Podmínky vrácení YIVO SureFit 365™

365 dní na oznámení vrácení. Platí i pro firemní nákupy.

YIVO SureFit 365™ je doplňkový bezplatný program vrácení produktů zakoupených přímo od YIVO. Nenahrazuje zákonné právo odstoupit od smlouvy, práva z vadného plnění ani obchodní záruku. Neznamená, že lze produkt 365 dní běžně používat a poté jej bezpodmínečně vrátit.

Program platí od: 9. září 2026
Verze dokumentu: 1.2 | 15.10.2026
Lhůta kupujícího: 365 dní od převzetí vraceného produktu.

Datum účinnosti programu není společným počátkem lhůty pro vrácení pro všechny kupující. Lhůtu nepočítáme od data faktury, objednávky ani odeslání. Pozdější upřesnění těchto podmínek neomezují práva ani výhodnější přísliby poskytnuté při nákupu.

1. Provozovatel programu a kontaktní údaje

Provozovatelem programu a prodávajícím je **YIVO Sebastian Zając**, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska, daňové identifikační číslo (NIP): 642-315-75-74, registrační číslo podnikatele (REGON): 383257067, dále jen „YIVO“.

Oznámení o vrácení přijímáme na **zwroty@yivo.pl**, písemně na adrese našeho podnikání a prostřednictvím dostupného postupu vrácení na platformě, na které byl nákup uskutečněn. Volba jednoho způsobu nevylučuje jiné přípustné způsoby oznámení. Nemusíte používat výhradně formulář YIVO. Účinné oznámení zaslané na jinou kontaktní adresu zpřístupněnou YIVO neodmítáme jen proto, že byla použita jiná adresa.

Adresa pro vrácení produktů:
YIVO Sebastian Zając
ul. Zofii Nałkowskiej 16E
41-700 Ruda Śląska
Polska

2. Kupující a nákupy zahrnuté do SureFit 365™

1. Program mohou využít spotřebitelé i podnikatelé, včetně osob samostatně výdělečně činných a společností. Faktura vystavená na firmu sama o sobě vrácení nevylučuje.
2. Program se vztahuje na produkty značky YIVO zakoupené přímo od YIVO, včetně nákupů prostřednictvím prodejních platforem. Na platformě zkontrolujte, že prodávajícím v objednávce je YIVO Sebastian Zając. Značka YIVO na produktu nebo v názvu nabídky sama o sobě neznamená, že prodávajícím bylo YIVO.
3. Nákupy od nezávislých prodejců nejsou automaticky zahrnuty. V těchto případech se práva vůči prodávajícímu a případná obchodní záruka posuzují samostatně.
4. Nevyžadujeme placené členství, registraci produktu ani uvedení důvodu vrácení.
5. Můžete vrátit celý nákup nebo vybrané produkty či kusy. Pokud byl nákup jednou nedělitelnou sadou, vrácení v rámci programu zahrnuje celou sadu. Tím nejsou omezena zákonná práva z nesouladu se smlouvou, který se týká jednotlivých součástí.

3. Zákonná práva jsou na programu nezávislá

1. Při nákupu zboží na dálku má spotřebitel zpravidla 14 dní na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu, s výhradou zákonných výjimek. Zvláštní předpisy mohou stanovit jiné nebo delší lhůty.
2. Příslušná zákonná práva se vztahují také na fyzickou osobu nakupující přímo pro své podnikání, pokud pro ni smlouva nemá profesní povahu ve smyslu článku 7aa polského zákona o právech spotřebitele. Faktura s DPH sama o sobě tuto ochranu neruší.
3. Podmínky tohoto doplňkového programu, včetně požadavků na stav produktu, neomezují zákonné odstoupení od smlouvy. Pokud zákonné právo stále trvá, postupujeme podle zákonných pravidel, i když od převzetí uplynulo více než 14 dní.
4. Při zákonném odstoupení chybějící originální obal nebo použití produktu automaticky neznamená ztrátu práva odstoupit. Podle článku 34 odst. 4 polského zákona o právech spotřebitele lze zohlednit skutečné snížení hodnoty způsobené nakládáním nad rámec nezbytný ke zjištění vlastností a funkčnosti produktu. To neplatí, pokud YIVO neposkytlo zákonem požadované informace o odstoupení. Podrobná pravidla jsou v bodě 9a. Výjimka pro některé zapečetěné produkty popsaná v bodě 6 se uplatňuje samostatně.
5. Po uplynutí zákonné lhůty pro odstoupení vyplývá možnost vrátit produkt až do 365. dne ze SureFit 365™ a podléhá podmínkám tohoto programu. Pro podnikatele bez zákonného práva odstoupit může program představovat základ pro vrácení již ode dne převzetí produktu.

