

YRSLF

Reklamace, odstoupení od smlouvy a vrácení zboží

Platné od: 8. 8. 2026

Pro internetový obchod yrslf.cz

1. Kontakt pro reklamace a vrácení

STEP Production s.r.o.

Hládkov 13

169 00 Praha

Česká republika

E-mail: **podpora@yrslf.cz**

Tento dokument je určen spotřebitelům nakupujícím v e-shopu YRSLF.

2. Reklamace vadného zboží

2.1. Prodávající odpovídá, že zboží při převzetí nemá vady. Zboží má zejména odpovídat popisu, druhu, množství, jakosti, velikosti a dalším vlastnostem ujednaným ve smlouvě nebo uvedeným u produktu.

2.2. Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí zboží. Projeví-li se vada během jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud to povaha zboží nebo vady nevylučuje.

2.3. Práva z vadného plnění nejsou dobrovolnou zárukou. YRSLF neposkytuje smluvní záruku nad rámec zákonných práv spotřebitele, pokud to není výslovně uvedeno u konkrétního zboží.

3. Jaká práva má zákazník při vadě

3.1. Má-li zboží vadu, může zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat opravu nebo dodání nové věci bez vady, pokud zvolený způsob není nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.

3.2. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době a bez značných obtíží pro zákazníka, s přihlédnutím k povaze zboží a účelu, pro který bylo zakoupeno. Náklady na převzetí zboží k odstranění oprávněně vytknuté vady nese prodávající.

3.3. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit zejména tehdy, pokud

prodávající vadu odmítne odstranit, neodstraní ji v přiměřené době nebo bez značných obtíží, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy nebo je zjevné, že vada nebude odstraněna řádně. Od smlouvy nelze odstoupit, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada nevýznamná není.

4. Jak reklamaci uplatnit

4.1. Reklamaci lze oznámit e-mailem na podpora@yrslf.cz a zboží doručit nebo zaslat na adresu uvedenou v článku 1.

4.2. Pro rychlé vyřízení zákazník uvede zejména:

- své jméno, příjmení, e-mail a doručovací adresu,
- číslo objednávky nebo jiný údaj umožňující nákup dohledat,
- popis vady a kdy se projevila,
- zvolený způsob vyřízení reklamace,
- případně fotografie vady.

4.3. Doklad o nákupu je vhodné přiložit, není však podmínkou uplatnění reklamace, lze-li nákup prokázat jinak. Zákazník nesmí být nucen uplatnit reklamaci pouze prostřednictvím formuláře.

4.4. Zboží zasílejte čisté a v rozsahu potřebném k posouzení reklamace. Zákazníkovi tím nevzniká povinnost vracet zboží v původním obalu.

5. Potvrzení a vyřízení reklamace

5.1. Při uplatnění reklamace YRSLF vydá zákazníkovi písemné potvrzení s datem uplatnění reklamace, jejím obsahem, zákazníkem požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji zákazníka.

5.2. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a zákazník o vyřízení vyrozuměn nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodne-li se zákazník s YRSLF na delší lhůtě.

5.3. Po vyřízení reklamace zákazník obdrží potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace; při zamítnutí obdrží písemné odůvodnění. Není-li reklamace vyřízena v zákonné lhůtě, může zákazník požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit.

6. Odstoupení od smlouvy do 14 dnů

6.1. Spotřebitel může od smlouvy uzavřené přes internet odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů ode dne, kdy on nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží.

6.2. Je-li v jedné objednávce dodáváno více kusů zboží samostatně, běží lhůta od převzetí posledního kusu. Pro dodávku zboží sestávajícího z více položek nebo částí běží od převzetí poslední položky nebo části.

6.3. Odstoupení musí být vůči YRSLF jednoznačné. Zákazník jej může zaslat e-mailem na podpora@yrslf.cz nebo písemně na adresu uvedenou v článku 1. Lze použít níže uvedený vzorový formulář, není to však povinnost.

6.4. Pro dodržení lhůty stačí oznámení o odstoupení odeslat před jejím uplynutím.

7. Vrácení zboží a vrácení peněz

7.1. Po odstoupení zákazník zboží zašle nebo předá na adresu uvedenou v článku 1 bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Lhůta je zachována, je-li zboží před jejím uplynutím odesláno.

