

Základem každé značky by v krizových situacích mělo být to, aby se dané situaci přizpůsobila a udělala maximum pro zákazníky. Rychlá komunikace i zajištění plynulého chodu e-shopu ovlivňuje to, zda u vás zákazníci nakoupí. Proto jsme připravili první verzi dokumentu s nejčastějšími dotazy zákazníků, kterou budeme podle dění pravidelně aktualizovat. Budeme jej používat pro naše klienty, stejně dobře jej využijete také vy pro váš web. Stačí si jej upravit podle vašich potřeb.

Milí zákazníci, vzhledem k vzniklé krizové situaci týkající se koronaviru a nařízení vlády ČR jsme do 11. 4. 2020 nuceni přijmout určitá opatření. Dbáme tak na vaše i naše bezpečí. Přečtěte si odpovědi na nejčastější otázky:

Je možné navštívit prodejnu?

Varianta [1]: **Ano**, naše prodejny jsou otevřeny standardně, věnujte však zvýšenou pozornost při ochraně vašeho zdraví. Nasaďte si roušku i rukavice. Pokud budete vaši objednávku platit na místě, pak pouze bezhotovostně - tedy platební kartou.

Varianta [2]: **Ano, ale** pouze pro výdej objednávek nebo příjem zboží k reklamaci nebo vrácení. Prosíme, abyste se tedy v prodejnách zbytečně nezdržovali, pokud možno přišli bez doprovodu a v případě nachlazení návštěvu prodejny odložili. Pokud budete vaši objednávku platit na místě, pak pouze bezhotovostně - tedy platební kartou.

Varianta [3]: **Ano, ale** pouze prostřednictvím výdejního okénka. Mějte prosím při převzetí zboží roušku. Děkujeme za ohleduplnost. Pokud budete vaši objednávku platit na místě, pak pouze bezhotovostně - tedy platební kartou.

Varianta [4]: **Ne**, z důvodu nařízení vlády jsou všechny naše prodejny uzavřeny, proto jsme zrušili i možnost osobního odběru objednávek v našich provozovnách. Děkujeme za pochopení.

Varianta [5]: **Ne**, z důvodu nařízení vlády jsou všechny naše prodejny uzavřeny, proto jsme zrušili i možnost osobního odběru objednávek v našich provozovnách. Z pohodlí vašeho domova však i nadále můžete objednávat v našem e-shopu. (ODKAZ)

Je možné si objednat v e-shopu?

Varianta [1]: **Ano**, e-shop funguje standardně. Nákup se liší pouze způsobem platby a doručení.

Varianta [2]: **Ne**, vzhledem k situaci jsme byli nuceni uzavřít e-shop do odvolání. Objednávky přijaté do xx.xx.2020 však standardně vyexpedujeme.

Máte dostatek zboží na skladě?

Varianta [1]: **Ano**, naši dodavatelé fungují standardně.

[Advisio]

Varianta [2]: **Ano, ale** někteří naši dodavatelé mají omezené množství zboží. Pokud se tedy některé produkty vyprodají, budou nedostupné. Hledáme další distributory, abychom vám zboží zajistili.

Varianta [3]: **Ano, ale** některé produkty jsou vzhledem k velké poptávce nedostupné a nevíme, zda ještě budou k dispozici. Můžeme vám však nabídnout množství alternativ. Neváhejte nás v případě potřeby kontaktovat.

Varianta [4]: **Ne.** Vzhledem k velkému tlaku ze strany spotřebitelů jsme veškeré naše zásoby vyprodali. Nyní čekáme na dodavatele, kteří nám přislíbili co nejdříve dodání potřebných produktů. Děkujeme za vaši trpělivost.

Jak můžu objednávku zaplatit?

Varianta [1]: Až do odvolání přijímáme pouze platbu kartou nebo převodem na účet. Objednávky je tedy možné platit jen bezhotovostně, a to platí i v případě vyzvednutí přes některá odběrná místa Zásilkovny, doručení kurýrem GLS, DPD nebo České pošty.

