

NÁVOD: Odstoupení od KUPNÍ SMLOUVY

Pokud jsi obdržel/a zařízení, které ti z nějakého důvodu nevyhovuje a chceš jej poslat k odstoupení od smlouvy, zde najdeš návod jak postupovat.

Věříme, že zde najdeš veškeré potřebné informace a odstoupení bude díky nim hračka. 😊

Kdyby ti náhodou přeci jen nebylo něco jasné, nebo jsi měl/a jakékoli dotazy, určitě se na nás můžeš obrátit na našem telefonním čísle: **+420 737 565 577** nebo emailu: **info@jabkolevne.cz**

Na naší webové stránce sjedeš úplně dolů, kde najdeš odkaz s názvem “Reklamace”. Na ten klikni.

Odebírej náš newsletter

Speciální slevy a akce Žádný spam Kdykoliv se odhlásiš

Vložte Váš e-mail **CHCI SPECIÁLNÍ VÝHODY**

Vložením e-mailu souhlasíte s podmínkami ochrany osobních údajů.

Navštiv nás na prodejně v Praze
Vodčická 10, Praha 1. [Zobrazit na mapě](#)
Otevírací doba: Po - Ne: 08:30 - 20:00

Osobní odběr e-shopu Výkup zařízení
Platba kartou Servis a reklamace

Více o prodejně

Každý den jsme tu pro tebe
Potřebuješ s něčím poradit?
+420 737 565 577 info@jabkolevne.cz

Sleduj nás Facebook Instagram Tiktak YouTube

Kategorie
iPhone
iPad
Mac
Watch
Příslušenství
Audio

Zákaznický servis
Výkupy
Reklamace
Stavy produktů
Kontakt
Zákaznický servis
O nás

Vše o nákupu
Záruka originality
Pečlivě testováno
Výhodné ceny
Platba a doprava
Proč koupit použitý iPhone
Obchodní podmínky
Ochrana osobních údajů
Bonusový program

Rychlá a bezpečná platba VISA GPay Apple Pay Dobírkou Převodem HOME CREDIT

Na stránce Reklamace klikneš na odkaz “Vrátit objednávku”. Dostaneš se na formulář, který je potřeba vyplnit.

Po-Ne: 8:30 - 20:00 +420 737 565 577 info@jabkolevne.cz

jabkolevne.cz Napište, co hledáte

iPhone iPad Mac Watch Příslušenství Audio Proč si koupit použitý iPhone? Výkup Stavy produktů Blog O Nás Kontakt

Reklamace

Může se stát, že i k nám se vesmír otočí zády. Měsíc je na ústupu, venku je zamračeno, zkrátka i nám se občas něco nemusí povést. Znáte to, také u nás zatím pracují jen lidé, takže ať už se chystáte zboží reklamovat či z jakéhokoliv důvodu vrátit, uděláme vše, co je v našich silách, abychom to rychle a férově vyřešili.

Jak reklamace probíhá?

Reklamace
Reklamační formulář
Reklamovat objednávku

Odstoupení od smlouvy
Formulář pro vrácení zboží
Vrátit objednávku

Ve formuláři vyplníš číslo objednávky, kterou budeš vracet a také email, na který byla objednávka vytvořena. Je nutné, aby se emaily opravdu shodovaly. 😊
Po vyplnění klikneš na “Vyhledání objednávky”.
Pokud si nepamatuješ číslo objednávky, klikni na možnost “Nepamatuji si číslo objednávky”

Najděte svou objednávku

Vyplňte níže informace o Vaší objednávce, které se případ týká. Číslo objednávky naleznete v potvrzovacím emailu nebo na faktuře.

Číslo objednávky

E-mail, se kterým jste objednávali

[Nepamatuji si číslo objednávky](#)

Vyhledání objednávky

Pokud jsi zvolil/a možnost “Nepamatuji si číslo objednávky”, budeš přesměrován/a na tuto stránku, kde vyplníš svůj email, na který byla objednávka vytvořena a na email ti dorazí potvrzení emailové adresy. Po ověření tvého emailu obdržíš informace o svých objednávkách.

Ověření e-mailové adresy

Přes odkaz, který Vám přijde e-mailem Vás přesměrujeme na stránku, na které zobrazíme všechny Vaše objednávky.

E-mail, se kterým jste objednávali

Odeslat ověřovací e-mail

Pokud jsi dal/a v prvním kroku možnost “Vyhledání objednávky”, budeš přesměrován/a na tuto stránku. Zde zvolíš zařízení, které chceš vrátit. Vrátit můžeš buď celou objednávku a nebo jen zboží, které ti nevyhovuje. Po vybrání zboží dáš “Pokračovat”.

Vyberte položky objednávky

Další krok: Zpětná doprava

Vyberte položky

Níže jsou položky vybrané objednávky. Vyberte ty, které chcete zahrnout v tomto případě.