4. Jak se počítá 365 dní

1. Na oznámení vrácení v rámci SureFit 365™ máte 365 kalendářních dní od převzetí produktu vámi nebo vámi určenou osobou odlišnou od dopravce. Den převzetí se nezapočítává; prvním dnem je následující den. Datum neurčujeme automaticky podle stavu odeslání, faktury ani pouhého uložení zásilky na výdejním místě před jejím vyzvednutím kupujícím nebo určenou osobou.
2. U produktů dodávaných odděleně běží lhůta programu od převzetí konkrétního vraceného produktu. Při zákonném odstoupení uplatňujeme zákonná pravidla pro počátek lhůty, včetně pravidel týkajících se poslední položky, šarže nebo součásti.
3. K dodržení lhůty programu stačí před jejím uplynutím odeslat jednoznačné oznámení o vrácení. V této lhůtě nemusíte získat souhlas YIVO ani doručit zásilku do skladu.
4. Produkt je třeba odeslat zpět během následujících 14 dní po oznámení. Lhůta pro odeslání je dodržena, pokud je zásilka odeslána před jejím uplynutím.
5. Připadne-li konec lhůty na sobotu nebo zákonem stanovený den pracovního klidu, umožňujeme úkon provést následující den, který není sobotou ani zákonem stanoveným dnem pracovního klidu. Výhodnější kogentní právní pravidla tím nejsou dotčena.

5. Stav produktu při dobrovolném vrácení

Následující požadavky se týkají vrácení v rámci doplňkového programu; neomezují zákonné právo odstoupit od smlouvy.

1. Pro vrácení celé ceny produktu v rámci programu jej vraťte kompletní, bez poškození vzniklého po dodání a bez známek používání nad rámec nezbytného vyzkoušení. Kupujícímu neúčtujeme vady ani nesoulad se smlouvou, za které odpovídá YIVO.
2. Nezbytné ověření vlastností a vhodnosti dílu je dovoleno. Vždy dodržujte návod a bezpečnostní pravidla. Povolené vyzkoušení samo o sobě neodůvodňuje snížení vracené částky.

3. Drobné změny stavu, znečištění nebo chybějící položky nemusí automaticky znamenat odmítnutí vrácení v rámci programu. Pokud produkt nadále spadá do jeho působnosti, vrácení přijmeme a podle bodu 9a lze případně zohlednit pouze skutečné snížení hodnoty způsobené nakládáním nad rámec povoleného vyzkoušení.

4. Program není roční dobou běžného používání produktu. Nevztahuje se na vracení funkčních produktů po běžném používání, například filtrů použitých k úklidu, břitů použitých k holení či sečení nebo dílů trvale upravených kupujícím. Možnost snížené refundace tyto hranice programu neruší. Přijetí takového produktu mimo program je možné na základě individuální dohody s YIVO, která stanoví podmínky vypořádání a je zaznamenána například e-mailem. Taková dohoda nesmí být vyžadována místo respektování platného zákonného práva.

5. Před nevratným krokem, například připevněním dílu jednorázovou lepicí vrstvou, zkontrolujte označení modelu, rozměry a návod. Ne každý díl lze zkusit nasadit, aniž by se změnil jeho stav. Samotné nasazení však automaticky nedokazuje nepovolené použití: rozhoduje povaha úkonu a konkrétní produkt.

6. Originální obal pomáhá bezpečnému vrácení a identifikaci produktu, zpravidla však není podmínkou vrácení. Za otevření nebo chybějící běžný obal neúčtujeme automatický poplatek. Zvláštní význam pečetí u některých produktů vysvětluje bod 6.