Varianta [2]: Přijímáme pouze platbu kartou nebo převodem na účet. Objednávky je tedy možné platit jen bezhotovostně. Možnost dobírky jsme vzhledem k okolnostem zcela zrušili.

Můžu si objednávku vyzvednout osobně?

Varianta [1]: **Ne.** Nyní nabízíme pouze doručení na adresu nebo odběrná místa Zásilkovny (předem si ověřte, zda je vámi zvolené výdejní místo skutečně otevřené). Po domluvě s kurýrem zvolené doručovací služby využijte přijetí balíčku bez nutnosti osobního kontaktu. Zároveň jsme pro vás zvýhodnili doručení domů - objednávky nad xxx Kč doručujeme ZDARMA.

Varianta [2]: **Ano, ale** pouze přes naše výdejové okénko. Nutností pro převzetí zboží je rouška, prosím respektujte naše i vaše bezpečí. Snažíme se tak minimalizovat riziko nákazy.

Varianta [3]: **Ano**, osobní odběr ale probíhá přes naše výdejové okénko. Nutností pro převzetí zboží je rouška, prosím respektujte naše i vaše bezpečí. Snažíme se tak minimalizovat riziko nákazy. Využít můžete také odběru balíčku na některých výdejních místech Zásilkovny nebo pobočkách České pošty.

Česká pošta - Balíčky doručuje standardně. Jen prosí o eliminaci návštěv poboček. Konkrétní informace:

<https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/aktuality/2020>

GLS - Dopravní společnost zcela zrušila GLS ParcelShopy, aby zákazníci zbytečně necestovali. Je možné platit dobírkou, přepravce ale všechny žádá o nachystání přesné částky, aby se neprodlužoval kontakt zákazníka a kurýra. Více informací zde:

<https://gls-group.eu/CZ/cs/informace-pro-zakazniky>

DPD - Přepravce omezil počet výdejních míst Pickup a zcela zrušil možnost osobního odběru na depu. Konkrétní informace od doručovací společnosti:

https://www.dpd.com/cz/business_customers/jak_dorucujeme_radost/novinky

Zásilkovna - Zásilkovna funguje jako doposud s tím rozdílem, že lze na výdejních místech platit pouze platebními kartami. Výdejní místa, která jsou kvůli nařízení vlády uzavřená, mohou alespoň prostřednictvím výdejního okénka nadále vydávat uložené zásilky. Konkrétní informace od přepravce:

<https://blog.zasilkovna.cz/faq-covid-19-informace-pro-zakazniky/>

Jak dlouho bude trvat doručení objednávky?

Varianta [1]: Doručení vašeho balíčku **se může kvůli opatřením zpoždit**. Prosíme o trpělivost.

Varianta [2]: Fungujeme standardně. **Dnes objednáte, zítra dodáme.**

Varianta [3]: Přišlo nám velké množství objednávek, které se snažíme v plném nasazení expedovat. **Proto jsme dobu dodání prodloužili na týden.** Děkujeme za pochopení.

Jak mám postupovat při reklamaci nebo vrácení zboží?

Varianta [1]: Proces vrácení zboží a jeho reklamace **probíhá standardně**, viz reklamační řád. (ODKAZ) Balíček nám prosím zašlete na adresu: xxxxxxxxxxxx nebo odneste na výdejní místo (předem si prosím ověřte, která z prodejen je otevřená).

Varianta [2]: Zákazníkům vycházíme maximálně vstříc, proto jsme se rozhodli **prodloužit lhůtu k vrácení i k reklamaci zboží o 14 dní po ukončení karantény nařízené vládou ČR**. Balíček prosím zašlete na adresu: xxxxxxxxxxxx nebo odneste na výdejní místo (předem si prosím ověřte, která z prodejen je otevřená).