

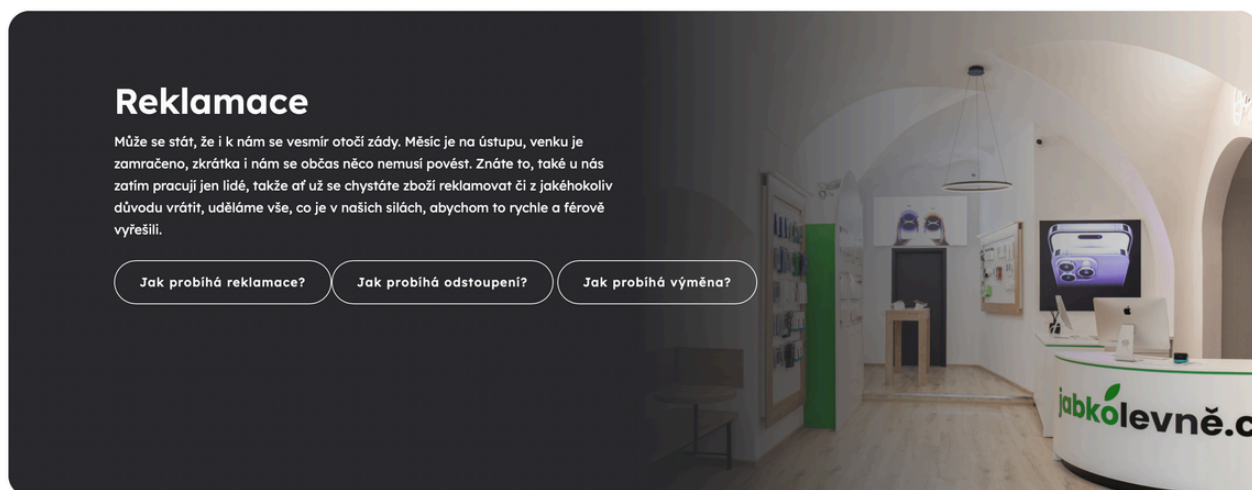
NÁVOD: ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY

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 jakékoliv dotazy, určitě se na nás můžeš obrátit na našem telefonním čísle: **+420 737 565 577** nebo emailu: **info@jabkolevne.cz**

Na stránce Reklamacie klikneš na odkaz "Vrátit objednávku". Dostaneš se na formulář, který je potřeba vyplnit.



Reklamacie

Reklamační formulář

Reklamovat objednávku

Odstoupení od smlouvy

Formulář pro vrácení zboží

Vrátit objednávku

Výměna

Formulář pro výměnu zařízení

Vyměnit zařízení

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

Detaily důvodu vrácení

Tuto položku nechci vracet

Vrátit položku

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

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 vrátet

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 >

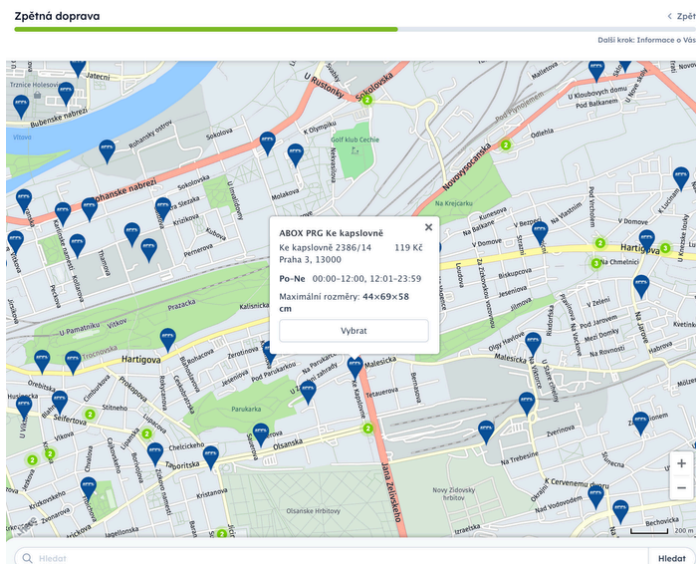
Dopravu si zajistím sám/sama

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

Zde vidíš, že byl případ založen a také sledovat aktuální stav.
Zboží tedy můžeš řádně zabalit a poslat přes společnost, kterou sis zvolil/a nebo donést přímo na prodejnu.
Zároveň budeme moc rádi, pokud nám sdělíš, zda bylo během vyplňování formuláře vše v pořádku.
Díky tomu budeme mít možnost se zlepšovat a soustředit se na zdokonalování našeho procesu vrácení zboží.

Případ založen

Jakmile zařízení obdržíme, vše zkontrolujeme a budeme Vás kontaktovat. I když máme na celý proces 14 dní, vše s pokusíme vyřešit co nejdřív!

[Sledovat aktuální stav zde](#)

Jaký je další krok?

Zabalte prosím zboží a označte číslem objednávky:

Filip Gajniak, JabkoLevně.cz
Vodičkova 10
Praha, 11000
Česko

a pošlete ji na adresu níže:

Bylo vše v pořádku?

Pomozte nám vylepšit samoobslužný zpětný proces

Zavřít

Pokud klikneš na “Sledování aktuálního stavu”, objeví se tato stránka, kde uvidíš jednotlivé kroky procesu odstoupení od kupní smlouvy. Vždy tě budeme o všem informovat.

[Přejít na jabkolevne.cz](#)

Odstoupení od smlouvy

Jméno
 Objednávka
 před pár sekundami

Čekáme na přijetí >
 Řešíme >
 Rozhodnutí >
 Vyřešeno

1x iPhone 14 128GB (Stav A/B) Fialová

8 490 Kč

Proč zboží vracíte?

Bez důvodu

Detaily důvodu vrácení
zařízení mi nevyhovuje

B
I
A
▼
≡
≡
≡
≡
🔗
☰
☷
↶
↷
ℹ️
✎

Napište zprávu...

Poslat zprávu

jabkolevne.cz

před pár sekundami

Případ byl úspěšně založen.

Produkt můžete přinést osobně, či ho zaslat na naší kamennou prodejnu na adrese Vodičkova 10, Praha 1 11000 a to nejpozději do 14 dnů od založení případu.

Děkujeme,

Tým JabkoLevně.cz

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