rugalmasság elve	3.
3. A szabályzat hatálya	3.
3/a, Személyi hatálya	3.
3/b, Tárgyi hatálya	3.
4. Részletes rendelkezések	3.
4/a, Fogalmak	3.
4/b, A panasz bejelentésének módja	4.
4/c, A panaszkezelési határidők	4.
4/d, A panasz kivizsgálása	5.
4/e, A panaszkezelés folyamán az ügyféltől kérhető adatok	5.
4/f, A panaszkezelés folyamata	5.
5. Minőségi kifogás	6.
6. Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén	6.
7. Jogérvényesítés	6.
7/a, A vásárló további jogérvényesítési lehetőségei	6.
7/b, Kapcsolódó mellékletek	7.
8. Adatkezelés	7.
8/a, Jogonalapok	7.
8/b, A panaszok nyilvántartása	7.
9. Szabályok a fogyasztó által visszahozott hibátlan termékekre vonatkozóan	7.
10. Záró rendelkezések	8.
10/a, Hatálybalépés	8.
1. Melléklet - Kellékszavatossági jogok fogyasztói szerződés esetén	9.
2. Melléklet - Békéltető Testületek elérhetőségei	11.
3. Melléklet - Utolsó pár akció	13.
4. Melléklet – Szezonvégi leárazás	14.
5. Melléklet – Imbox	15.

## **1. 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.

## **2. A szabályzat alapelvei**

### **2/a, A panaszok teljes körű kivizsgálásának és megválaszolásának elve:**

A Deichmann számára a legfontosabb, hogy vásárlói mindig elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel. Éppen ezért panaszait pártatlanul és teljeskörűen, egyenlő eljárás keretében ki kell vizsgálni, mely vizsgálat fontos információkat hordozhat az egész hálózat számára. A Deichmann a panasz kivizsgálást 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.

### **2/b, 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 panasz.

## **3. A szabályzat hatálya**

### **3/a, 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.

### **3/b, tárgyi hatálya:**

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

## **4. Részletes rendelkezések**

### **4/a 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.

### **4/b, 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

### **4/c, 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.

#### **4/d, 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.

#### **4/e, 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.

#### **4/f, 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 adatvédelmi szabályoknak megfelelően 3 évig kerülnek tárolásra.

**Elektronikus levél:** Az elektronikus levélben érkezett panaszokat a Deichmann központi ügyfélszolgálat megválaszolja. Határidő: 30 naptári nap. Az elektronikus levelezések jól beazonosítható és visszakereshető módon, az adatvédelmi szabályoknak megfelelően 3 évig kerülnek tárolásra.

**Postai levél:** A postán érkezett panaszokat a Deichmann központi ügyfélszolgálat megválaszolja. 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

## **5. 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.

## **6. 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.

## 7. Jogérvényesítés

### 7/a, 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 megalégedésére 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](http://www.bekeltetes.hu) oldalon, vagy üzleteinkben. Az ehhez hasonló ügyekben a fogyasztónak lehetősége van **bírósághoz** 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, megtevesztette a fogyasztót, esetleg más, a fogyasztóvédelemmel összefüggő jogszabálysértést követett el), a fogyasztó a lakóhely szerint illetékes vármegyei Kormányhivatalhoz fordulhat. Kormányhivatalok elérhetősége: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>
- A Deichmann kereskedelmi tevékenységét érintő kifogással ügyfeleink megkereshetik az üzlet földrajzi helye szerint illetékes jegyzői hivatalt is.

### 7/b, Kapcsolódó mellékletek:

- 2. *Melléklet*: Békéltető Testületek elérhetőségei

## 8. Adatkezelés

### 8/a, 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](mailto:adatvedelem@deichmann.com))

### 8/b, 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

### **8/c, A panaszok nyilvántartása, az adatkezelés időtartama**

A Deichmann minden panaszt nyilvántartásba vesz, különös figyelmet fordítva a személyes adatok védelmére. A bekért személyes adatok kizárólag az azonosítás célját szolgálják, ezen kívül nem szolgálhatnak egyéb adatgyűjtési célt. 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.

### **8/d, Érintetti jogok:**

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

### **8/e, Panaszkezelés**

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

- o Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.
- o cím 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.
- o adatvédelmi felelős: dr. Hegyi Zsófia,
- o telefonszám: 06-1-263 6681, e-mail cím: [adatvedelem@deichmann.com](mailto: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](mailto: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 <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/birosag-kereso> oldalon. Az adatkezelő székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.



## **8./f. Egyéb adatkezelések**

Tájékoztatjuk, hogy az üzleteinkben vagyonvédelmi célból képrögzítést lehetővé tevő elektronikus megfigyelőrendszert működtetünk. A Deichmann által alkalmazott elektronikus megfigyelő- és rögzítőrendszerrel részletes tájékoztatás az egyes üzletekben kifüggesztett Házirendben, illetve tájékoztatóban érhető el.

Tájékoztatjuk, hogy az üzleteinkben elérhető egyes szolgáltatások igénybevétele során személyes adatok megadása és kezelése válhat szükségessé. Az adatok kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatás a <https://www.deichmann.com/hu-hu/adatvedelem> oldalon érhető el.

## **9. 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 vételár értékben levásárlást biztosító ajándékkártyát ad, vagy visszafizeti a termék vételárát, vagy a vételárát beszámítva egy másik termékre cseréli.

