

# Jak efektivně pracovat s vratkami

Zhruba 77 % lidí opouští košík, pokud jim není nabídnut preferovaný způsob vrácení. \* Lidé očekávají co nejsnadnější vrácení a možnost volby. Nabídněte proto svým zákazníkům transparentně možnost vrácení zboží.

## Bez obav!



### JEN 1 Z 10

objednávek se průměrně vrátí.



### 67%

zákazníků vrátí max. 1 objednávku ročně

Zákazníci očekávají jednoduché a rychlé možnosti vrácení zboží, PPL proto nabízí služby **PPL Parcel Return** a **Balík pro tebe** – moderní, dostupné a uživatelsky přívětivé řešení pro zpětnou logistiku.

## Legislativní změny

**Budte připraveni na změny v oblasti vrácení zboží v e-commerce.**

Vrácení zboží by mělo být stejně jednoduché jako jeho nákup. Legislativa bude klást větší důraz na uživatelsky přívětivé možnosti vrácení zboží.

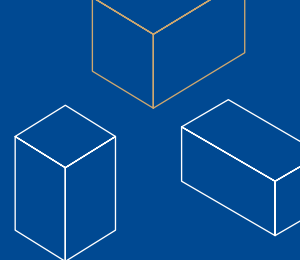
## Proč právě s PPL?

- ✓ **2. nejsilnější síť výdejních a podacích míst** po celé ČR
- ✓ **Spolehlivé a rychlé doručení** → spokojení zákazníci → kladné recenze e-shopů (85% zákazníků důvěřuje PPL při doručení)\*
- ✓ **Moderní technologie** – QR kód pro vrácení zboží, aplikace mojePPL, sledování zásilek
- ✓ **Dobře hodnocená zákaznická podpora**
- ✓ **Jistota a stabilita spolupráce** díky dlouholeté praxi v oblasti e-commerce
- ✓ **Spolupráce s partnery** – podání zásilky i skrze síť AlzaBoxů\*\*

\*Zdroj: DHL eCommerce Trend Report 2025

\*\* Informace o aktuální dostupnosti boxů třetích stran jsou zobrazovány na [Mapě výdejních míst](#)

# PPL PARCEL CZ RETURN



## Nabídněte spotřebitelům vrácení zboží ZDARMA

Vrácení zboží hradíte vy jako e-shop (doporučujeme na základě spotřebitelské spokojenosti).

Služba, díky které mohou vaši zákazníci vrátit zboží snadno a rychle – buď pomocí vámi zasláné vratné etikety nebo bez etiketního QR kódu. Produkt je potřeba integrovat do vašeho systému, ale s integrací vám bez obav pomůžeme.



### TIP:

Doporučujeme hradit poštovné za vaše zákazníky, ti pak u vás více nakoupí. Náklady lze rozdělit do ceny zboží.

## Proč hradit poštovné za spotřebitele?

### 54 % ZÁKAZNÍKŮ

říká, že možnost vrácení zboží ZDARMA, by zlepšilo jejich nákupní zážitek.\*

### 37 % ZÁKAZNÍKŮ

zákazníků nakupuje hlavně tam kde je vrácení zdarma\* = více zákazníků

## Benefity:

- **Return URL** – snadné vytvoření odkazu pro vrácení, který můžete sdílet se zákazníky
- **Uživatel nemusí tisknout štítek** ani kontaktovat podporu, vše probíhá online
- **Možnost sledování zásilky** zvyšuje důvěru a snižuje počet dotazů na vaši zákaznickou podporu
- **Moderní řešení** s automatizovaným procesem
- **Možnost využití i pro vratky ze zahraničí**
- **Konkurenční výhoda** - odlišení od firem, které vrácení zdarma nenabízí
- Zákazník může zásilku podat přes **rozsáhlou síť výdejních míst vč. Alzaboxů\*\***

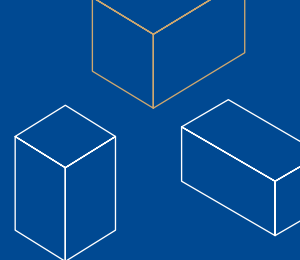
## Jak funguje Return URL?

