

## Jak postupovat při vrácení/výměně zboží?

**Děkujeme za Váš nákup.** Víme, že ne vždy se objednané zboží trefí na 100% do představ zákazníka. Abychom pro Vás celý proces výměny udělali co nejjednodušší, níže najdete jednoduchý postup. Prosíme o jeho dodržení – urychlíte tím celý proces vrácení nebo výměny zboží.

### STRUČNĚ:

**1. Napište nám => 2. Zabalte balíček => 3. Nalepte na něj štítek => 4. Odneste jej do Zásilkovny**

### PODROBNĚ:

1. Nejdříve nás prosím kontaktujte – ideálně e-mailem (info@yogaguru.cz) a uveďte v něm i číslo Vaší objednávky (číslo faktury není nutné). Odpovídáme většinou velmi rychle, nejpozději následující pracovní den.

#### Při výměně:

Pokud se rozhodnete pro výměnu, dejte nám prosím vědět i zboží, které si přejete zaslat. Pokud jej máme skladem, ihned jej pro Vás rezervujeme. Dejte nám prosím také vědět, na kterou pobočku Zásilkovny si přejete nové zboží zaslat (pro Vás zdarma) (<https://www.zasilkovna.cz/pobočky>)

2. Následně Vám zašleme e-mail, který bude obsahovat štítek pro bezplatné vrácení/výměnu zboží prostřednictvím Zásilkovny – je to pro Vás zdarma.

Zboží nám prosím nezasílejte poštou ani přepravními společnostmi – máme negativní zkušenosti s doručením a případným dohledáváním ztracených balíčků.

3. Zboží pro nás prosím dobře zabalte (ideálně s obalem a visačkami), aby se během přepravy nepoškodilo. Ideálně k němu přibalte i [Formulář o odstoupení od smlouvy](#), který obdržíte s e-mailem nebo si jej můžete i stáhnout z našeho webu. Můžete nám jej zaslat také e-mailem, důležité je uvést bankovní spojení, abychom mohli peníze vrátit na Váš bankovní účet.

4. Odneste balíček do pobočky Zásilkovny, která Vám vyhovuje, seznam poboček: <https://www.zasilkovna.cz/pobočky>

5. Na balík není třeba dopisovat odesílatele ani adresáta, štítek všechny potřebné údaje obsahuje. V Zásilkovně po Vás nic dalšího nebudou chtít a balík nám doručí. My jej elektronicky hned uvidíme, pokud si přejete pro sebe potvrzení o předání balíku, doporučujeme vytisknout si štítek ještě jednou na druhý papír a nechat si jej potvrdit, sami to bohužel nedělají, ale není to nutné.

6. Jakmile k nám zboží doputuje, zkontrolujeme jej a peníze obratem odešleme na Váš bankovní účet (uvedený ve výše zmíněném formuláři). Prosíme jen o trpělivost, Zásilkovna je směrem k zákazníkům velmi rychlá, opačným směrem jim to může trochu trvat.

#### 7. Pouze při výměně:

Abychom Vás do Zásilkovny nehonili 2x, odešleme balíček s novým produktem a až jej půjdete vyzvednout, tak tam rovnou můžete nechat balíček, který si přejete nám zaslat.

### Poznámky:

- Naší snahou je vždy domluvit se, proto nás prosím kontaktujte a zkusíme společně najít řešení, které Vám bude co nejvíce vyhovovat
- Výměna i vrácení je pro Vás bezplatné, vracíte-li celou objednávku, vrátíme Vám i poštovné.
- Zboží nám prosím vracejte v takovém stavu, abychom jej ideálně mohli zařadit znovu do prodeje (položte si otázku, zda by Vám vyhovovalo obdržet objednaný produkt takto vypadající)
- Produkty prosím nečistěte ani neperte