7. Chybějící obal, běžné používání ani nemožnost splnit podmínky dobrovolného programu neruší práva z vadného plnění. Reklamace se posuzuje podle příslušného zákonného základu nebo obchodní záruky.

6. Produkty zapečetěné z důvodů ochrany zdraví nebo hygieny

1. Zákonná výjimka z práva odstoupit se může na produkt vztahovat, pokud jsou splněny **všechny** následující podmínky:

   • byl dodán v zapečetěném obalu;

   • obal byl po dodání otevřen;

   • po otevření nelze produkt vrátit z důvodů ochrany zdraví nebo hygieny podle článku 38 odst. 1 bodu 5 polského zákona o právech spotřebitele.

2. Stejnou výjimku uplatňujeme v dobrovolném programu SureFit 365™. Neznamená to však, že automaticky vylučujeme z vrácení každý díl holicího strojku nebo sluchátek.

3. Tyto podmínky se mohou týkat například některých koncovek a nástavců do uší a hlavic, břitů a planžet holicích strojků. V každém případě záleží na vlastnostech konkrétního produktu, jeho skutečném zapečetění a zdravotních či hygienických důvodech.

4. Otevření samotného přepravního kartonu není otevřením zapečetěného obalu produktu. Pokud produkt při dodání nebyl řádně zapečetěn nebo byla pečeť již poškozena, pouhý odkaz na kategorii produktu neodůvodňuje uplatnění této zákonné výjimky.

5. Produkty s neporušenou pečetí lze vrátit podle ostatních pravidel platných pro příslušný druh vrácení. Neporušujte pečeť pouze kvůli pořízení fotografií k oznámení.

6. **Hygienická výjimka nevylučuje práva z vadného plnění ani práva u produktu, který neodpovídá smlouvě.** Takovou reklamaci posuzujeme nezávisle na SureFit 365™.

7. Jak oznámit vrácení a odeslat produkt zpět

1. Pošlete jednoznačné oznámení o vrácení na **zwroty@yivo.pl**, použijte dostupný postup platformy nebo podejte oznámení písemně. Nemusíte citovat konkrétní ustanovení ani samostatně volit právní základ.

2. Pro snazší identifikaci nákupu uveďte své jméno nebo název firmy, kontaktní údaje a číslo objednávky nebo jiné informace umožňující dohledat transakci. Uveďte vracený produkt a počet kusů. SKU nebo EAN mohou pomoci, ale

nenahrazují ani neomezují jiné způsoby identifikace nákupu.

3. Nevyžadujeme originál účtenky, číslo RMA, vysvětlení rozhodnutí ani výhradní použití našeho formuláře. Transakci může doložit potvrzení objednávky, faktura, historie nákupů nebo jiný vhodný důkaz.
4. Chraňte produkt před poškozením při přepravě a odešlete jej na adresu pro vrácení uvedenou v bodě 1. Ostré díly zajistěte proti poranění osob manipulujících se zásilkou a dodržujte návod a upozornění.
5. Uschovejte doklad o odeslání. Pro účinné uplatnění zákonného práva odstoupit není nutné čekat na odpověď YIVO.
6. Vrácené zásilky na dobírku nepřijímáme bez předchozí dohody. Předchozí dohodu vyžadují také zásilky do míst, kde je musí YIVO osobně vyzvednout. Dostupné a dohodnuté způsoby vrácení platformy zůstávají zachovány.
7. Pokud používáte generátor zpráv na webu nebo tlačítko otevírající e-mailovou aplikaci, zkontrolujte připravený text a e-mail sami odešlete. Vyplnění polí, zkopírování textu ani otevření e-mailové aplikace neodešle oznámení YIVO a nezajistí dodržení lhůty. Generátor slouží k usnadnění, není jediným způsobem oznámení.
8. K samotnému oznámení vrácení nevyžadujeme souhlas s marketingem, fotografie, originál účtenky ani číslo bankovního účtu. Pokud chybí informace potřebné k identifikaci nákupu nebo vypořádání refundace, kontaktujeme vás.