- 1 Přes [klient.ppl.cz](https://klient.ppl.cz) zašlete odkaz, kde si zákazníci vyplní potřebné údaje k vrácení, a poté si vyberou způsob odeslání balíku – můžete dát na výběr **PPL shop, PPL box (vč. Alzaboxu\*\*)**, nebo i **svož řidičem**.
- 2 Zákazníkovi se vygeneruje **QR kód** a pod ním šestimístný PIN. Na zásilku napíše PIN a odnese ji buďto do PPL shopu kde ukáže obsluze QR kód nebo do boxu, kde naskenuje QR kód nebo napíše PIN.
- 3 **PPL zásilku doručí zpět k vám.**

\*Zdroj: DHL eCommerce Trend Report 2025

\*\* Informace o aktuální dostupnosti boxů třetích stran jsou zobrazovány na [Mapě výdejních míst](#)

# BALÍK PRO TEBE



## Nechte vrácení zboží na zákazníkovi

Vrácení zboží si hradí a zařizuje sám zákazník.

Služba, která umožňuje vašim zákazníkům vrátit zboží prostřednictvím spolehlivého a dobře hodnoceného dopravce PPL.

### 4 Z 5 NAKUPJÍCÍCH

ruší nákupní košík, pokud jim není nabídnut preferovaný způsob vrácení zboží\*

### 64 % MÁ ZKUŠENOST

s vrácením zboží\*

## Benefity

- Zákazník může zásilku podat přes **rozsáhlou síť výdejních míst vč. Alzaboxů\*\***
- **Snadný proces vrácení** – zákazník podá zásilku přes mobilní aplikaci [mojePPL](#) nebo [náš web](#)
- **Vše po ruce** přes mobilní aplikaci mojePPL – sledování zásilky, historie zásilek, platby, výdejní místa a jiné
- **Odeslání odkudkoliv** – přes PPL shopy, PPL boxy i svoz řidičem z adresy
- **Bez potřeby integrace** do vašeho systému
- **Přívětivá cena**

## Jak funguje Balík pro tebe?

- 1** Zákazník zabalí zboží a přes aplikaci mojePPL nebo web PPL si podá a zároveň vygeneruje etiketu nebo QR kód pro vrácení.
- 2** Balík odešle jako běžnou zásilku **přes PPL shop, PPL box nebo Alzabox\*\*** a může si objednat i **svoz řidičem**.
- 3** PPL zásilku doručí **zpět k vám**.



#### TIP:

Zákazníci mohou sledovat zásilku nebo najít výdejní místo přímo v **aplikaci mojePPL**.

\*Zdroj: DHL eCommerce Trend Report 2025

\*\* Informace o aktuální dostupnosti boxů třetích stran jsou zobrazovány na [Mapě výdejních míst](#)

# Jak komunikovat produkty **na vašich stránkách**:

## PPL PARCEL CZ RETURN

### Příklad textace na stránce:

#### Jak postupovat při vrácení zboží?

Nepoužité zakoupené zboží můžete zdarma vrátit **prostřednictvím společnosti PPL** do XX dnů od převzetí zásilky.

- Pro vrácení zboží využijte podání prostřednictvím sítě podacích míst PPL** skrze [tento odkaz](#). Pro svoz řidičem využijte [tento odkaz](#). Ve formuláři máte na výběr buď podat zásilku bez etikety pomocí QR kódu s vratným PINem, anebo podat zásilku s klasickou etiketou, kterou si vytisknete.
- Na zásilku opište šestimístný PIN** uvedený pod QR kódem. V případě, že jste si vytiskli klasickou etiketu, nalepte ji na balík. Zásilku pevně zalepte a nezapomeňte zakrýt všechny původní etikety.
- Zásilku odnese do PPL shopu, PPL boxu či Alzaboxu** (Informace o aktuální dostupnosti PPL boxů a boxů třetích stran naleznete na [Mapě výdejních míst](#)). Pro vrácení můžete využít i svoz řidičem např. z vašeho domova či práce. V případě, že vás řidič na uvedené adrese nezastihne, další pokus již nebude možný.
- V PPL shopu předložte obsluze zásilku** s etiketou nebo PIN kódem a ta vám vydá potvrzení o předání, potvrzení si uschovejte pro případné reklamace. V případě využití **PPL boxu či Alzaboxu, naskenujte QR kód** nebo naskenujte kód z klasické etikety a postupujte podle pokynů na displeji. PPL vám po převzetí zásilky zašle potvrzení na email nebo SMS o přijetí.