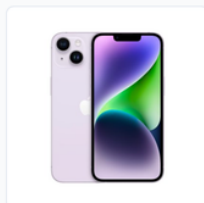
	1× iPhone 14 128GB (Stav A/B) Fialová Apple	☐
	1× Napájecí adaptér USB-C 20W	☐
	1× Kabel USB-C / USB-C (1m) Apple	☐

Pokračovat

V tomto kroku budeš vybírat položky k vrácení.
Je potřeba uvést "Proč zboží vracíte?"
Můžeš také přiložit soubory - fotky, videa - pokud máš.
Případně popsat cokoliv k zařízení do "Detaily důvodu vrácení".

Vyberte položky k vrácení

Další krok: Zpětná doprava



iPhone 14 128GB (Stav A/B) Fialová
Apple
8 490 Kč

Proč zboží vracíte?

Vyberte možnost...

Přiložené soubory

Detaily důvodu vrácení

Detaily důvodu vrácení

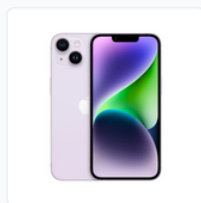
Tuto položku nechci vracet

Vrátit položku

Zde jsou možnosti důvodů, proč zařízení vracíš. 😊

Vyberte položky k vrácení

Další krok: Zpětná doprava



iPhone 14 128GB (Stav A/B) Fialová
Apple
8 490 Kč

Proč zboží vracíte?

✓ Vyberte možnost...

Bez důvodu

Vypadá odlišně než obrázek / popis na stránkách

Nevyhovuje mi

Pozdní doručení

Nevhodný dárek

Detaily důvodu vrácení

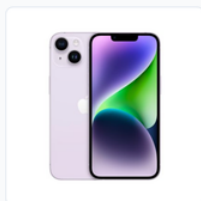
Tuto položku nechci vracet

Vrátit položku

Pokud máš v objednávce zařízení / zboží, které vracet nechceš, zvolíš možnost “Tuto položku nechci vracet”.

Vyberte položky k vrácení

[Další krok: Zpětná doprava](#)



iPhone 14 128GB (Stav A/B) Fialová
Apple
8 490 Kč

Proč zboží vracíte?

Bez důvodu

Přiložené soubory

Detaily důvodu vrácení

Detaily důvodu vrácení

Tuto položku nechci vracet

Vrátit položku

V dalším kroku je potřeba zajistit zpětnou dopravu, aby k nám zařízení dorazilo.

Můžeš si zvolit dopravce PPL, GLS a nebo si zajistit dopravu sám/sama – v tomto případě si zvolíš jiného přepravce nebo doneseš zařízení k nám na prodejnu – Vodičkova 677/10, Praha 1.

Zpětná doprava

[< Zpět](#)

[Další krok: Informace o Vás](#)

Zvolte si druh dopravy

Budeme potřebovat, abyste nám zaslali vybrané produkty. Pro nejrychlejší vyřešení případu Vám doporučujeme objednat si dopravu z nabídky níže.



Zboží zanesu na pobočku dopravce

119 Kč >



Objednám si svoz

169 Kč >

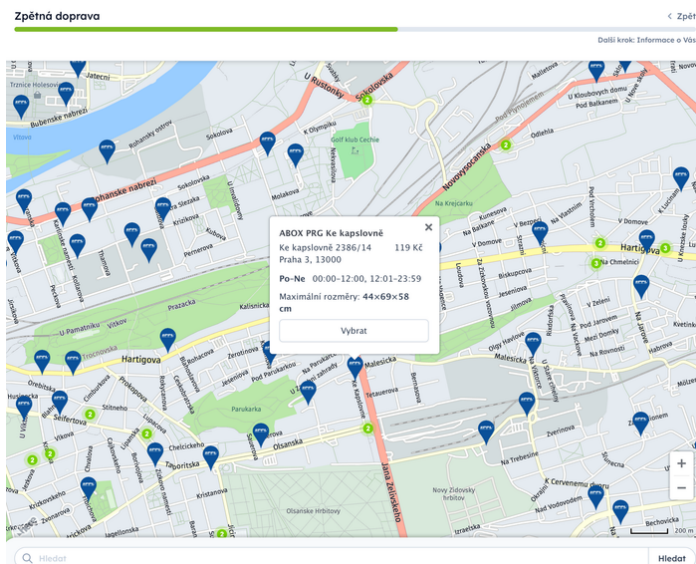
Dopravu si zajistím sám/sama

Nechci využít vaši výhodnější nabídky dopravců.

>

Pokud sis zvolil/a možnost přepravce PPL, je nutné si na mapě vybrat nejbližší podací místo PPL, kam poté řádně zabalené zařízení doneseš.

Na email ti bude zaslán přepravní štítek, který si vytiskneš a nebo jím ukážeš vygenerovaný QR kód. Balíček od tebe převezmou a zašlou k nám.



Pokud sis zvolil/a možnost přepravce GLS, zde zvolíš, z jakého města zásilku odešleš.

Zpětná doprava < Zpět

Další krok: Informace o Vás

Z jakého města zásilku odešlete?

Vyplňte prosíme adresu, město, nebo PSČ města, ze kterého budete odesílat zásilku, abychom vám mohli nabídnout nejvýhodnější způsob dopravy.