8. Kdo hradí dopravu zpět

1. V dobrovolném programu hradí kupující přímé náklady na odeslání produktu zpět, pokud YIVO nebo podmínky platformy platné pro daný nákup nestanovily bezplatné vrácení či jiné výhodnější pravidlo.
2. Při zákonném odstoupení hradí kupující přímé náklady vrácení pouze v mezích zákona, zejména za předpokladu řádného předchozího informování o této povinnosti. Chybějící informace nelze napravit účtováním nákladů zákazníkovi podle později zveřejněných podmínek.
3. Tato pravidla nepřenášejí na zákazníka náklady, které při oprávněné reklamaci vadného zboží náleží YIVO. Náklady vyřízení reklamace se určují podle platného práva a případných výhodnějších podmínek obchodní záruky.

9. Co a kdy vracíme

1. S výhradou vypořádání akce podle bodu 9b: Při vrácení v rámci dobrovolného programu vracíme cenu skutečně zaplacenou za vracený produkt se zohledněním přidělené slevy a případného odůvodněného snížení popsaného v bodě 9a. V tomto režimu nevracíme původní náklady na doručení objednávky, pokud při nákupu nebyly poskytnuty výhodnější podmínky.
2. Při zákonném odstoupení vracíme platby v rozsahu požadovaném zákonem, včetně příslušných původních nákladů na doručení. Pokud byl zvolen dražší způsob doručení než nejlevnější běžný způsob nabízený YIVO, náhrada dopravy je omezena podle zákona. Při částečném odstoupení zohledňujeme rozsah odstoupení a náklady na dopravu připadající na ponechanou část objednávky; neuplatňujeme automatické pravidlo „doprava se nikdy nevrací“.
3. Neúčtujeme manipulační poplatek ani poplatek za samotné přijetí vrácení. Vracenou částku za produkt lze snížit pouze podle bodu 9a a 9b. Neuplatňujeme pevnou procentní srážku za otevření obalu, oznámení vrácení ani pouhé plynutí času.
4. Platby vracíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dní od obdržení účinného oznámení. Pokud jsme nenabídli, že produkt sami vyzvedneme, můžeme platbu zadržet do obdržení produktu nebo důkazu o jeho odeslání zpět, podle toho, co nastane dříve. V dobrovolném programu se povinnost refundace týká vrácení splňujících jeho podmínky.
5. Peníze vracíme stejným platebním způsobem, pokud kupující výslovně nesouhlasí s jiným způsobem, který mu nezpůsobí další náklady. U plateb na dobírku dohodneme způsob vrácení, například převod na poskytnutý účet.

Peněžní refundaci nenahrazujeme povinným poukazem.

6. U firemních nákupů vystavujeme požadované opravné doklady. Účetní postupy neruší povinnost dodržet lhůtu pro refundaci.

7. Pokud podmínky dobrovolného programu nejsou splněny, uvedeme důvody vztahující se ke konkrétnímu produktu a dohodneme další postup s ním. To nevede k odmítnutí posoudit samostatnou reklamaci vadného zboží.

9a. Snížení hodnoty produktu a vracená částka

1. **Použitý, nekompletní, znečištěný nebo poškozený produkt může mít nižší hodnotu než při dodání. To však neznamená automatickou srážku.** Rozhoduje příčina a skutečný rozsah snížení hodnoty, nikoli pouze otevření obalu nebo odeslání produktu zpět.

2. **Při zákonném odstoupení** může snížení zahrnovat pouze ztrátu hodnoty způsobenou nakládáním nad rámec nezbytný ke zjištění vlastností a funkčnosti produktu. Běžné povolené vyzkoušení se nezpoplatňuje. Uplatňujeme článek 34 odst. 4 polského zákona o právech spotřebitele, včetně vyloučení této odpovědnosti, pokud kupující nedostal požadované informace o odstoupení. To platí také pro oprávněné podnikatele chráněné článkem 7aa. Použití nad rámec povoleného vyzkoušení samo o sobě neodůvodňuje odmítnutí účinného zákonného odstoupení.

3. **Při dobrovolném vrácení** se snížení hodnoty posuzuje podle těchto podmínek SureFit 365™, nikoli automatickým rozšířením zákonných pravidel na 365 dní a všechny podnikatele. Je možné u produktu přijatého podle bodu 5. Nerozšiřuje program na bezpodmínečné vrácení po běžném používání ani nenahrazuje posouzení hygienické výjimky.