## **1. Záró rendelkezések**

### **10/a Hatálybalépés:**

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

Budapest, 2024.01.01.

# 1. Melléklet

## 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 ld. 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 ld. 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/kicsereléshez 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 jelentős érdeksérelem 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 vagy elállási nyilatkozat)
- 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.

## 2. Melléklet

### Békéltető Testületek elérhetőségei:

<http://www.bekeltetes.hu>

2024. január 1-jétől a Békéltető testületek az alábbi, megváltozott illetékességi területeken működnek:

Vármegyei Békéltető Testületek felsorolása	Elérhetőségek	Illetékesség
Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Telefonszáma: (72) 507-154,20/283-3422 Fax száma: (72) 507-152 E-mail cím: <a href="mailto:info@baranyabekeltetes.hu">info@baranyabekeltetes.hu</a>	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli utca 1. Telefonszáma: 46/501-090 (új ügyek) 46/501-871 (folyamatban lévő ügyek) Fax száma: (46) 501-099 E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a>	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye
Budapesti Békéltető Testület	Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10. Telefonszám: (1) 488 2131 Telefax: (1) 488 2186 E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu">bekelteto.testulet@bkik.hu</a>	Budapest
Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefonszáma: (62) 554-250/118 Fax száma: (62) 426-149 E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6. Telefonszáma: (22) 510-310 Fax száma: (22) 510-312 E-mail cím: <a href="mailto:bekeltetes@fmkik.hu">bekeltetes@fmkik.hu</a>	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Telefonszáma: (96) 520-217 Fax száma: (96) 520-291 E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto.testulet@gymkik.hu">bekelteto.testulet@gymkik.hu</a>	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 4025 Debrecen, Vörösmarty utca 13-15 Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax száma: (52) 500-720 E-mail cím: <a href="mailto:bekelteto@hbkik.hu">bekelteto@hbkik.hu</a>	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
Pest Vármegyei Békéltető Testület	Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Levelezési címe: 1364 Budapest, Pf.: 81 Telefonszám: 06-1-792-7881 E-mail: <a href="mailto:pmbekelteto@pmkik.hu">pmbekelteto@pmkik.hu</a>	Pest vármegye

### 3. Melléklet

#### 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 terméket méretprobléma esetén másik üzletünkben ki tudjuk cserélni, **ugyanazon cikkszámú másik méretű termékre**, amennyiben viselés jele nem látható rajta és új állapotban van. Ilyen esetben nem kérjük el a két ár közötti különbözetet, függetlenül attól, hogy a másik üzletben az azonos cikkszámú termék leárazott utolsó páras vagy sem.

Amennyiben a vásárló a méretproblémás utolsó páras terméket **másik cikkszámú termékre** kívánja kicserélni, úgy a fenti feltételek fennállása esetén kizárólag a blokkon szereplő vételárat tudjuk beszámítani a vásárlásba, vagy igénye szerint a blokkon szereplő vételárat tudjuk visszafizetni a fogyasztó számára.

#### **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 félretetetni nem lehet.

#### 4. Melléklet

### 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 páros akció: „1.„cipő 8000 Ft „2.„cipő 5000 Ft  $\rightarrow 8000 \text{ Ft} + 5000 \text{ Ft}/2(50\%) = 10\ 500 \text{ Ft}$

Három páros akció: „1.„cipő 8000 Ft; „2.„cipő 5000 Ft; „3.„cipő 2000 Ft  $\rightarrow 8000 \text{ Ft} + 5000 \text{ Ft} + 0 \text{ Ft} = 13.000 \text{ Ft}$ )

A kedvezményt egyszerre, egy vásárlás során lehet alkalmazni. Az akció csak a 20%-os, 30%-os, az 50%-os, a 75%-os piros-fehér 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  $8000 \text{ Ft} + 6000 \text{ Ft}/2 = 11\ 000 \text{ Ft}$  (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 visszafizetjük

(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 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  $10\ 000 \text{ Ft} + 8000 \text{ Ft}/2 = 14\ 000 \text{ Ft}$ , (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 visszafizetjük és az új terméket teljes áron tudja megvásárolni (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 visszkap a vásárló és az új cipőt teljes áron kell kifizetnie.)

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

(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.)
- **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 árúból 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.)
- **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  $8000\ Ft + 5000\ Ft + 0\ Ft (4000\ Ft) = 13\ 000\ Ft$  (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 + 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 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 Ft („1.”cipő) + 7000 Ft (új cipő) + 0 Ft („2.” cipő, eredeti ár 5000 Ft) = 15 000 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 Ft (új cipő) + 8000 Ft („1.”cipő) + 0 Ft (2. cipő, eredeti ára 5000 Ft) = 18 000 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 + 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 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 különbözetet visszafizetjük  
(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 Ft (új cipő) – 5000 Ft („2.”cipő) = 2000 Ft-ot kell még ráfizetni.  
ha az új cipő ára pl. 3000 Ft, akkor 5000 Ft („2.”cipő) - 3000 Ft (új cipő) = 2000 Ft-ot kap vissza a vásárló.)
- **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 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)



- **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 árkülönbségét fizeti a Vásárló, vagy ha a korabbinál kedvezőbb árú terméket vásárol, akkora különbséget visszafizetjük  
(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.)
- **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.
  - 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.
- **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. születésnap vagy hírlevél-feliratkozás kupon) nem összevonható.

## 5. Melléklet

### 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.