Adresa, město, nebo PSČ

Praha, 101 00

101 00, Praha 10, Praha, Hlavní město Praha, Česko

Zpětná doprava < Zpět

Další krok: Informace o Vás

Vybrané město

Praha, 101 00

Vyberte den svozu

Pondělí, 9. 3. Úterý, 10. 3. Středa, 11. 3. Čtvrtek, 12. 3. Později...

Nabídka dopravců

GLS GLS svaz 8:00 - 18:00 169 Kč

- Kurýr u Vás vyzvedne Vaši zásilku
- Zásilku je třeba řádně zabalit
- Maximální váha zásilky je 31,5 kg
- Maximální rozměry zásilky 200x60x80 cm, maximální obvod je 300 cm

Pokud vrátíte předměty, které se nevejdou do jednoho balíku, objednejte si více balíků.

Potřebuji více balíčků

V posledním kroku procesu zakládání případu Vás požádáme o platbu 169 Kč za objednávku dopravy

Pokračovat

Jako další si vybereš termín vyzvednutí, který ti nejvíce vyhovuje a GLS dorazí přímo k tobě, kde zásilku vyzvedne.

Tato možnost je vhodnější pro objemnější zásilky, kdy není možnost balíček donést na pobočku PPL.

Pokud sis zvolil/a možnost “Dopravu si zajistím sám / sama”, můžeš zařízení donést přímo k nám na prodejnu – Vodičkova 677/10, Praha 1, a nebo poslat přes jinou společnost dle tvých preferencí.

Zpětná doprava

< Zpět

Další krok: Informace o Vás

Zvolte si druh dopravy

Budeme potřebovat, abyste nám zaslali vybrané produkty. Pro nejrychlejší vyřešení případu Vám doporučujeme objednat si dopravu z nabídky níže.



Zboží zanesu na pobočku dopravce

119 Kč >



Objednám si svoz

169 Kč >

Dopravu si zajistím sám/sama

Nechci využít vaši výhodnější nabídky dopravců.

>



Chcete si dopravu zajistit sami?

Pro vyřešení případu je nutné dodat zboží do našeho e-shopu.

Doprava objednaná přes náš systém je propojená s Vaším případem a díky tomu Váš případ dokážeme vyřešit rychleji.

Dopravu si zajistím sám/sama

Vybrat z naší nabídky

Na této stránce doplníš číslo svého bankovního účtu, telefon, email a jméno.

Informace o Vás

< Zpět

Další krok: Shrnutí

Informace o Vás

Potřebujeme znát posledních pár věcí.

Číslo vaší objednávky

Bankovní účet

Bankovní účet

Váš telefon

Váš email

Vaše jméno

Pokračovat

V následujícím kroku prosíme zkontrolovat, zda je vše správně vyplněno. 😊 Pokud vše sedí, tak stačí dát “Vytvořit případ”.

Shrnutí

< Zpět

Tvoje jméno

 tvoje emailová adresa

 tvé telefonní číslo

 tvá adresa

Odstoupení od smlouvy

 1x iPhone 14 128GB (Stav A/B) Fialová

8 490 Kč

Zkontrolujte, že všechny informace jsou správné. Pokud něco není v pořádku, změňte jakékoliv informace kliknutím na [tento odkaz](#).

Vytvořit případ

Pokud se rozhodneš pro hodnocení, objeví se tato stránka, kde nám můžeš dát vědět, jak jsi byl/a s procesem vyplnění formuláře spokojen/a.
Díky tomu se můžeme zlepšovat a posouvat. A také celý proces odstoupení od smlouvy zdokonalovat, aby byl pro naše zákazníky co nejrychlejší a nejjednodušší. 😊

Ohodnoťte svou zkušenost s Retinem

Jak jste spokojeni se samoobslužným procesem, který vám poskytuje Retino ve srovnání s vytištěním a vyplněním PDF, jako je to na jiných e-shopech?



Které možnosti se Vám nejvíce líbily?

Oceňujete možnost objednat dopravu přímo z Portálu Retino?

Ne

Ano

Co se Vám na možností objednat si zpětnou dopravu přímo ve formuláři líbí nejvíce? Nastaly nějaké problémy?

Z jakého důvodu jste si nezvolil žádný způsob zpětné dopravy?

- ☒ Zboží donesu osobně do prodejny
- ☐ Příliš vysoké ceny
- ☐ Můj preferovaný typ dopravy ve výběru chybí
- ☐ Měl jsem v minulosti špatné zkušenosti s přepravou objednanou prostřednictvím interaktivního formuláře Retino
- ☐ Jiný...

Při rozhodování, kde si příště objednáte nějaké zboží online, brali byste v úvahu možnost jednoduchého založení vratky nebo reklamace pomocí interaktivního formuláře jako je tento?

Ne

Ano

Něco jiného, co byste nám chtěli říct?

Zpětná vazba žádným způsobem neovlivní Váš případ. Není určena pro eshop, ale pro poskytovatele tohoto interaktivního formuláře.
Zajišťuje [Retino](#)

Odeslat