7.2. Přímé náklady na vrácení zboží nese zákazník. YRSLF neposkytuje bezplatné vrácení ani jinou dobrovolnou výhodu nad rámec zákonného práva odstoupit od smlouvy.

7.3. Zákazník může se zbožím zacházet pouze v rozsahu nutném k seznámení s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností obdobně jako v kamenné prodejně. Zákazník odpovídá jen za snížení hodnoty způsobené nakládáním nad tento rámec.

7.4. YRSLF vrátí všechny přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Pokud si zákazník zvolil jiný než nejlevnější nabízený způsob dodání, vrací se náklady na dodání pouze ve výši nejlevnějšího nabízeného způsobu.

7.5. Peníze budou vráceny stejným způsobem, jakým je YRSLF přijala, pokud zákazník výslovně nesouhlasí s jiným způsobem bez dalších nákladů. YRSLF může s vrácením peněz vyčkat do převzetí vráceného zboží nebo do doložení jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve.

8. Kdy nelze od smlouvy odstoupit

Právo odstoupit od smlouvy ve 14denní lhůtě nelze uplatnit v zákonem stanovených případech a jen tehdy, jsou-li splněny jejich konkrétní podmínky. Jde o smlouvy:

- o službě, která již byla v plném rozsahu poskytnuta, pokud s jejím zahájením zákazník předem výslovně souhlasil a byl poučen o zániku práva odstoupit,
- o zboží nebo službě, jejíž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na vůli prodávajícího,
- o alkoholických nápojích, pokud jsou splněny zákonné podmínky týkající se odloženého dodání a tržních výchylek,
- o zboží vyrobeném podle požadavků zákazníka nebo přizpůsobeném jeho osobním potřebám,
- o zboží podléhajícím rychlé zkáze, s krátkou dobou spotřeby nebo o zboží po dodání nenávratně smíseném s jiným zbožím,
- o neodkladné opravě nebo údržbě provedené na výslovnou žádost zákazníka v jím určeném místě, s výjimkami stanovenými zákonem,

- o zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo hygieny není vhodné vrátit po porušení pečeti,
- o zapečetěné zvukové nebo obrazové nahrávce či počítačovém programu, pokud zákazník porušil obal,
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů, s výjimkou předplatného,
- o ubytování, přepravě zboží, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, má-li být plněno k určitému datu nebo v určitém období,
- uzavřené ve veřejné dražbě, které může být zákazník fyzicky přítomen,
- o digitálním obsahu nedodávaném na hmotném nosiči, pokud bylo s plněním zahájeno s předchozím výslovným souhlasem zákazníka, zákazník byl řádně poučen o zániku práva odstoupit a prodávající mu poskytl zákonem vyžadované potvrzení.

Pro prodej módního zboží budou zpravidla prakticky významné zejména výjimky u zboží upraveného na přání zákazníka a hygienicky zapečetěného zboží. Ostatní výjimky se použijí pouze tehdy, pokud to odpovídá konkrétní objednávce.

9. Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Tento formulář vyplňte a zašlete pouze tehdy, chcete-li od smlouvy odstoupit.

Adresát:

STEP Production s.r.o.

Hládkov 13

169 00 Praha

Česká republika

E-mail: podpora@yrslf.cz

Tímto oznamuji/oznamujeme, že odstupuji/odstupujeme od kupní smlouvy na toto zboží:

- Název a počet kusů zboží:
- Číslo objednávky:
- Datum objednání:
- Datum převzetí zboží:
- Jméno a příjmení zákazníka:
- Adresa zákazníka:
- E-mail zákazníka:
- Datum:
- Podpis zákazníka:

(jen při zaslání formuláře v listinné podobě)

10. Mimosoudní řešení sporu

Pokud se spor nepodaří vyřešit přímo s YRSLF, může spotřebitel využít mimosoudní řešení

spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce. Návrh je třeba podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy spotřebitel své právo u YRSLF uplatnil poprvé.

Kontrola konzistence

Identifikační údaje prodávajícího, kontaktní e-mail, adresa pro vrácení a reklamace, 14denní lhůta pro odstoupení, dvouletá lhůta pro vytknutí vady a 30denní lhůta pro vyřízení reklamace jsou v souladu s ostatními dokumenty YRSLF.