4. Každé snížení se určuje individuálně a úměrně doloženému snížení hodnoty z příčin přičitatelných kupujícímu. Zohledňujeme stav při dodání, skutečný stav vráceného produktu, kompletnost, reálnou možnost obnovení jeho stavu a zbývající hodnotu. Částka nesmí překročit skutečné snížení hodnoty ani cenu zaplacenou za daný produkt.

5. Kupujícímu neúčtujeme vadu nebo nesoulad se smlouvou, za které odpovídá YIVO, ani rozdíl hodnoty způsobený výhradně kolísáním cen či plynutím času. Nemožnost znovu prodat produkt jako nový automaticky neznamená úplnou ztrátu hodnoty. Případné odůvodněné náklady na obnovení stavu mohou pomoci při posouzení ztráty; tutéž ztrátu nezapočítáváme dvakrát, například jednou jako náklady na čištění a znovu jako již odstraněné znečištění.

6. Při vypořádání poskytujeme na trvalém nosiči, například e-mailem, informace o zjištěném stavu, základu a způsobu výpočtu i konkrétní částce snížení. Na žádost poskytneme podklady, například fotografie nebo popis kontroly. Kupující může posouzení rozporovat odpovědí nebo kontaktováním YIVO.

7. Nevyžadujeme předchozí souhlas s libovolnými srážkami, neuplatňujeme automatickou procentní sankci ani nepodmiňujeme včasnou výplatu nesporné částky souhlasem kupujícího s naším posouzením. Kontrola produktu neposkytuje dodatečný čas na refundaci ani neprodlužuje právo ji zadržet nad rámec bodu 9.4 a platného práva. Prohlášení potřebná pro řádné vypořádání poskytujeme v souladu se zákonem; jednostranná poznámka „použitý produkt“ nenahrazuje základ ani odůvodnění snížení.

9b. Slevy, dárky a částečné vrácení

Tato pravidla platí pouze pro nákupy po zveřejnění této verze, pokud byly příslušné podmínky akce sděleny před nákupem a odpovídají právu i pravidlům dané platformy. Nepůsobí zpětně a neomezují výhodnější práva ani přísliby poskytnuté při nákupu.

Pokud po částečném vrácení nákup již nesplňuje podmínky množstevní nebo sady poskytované slevy, přepočteme cenu ponechaných produktů podle prahů a cen platných při nákupu. Refundace za produkty = zaplacená částka za vypořádávané produkty minus přepočtená cena ponechaných produktů. Nepoužíváme pozdější katalogové ceny ani neodečítáme stejnou slevu dvakrát. Při dalších vráceních zohledňujeme již vrácené částky; toto ustanovení samo

nezakládá automatický doplatek.

Příklad: 5 kusů po 8 PLN = 40 PLN; cena kusu bez slevy při nákupu byla 10 PLN. Při vrácení 4 kusů a ponechání 1 činí refundace 40 PLN - 10 PLN = 30 PLN, jsou-li splněny podmínky prvního odstavce bodu 9b.

Dárek podmíněný koupí produktu nebo dosažením prahu akce se vrací, pokud po částečném vrácení již nejsou splněny podmínky jeho získání. Případné vypořádání nevráceného dárku musí vyplývat z podmínek akce sdělených při nákupu a platného práva. Neúčtujeme libovolný poplatek ani automatickou sankci.

Vypořádání akce není snížením za ztrátu hodnoty produktu. Samostatné odůvodněné snížení za ztrátu hodnoty se řídí výlučně bodem 9a; stejnou ztrátu nezapočítáváme znovu. Zachováváme vrácení kompletní nerozdělitelné sady v programu (bod 2.5), aniž omezujeme zákonné nároky týkající se jejích částí. Zákonná práva, reklamace a záruky zůstávají nezávislé.

10. Vadné produkty nebo produkty neodpovídající popisu

SureFit 365™ poskytuje doplňkovou možnost vrácení. Reklamace produktu, který je vadný, poškozený při dodání nebo není v souladu se smlouvou, je samostatnou záležitostí.