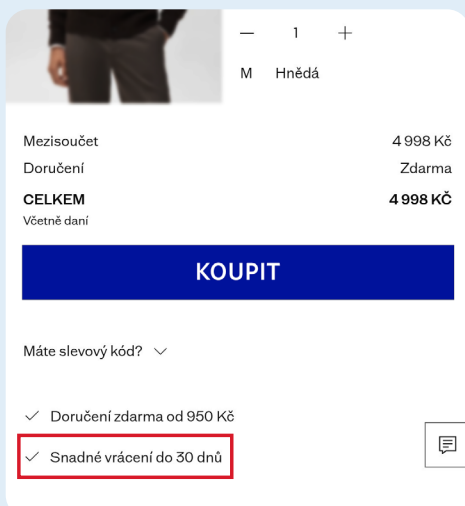
#### Vrácení přes přepravce PPL je zcela ZDARMA.

(textaci můžete upravit podle vlastního nastavení produktu)

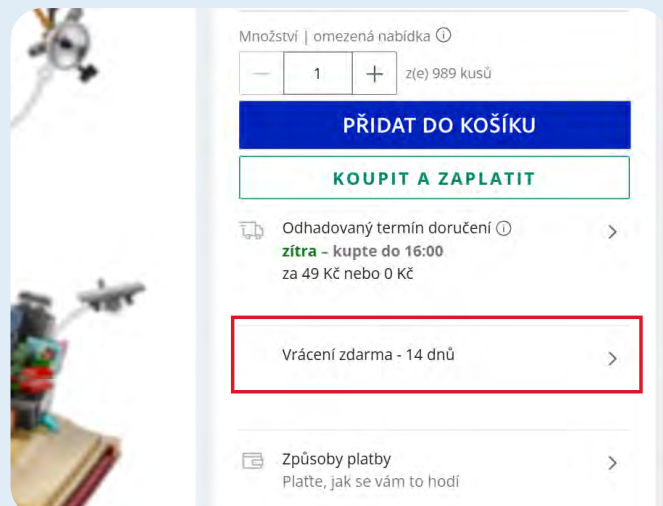
### Příklad pro zobrazení v košíku nebo popisu zboží:

Zmiňte možnosti vrácení **přímo u popisu produktu**.

Můžete i **do textu vložit odkaz** na vyhrazenou stránku.



Příklad zobrazení v košíku (při dokončování nákupu)



Příklad zobrazení u popisu zboží

## BALÍK PRO TEBE

### Příklad textace na stránce:

#### Jak postupovat při vrácení zboží?

Náklady spojené s přepravou zpět do skladu nejsou e-shopem hrazeny. Pro vrácení zboží **doporučujeme využít přepravní společnost PPL.**

1. Jednoduše podejte zásilku přes mobilní aplikaci [mojePPL](#), kde si vygenerujete QR kód pro vrácení. Pro podání zásilky k vrácení můžete využít i [web PPL](#).
2. Napište šestimístný PIN uvedený pod QR kódem na zásilku a odstraňte staré etikety.
3. Zásilku odnese do PPL shopu či PPL boxu, můžete i do vybraných AlzaBoxů. V případě PPL boxu naskenujte QR kód nebo napište PIN a postupujte podle pokynů na displeji. Informace o aktuální dostupnosti PPL boxů a boxů třetích stran naleznete na [Mapě výdejních míst](#). Pro vrácení můžete využít i svoz řidičem např. z vašeho domova či práce.

