

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.

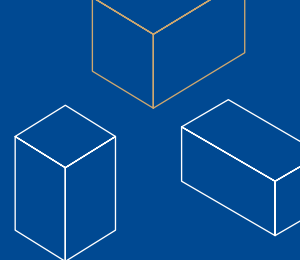
Proč právě s PPL?

- ✓ **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****

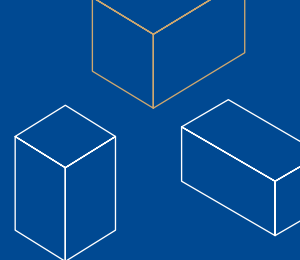
Jak funguje Return URL?

- 1 Přes klient.ppl.cz 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 **svoz 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.

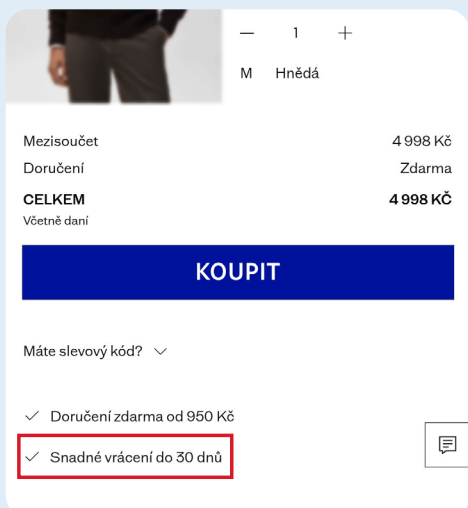
(textaci můžete upravit podle vlastního nastavení produktu)

***Sem vložíte váš unikátní odkaz pro vrácení zboží, který si vygenerujete v klientské zóně [klient.ppl.cz](#)

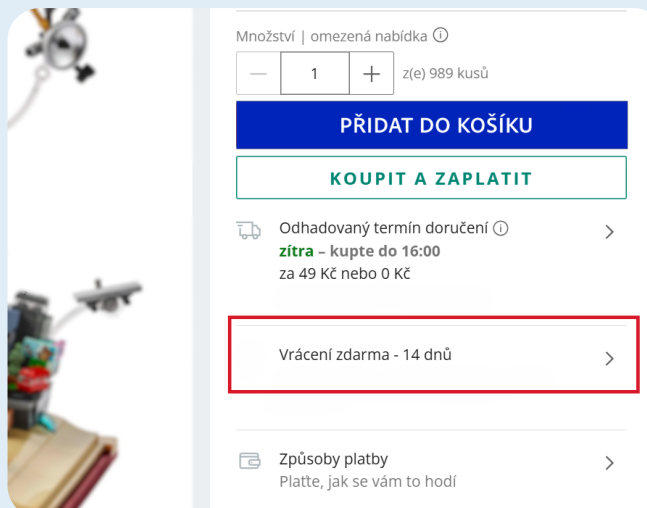
Příklad pro zobrazení v košíku nebo popisu zboží:

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

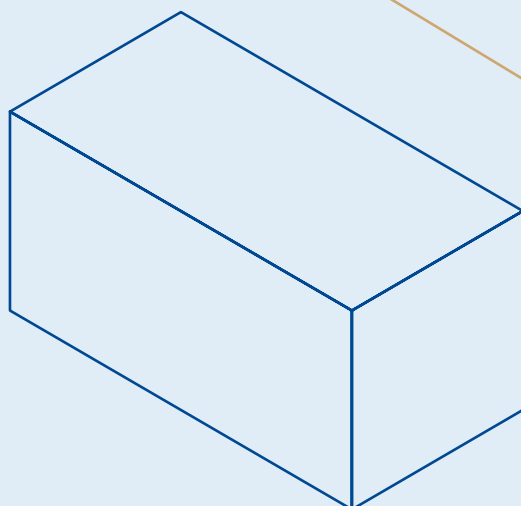
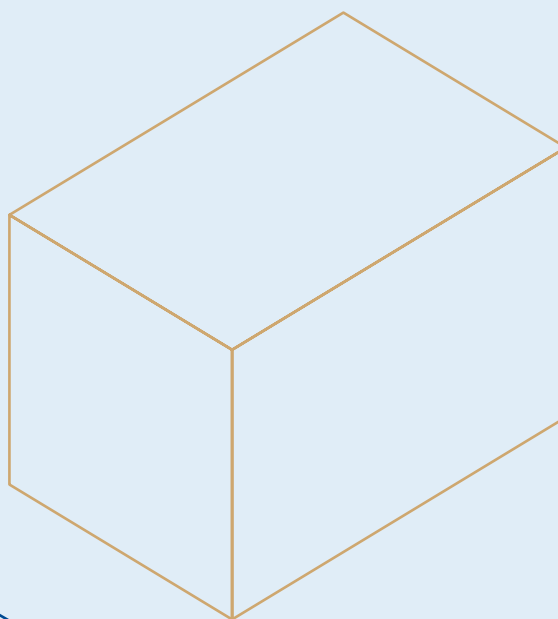
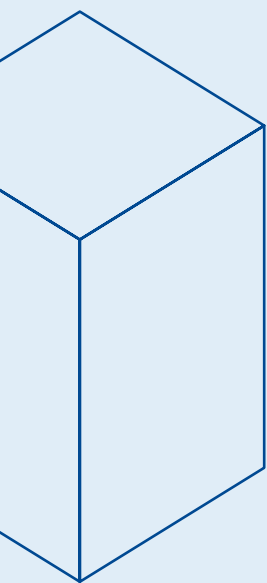
BALÍK PRO TEBE

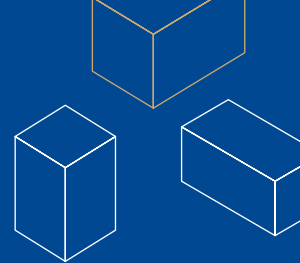
Příklad textace na stránce:

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.





Automatizovaný systém pro vratky Retino podpořený spolehlivou dopravou PPL

Retino nabízí online formulář pro odstoupení od smlouvy, dobropisy, refundace, kompletní automatizovanou komunikaci se zákazníkem, hlídá termíny, a poskytuje data i přehled o všech vrácených objednávkách na jednom místě.

Proč využít automatizovaný proces?

Méně práce, méně chyb, lepší zákaznická zkušenost a nižší provozní náklady. Díky tomu máte kontrolu nad daty v reálném čase, na jejichž základě se můžete rozhodovat.

Řešte vrácení zboží komplexně a automatizovaně:

- **Automatizovaný proces** – bez potřeby ručního vyplňování
- **Vyladěný online formulář pro vrácení zboží** – připraven pro legislativu platnou od června 2026 (Směrnice EU 2023/2673), včetně povinného tlačítka pro odstoupení od smlouvy
- **ALL-IN-ONE řešení** – jedno přehledné místo pro pro všechno vrácené zboží, rychlejší zpracování vč. refundací
- **Možnost konkrétního nastavení požadavků** – fotografie, lhůty, udání důvodů atd.
- **Napojení na váš účetní systém nebo systém pro zpracování objednávek**
- **Nastavení automatických e-mailů pro každou fázi vrácení** – minimum dotazů na zákaznickou podporu

Retino Tracking – možnost sledování všech objednávek a zásilek

(doporučené jako doplňkový modul)

- **Sledování zásilky** na jednom místě, napříč dopravci i zeměmi.
- **Včasná detekce problémových zásilek** – dozvíte se o problému dříve než váš zákazník.
- **Snížení počtu nevyzvednutých zásilek** díky chytré automatizaci.
- **Přesná data o výkonu dopravců** pomáhají optimalizovat logistiku.
- **Jasný přehled celé cesty zásilky** a kontrola nad kvalitou i rychlostí doručení.

Retino Tracking společně s Retino Return poskytuje e-shopům **komplexní přehled o celé ponákové péči** na jednom místě.