

NÁVOD: REKLAMACE

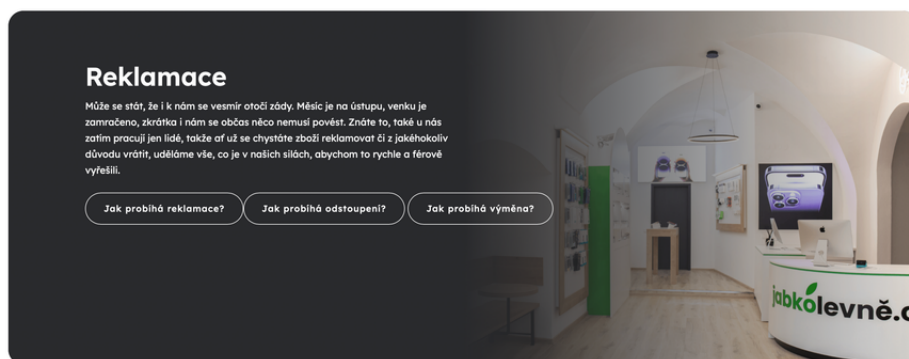
Pokud jsi obdržel/a zařízení, které jeví nějaké závady nebo je s ním cokoliv v nepořádku, zde najdeš návod jak postupovat s reklamací.

Moc nás to mrzí a víme, že to není jednoduchá situace a i proto jsem se rozhodli vytvořit tento návod, který ti s procesem pomůže.

Věříme, že zde najdeš veškeré potřebné informace.

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 “Reklamovat 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 reklamovat 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 v prvním kroku možnost “Vyhledání objednávky”, budeš přesměrován/a na tuto stránku. Zde nám co nejlépe popíšeš, co je s produktem špatně, jaké jsou na něm závady, abychom dle toho co nejlépe dokázali vyhodnotit, jak bude reklamace probíhat.

Zároveň je potřeba vyplnit IMEI zařízení – pokud jej nevíš, napiš do políčka “xxx”. Důležité je také uvést heslo od obrazovky, pokud je, abychom se do zařízení během případné opravy dostali. 😊 V tomto kroku vyplníš tedy všechny potřebné kroky a můžeš přiložit i soubory – fotky, videa, kde je například vidět popisovaný problém / závada.

Pokud máš vše vyplněno, klikneš na “Reklamovat položku”.

Jestli je v objednávce více zařízení a chceš reklamovat jen jedno, stačí u zbývajících produktů dát “Tuto položku nechci reklamovat”.

Vyberte položky k reklamaci

Další krok: Zpětná doprava



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

Co je s produktem špatně?

IMEI produktu (naleznete v záručním listu či obecném nastavení telefonu)

Popište co nejpodrobněji závadu. Kdy se objevila a jak se projevuje?

Bylo již zařízení v minulosti v servisu? Pokud ano, uveďte, o jaký problém se jednalo.

Došlo k mechanickému poškození/pádu/většímu otřesu?

Bylo zařízení v kontaktu s vodou?

 Přiložené soubory

Heslo od obrazovky (Pokud není možné zařízení uvést do továrního nastavení)

Tuto položku nechci reklamovat

Reklamovat 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 jim ukážeš vygenerovaný QR kód. Balíček od tebe převezmou a zašlou k nám.

Zpětná doprava

[< Zpět](#)[Další krok: Informace o Vás](#)

ABOX PRG Ke kapslovně
Ke kapslovně 2386/14 119 Kč
Praha 3, 13000
Po-Ne 00:00-12:00, 12:01-23:59
Maximální rozměry: 44x69x58 cm
Vybrat

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

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.

Zpětná doprava

< Zpět

Další krok: Informace o Vás

Vybrané město

<

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

>

Vyberte den svozu

Pondělí, 9. 3.

Úterý, 10. 3.

Středa, 11. 3.

Čtvrtek, 12. 3.

Později...

Nabídka dopravců

<

GLS svoz 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 vracíte 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

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 své telefonní číslo, email a jméno.

Informace o Vás

< Zpět

Další krok: Shrnutí

Informace o Vás
Potřebujeme znát posledních pár věcí.
Číslo vaší objednávky

Váš telefon

Váš email

Vaše jméno

Pokračovat

Zde prosíme zkontroluj, 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

Reklamáce
 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 reklamací.

✓ 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: a pošlete ji na adresu níže:

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

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 reklamace. Vždy tě budeme o všem informovat.

jabko**levně**.cz

[Přejít na jabkolevne.cz](#)

Reklamace

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

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 reklamací 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