Pokud produkt nepasuje navzdory jednoznačnému ujištění v nabídce o kompatibilitě s vaším modelem, může jít o nesoulad se smlouvou, nikoli prostou změnu rozhodnutí. Takové případy automaticky neodkazujeme na dobrovolné vrácení na náklady kupujícího.

Reklamaci můžete podat na **reklamacje@yivo.pl** nebo příslušným kanálem platformy. Popište problém a uveďte informace umožňující dohledat nákup. Fotografie nebo označení modelu mohou pomoci při posouzení, nestanovujeme však obecné pravidlo odmítání každé reklamace bez fotografií.

Zákonná odpovědnost prodávajícího, odpovědnost vůči podnikatelům a případná obchodní záruka se posuzují podle příslušných platných základů. Lhůta 365 dní nezkracuje zákonné lhůty ani ochranu z poskytnuté záruky. SureFit 365™ není zárukou, že každý produkt technicky pasuje ke každému zařízení.

11. Nákupy na platformách a přeshraniční nákupy

Výhodnější práva vyplývající z podmínek konkrétního nákupu nebo platformy zůstávají nedotčena. Program neruší postupy platforem, tyto postupy však nemohou vyloučit práva, kterých nelze kupujícího zbavit.

Při přeshraničním prodeji spotřebitelům tyto podmínky nezbavují spotřebitele ochrany podle kogentních ustanovení práva rozhodného pro smlouvu, včetně případně použitelných právních předpisů země jejich obvyklého bydliště. Nevyžadujeme, aby všechny spotřebitelské spory řešil výhradně soud příslušný podle sídla YIVO.

12. Změny, dřívější nákupy a osobní údaje

Program platí od 9. září 2026. Nová revize neomezuje práva nabytá při dřívějším nákupu. Výhodnější podmínky nebo přísliby poskytnuté při nákupu zůstávají nedotčeny. Změna nebo ukončení programu nezkracuje lhůtu pro vrácení přiznanou již zahrnutým nákupům. Uvedení dřívějšího data účinnosti neznamená, že tehdy byly poskytnuty informace požadované před uzavřením konkrétní smlouvy. Pozdější zveřejnění nezavádí zpětně poplatky ani omezení, které nebyly kupujícímu sděleny v požadovaném okamžiku.

Údaje poskytnuté v oznámení zpracováváme za účelem identifikace nákupu, vyřízení vrácení, vypořádání refundace a plnění právních povinností. Podrobnosti uvádějí zásady ochrany osobních údajů YIVO. Vrácení není podmíněno souhlasem s marketingem.

Nepovinný vzor oznámení o vrácení

Komu: YIVO Sebastian Zając, zwroty@yivo.pl
Adresa pro korespondenci a vrácení produktů: ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polska
Předmět: Oznámení o vrácení — YIVO SureFit 365™ — číslo objednávky, je-li známo

Dobrý den,

tímto oznamuji vrácení níže uvedeného produktu nebo produktů zakoupených od YIVO. Pokud mi náleží zákonné právo odstoupit od smlouvy, je tato zpráva prohlášením o uplatnění tohoto práva ve vztahu k uvedeným produktům. V ostatním rozsahu využívám program YIVO SureFit 365™ za jeho podmínek.

Jméno a příjmení / název firmy: …
Číslo objednávky nebo jiné informace umožňující dohledat nákup: …
Platforma nebo místo nákupu, je-li známo: …
Vracené produkty a počet kusů: …
Datum převzetí produktu, je-li známo: …
E-mail nebo jiná adresa pro odpověď: …
Doplňující informace — nepovinné: …

Prosím o potvrzení přijetí tohoto oznámení a vypořádání vrácení v souladu s mými právy a příslušnými podmínkami.

Použití tohoto vzoru je dobrovolné. Nemusíte vysvětlovat své rozhodnutí ani sami určovat právní základ. Chybějící číslo objednávky nebo přesné datum nebrání oznámení, pokud lze nákup identifikovat jinak. K samotnému oznámení nevyžadujeme číslo účtu; bude-li potřebné pro refundaci, dohodneme je samostatně. Při použití papírového vzoru můžete doplnit adresu kupujícího, datum a podpis; v e-mailu není vlastnoruční podpis vyžadován.