7. DEŇ

Úloha:

Vypracujte alebo doplňte Obchodné podmienky (Shop policies).

Vysvetlenie:

Vypracované a podrobné obchodné podmienky **predídu nezrovnalostiam, konfliktom, nespokojným zákazníkom** a negatívnym referenciám.

Prečo sú Shop policies dôležité?

- Zákazníci hneď vedia, čo môžu očakávať.
- Predchádzate nedorozumeniam a sťažnostiam.
- Etsy vás môže uprednostniť vo vyhľadávaní, ak ich máte vyplnené a aktuálne.
- Pri reklamáciách sa Etsy riadi práve týmito pravidlami. Ak ich nemáte, môže rozhodovať vo váš neprospech.

Čo by mali Shop policies obsahovať?

Tu sú hlavné oblasti, ktoré by ste mali vyplniť (Etsy ich má ako samostatné sekcie):

Shipping (Doručenie)

- Kedy odosielate objednávky? (napr. „do 3 pracovných dní od prijatia platby“)
- Aké spôsoby doručenia ponúkate?
- Posielate celosvetovo alebo len do niektorých krajín?

7. DEŇ

- Ako riešite stratené balíky?

Returns & exchanges (Vrátenie a výmena)

- Uveďte, či akceptujete vrátenie alebo výmenu.
- V akom časovom limite od doručenia vás musí zákazník kontaktovať?
- Kto hradí poštovné pri vrátení?
- Uveďte jasné výnimky. Napr. personalizované alebo digitálne produkty nemožno vrátiť.

Privacy policy (Ochrana osobných údajov)

- Ako spracúvate osobné údaje zákazníkov?
- Na aké účely ich používate (napr. vybavenie objednávky, komunikácia)?
- Ako dlho ich uchovávate?

Špeciálne pre slovenských predajcov posielajúcich do zahraničia:

- Uveďte jasne, že zodpovednosť za prípadné clo, DPH alebo iné poplatky mimo EÚ nesie zákazník (v USA, UK atď.).
- Ak predávate fyzické produkty, rátajte s dlhším doručením do niektorých krajín (USA, Austrália) a uveďte to v pravidlách.
- Upozornite na možné meškania spôsobené colnicou alebo miestnou poštou.

7. DEŇ

Jednoduchý príklad:

Shipping: Balíky odosielam do 3 pracovných dní. Doba doručenia v rámci EÚ je 5–10 dní, mimo EÚ 10–25 dní.

Returns: Ak nie ste spokojní, kontaktujte ma do 14 dní od doručenia. Vrátenie nie je možné pri personalizovaných produktoch.

Privacy: Vaše údaje použijem len na vybavenie objednávky a ich uchovanie vyžaduje daňová legislatíva. Nikdy ich neposkytnem tretím stranám.

Úloha pre vás:

1. Skontrolujte svoje aktuálne nastavené Shop policies na Etsy.
2. Ak nie sú kompletné alebo aktuálne, doplňte ich podľa vyššie uvedených bodov.
3. Držte sa Etsy štruktúry. Etsy vás krok za krokom prevedie nastavením, stačí si pripraviť texty.

7. DEŇ

Poznámky: