



## POMOC ONLINE:

**Zapomněl/a jsem heslo a nemůžu se přihlásit.**

Pokud máte problém se přihlásit na váš účet v internetovém obchodě TOUS, využijte možnost připomenutí hesla během přihlášení. Klikněte na pole „**Zapomněli jste heslo?**“. Nakupovat v internetovém obchodě můžete i jako **Host** bez nutnosti přihlášení na účet.

**Internetová stránka nefunguje správně, nemůžu si prohlížet produkty a zadat objednávku.**

Pokud stránka nefunguje správně a nemůžete si prohlížet produkty nebo zadat objednávku, máme pro vás několik tipů, jak v tomto případě postupovat:

- Stlačte **Ctrl+F5** a aktualizujte obsah cache
- Zkuste otevřít stránku v jiném prohlížeči: doporučujeme Chrome
- Obnovte prohlížeč, krátce počkejte a zkuste znovu
- Navštivte naši stránku v novém okně INKOGNITO: stlačte **Ctrl+Shift+N**
- Nakupujte jako **Host** (bez přihlášení na účet)
- Vypněte automatické vyplňování formulářů a všechny vaše údaje vepište manuálně
- Pokud nakupujete prostřednictvím telefonu, načtěte stránku ve verzi pro počítač: otevřete váš prohlížeč, navštivte stránku [www.touscesko.cz](http://www.touscesko.cz) a tuto možnost označte v pravém horním rohu displeje. V panelu vyberte možnost „Stránky pro počítač“.

Pokud výše uvedené tipy nefungují, kontaktujte prosím naše Zákaznické centrum TOUS: [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com), které je vám k dispozici od pondělí do pátku 9:00-17:00. Podrobně popište váš problém a přidejte snímek obrazovky.

**Jaké jsou dostupné způsoby platby při nákupu přes internet?**

Pokud naše zboží objednáváte přes internet, při převzetí zásilky máte možnost platit v hotovosti. Za objednávku můžete zaplatit i předem – prostřednictvím bankovního převodu.

**Neobdržel/a jsem potvrzení o objednávce a zaplatil/a jsem za ní předem.**

Pokud jste neobdržel/a potvrzení o přijetí objednávky, zkontrolujte svůj bankovní účet a ujistěte se, že váš převod proběhl úspěšně.

**Z košíku v internetovém obchodě mi zmizely zarezervované produkty.**

Pokud jste vložil/a produkty do košíku, **neznamená to, že jste je rezervoval/a**. S největší pravděpodobností si je koupil někdo jiný. Produkty proto doporučujeme zakoupit hned po jejich vložení do košíku.



## OBJEDNÁVKA A SLEDOVÁNÍ STATUSU OBJEDNÁVKY:

### Jaká je dodací lhůta?

Naše objednávky obvykle zasíláme v průběhu 5 pracovních dní. Během slevových akcí nebo svátků se však dodací lhůta může prodloužit kvůli zvýšenému prodeji. Poté, co produkt odešleme z našeho skladu, obdržíte SMS zprávu nebo e-mail s informací, že kurýr vám vaši zásilku doručí v průběhu maximálně 2 pracovních dní. Pokud by mělo dojít k opoždění v doručení, upozorníme vás na to e-mailem.

### Zadal/a jsem objednávku v internetovém obchodě a neobdržel/a jsem potvrzení o jejím přijetí.

Pokud jste zadal/a objednávku a neobdržel/a jste potvrzení o jejím přijetí, máme pro vás několik užitečných tipů:

- Zkontrolujte status platby ve vašem bankovním účtu (pokud jste za objednávku zaplatil/a bankovním převodem)
- Ujistěte se, že se náš e-mail nenachází ve složce Spam
- Zkontrolujte, jestli jste během zadávání objednávky uvedl/a správnou e-mailovou adresu
- Pokud jste objednával/a prostřednictvím vašeho účtu na stránce TOUS, přihlaste se a zkontrolujte status objednávky

Pokud vám žádný z uvedených tipů nepomohl, neváhejte se obrátit na naše Zákaznické centrum TOUS a zašlete e-mail na adresu [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com). V e-mailu uveďte **jméno a příjmení kupujícího, e-mailovou adresu, která byla uvedena během nákupu a datum zadání objednávky společně s přibližnou hodinou**. Zasláné údaje ověříme a co nejrychleji se vám ozveme.

### Kolik stojí doručení?

Cena doručení při platbě předem a doručení kurýrem UPS je **90 Kč**. Platba na dobírku stojí **90 Kč**. Pokud si u nás objednáte zboží v hodnotě více než **4000 Kč**, doručení hradí společnost TOUS.

### Jak lze zaplatit za zásilku?

Za objednávky v internetovém obchodě TOUS můžete zaplatit **v hotovosti při převzetí zásilky** nebo **prostřednictvím online platebního převodu**.

Pozor: Kurýr při převzetí zásilky nepřijme platbu platební kartou nebo platbu přes BLIK. Je nutné mít u sebe přesnou hotovost.

### Chci zrušit svou online objednávku.

Vaše nákupy si předem promyslete. **Vaši objednávku po jejím zadání už nemůžeme zrušit.**

### **Chci změnit svou objednávku, kterou jsem zadal/a dnes.**

Vaše nákupy si předem promyslete. **Vaši objednávku po jejím zadání už nemůžeme změnit.** Pokud chcete koupit ještě nějaký produkt/produkty, musíte zadat novou objednávku.

### **Kde je moje zásilka? Čekám už dlouho.**

Objednávky vyřizujeme standardně do 5 pracovních dní, během slevových akcí nebo svátků se však dodací lhůta může prodloužit kvůli zvýšenému prodeji. V den odeslání zásilky z našeho skladu vám zašleme SMS zprávu nebo e-mail a kurýr vám ji doručí v průběhu maximálně 2 pracovních dní. Pokud jste ještě neobdržel/a zprávu nebo e-mail, znamená to, že vaše zásilka ještě není vyřízená. Pokud jste obdržel/a zprávu, ale i nadále čekáte na zásilku, kontaktuje přímo kurýra UPS na telefonním čísle: +420 233 003 300 a uveďte číslo nákladního listu.

### **Kurýr mi doručil zásilku s poškozeným produktem, který jsem si ve vašem internetovém obchodě objednal/a online. Jak mám postupovat?**

Pokud jste obdržel/a zásilku s poškozeným produktem, informujte o tom Zákaznické centrum TOUS. Na e-mailovou adresu [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com) zašlete: **fotografie poškozeného produktu, vaše jméno a příjmení, číslo objednávky a také adresu, na níž** kurýr vyzvedne vámi připravenou zásilku.

Po potvrzení poškození na základě zaslaných fotografií můžete do 1-2 pracovních dní na uvedené adrese očekávat kurýra, který vyzvedne poškozený produkt.

Po obdržení zásilky vám vrátíme peníze za objednávku. Společně s produktem je nutné zaslat i formulář odstoupení od prodejní smlouvy. Pokud jste zvolil/a platbu **na dobírku**, nezapomeňte nám zaslat i číslo vašeho **bankovního účtu**, na který vám vrátíme peníze.

### **V zásilce chybí produkt, obdržel/a jsem neúplnou objednávku. Kde to mám nahlásit?**

Pokud v zásilce chybí produkt nebo jste obdržel/a neúplnou objednávku, zkontrolujte, jestli jste objednal/a všechny produkty.

Pokud jste objednávku zadal/a správně, nahláste problém s neúplnou objednávkou našemu Zákaznickému servisu TOUS. Na e-mailovou adresu [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com) zašlete: **vaše jméno a příjmení, číslo objednávky, číslo nebo název chybějícího produktu/předmětu a také adresu**, na kterou máme zaslat chybějící produkt/předmět.



SLEVOVÁ AKCE:

### **Jsou produkty z outletu součástí akce BLACK FRIDAY?**

Na seznamu produktů slevové akce se mohou objevit i produkty z outletu.

**Díky nákupu během slevové akce BLACK FRIDAY jsem obdržel/a slevový kód. Budu ho moci použít na nákup zlevněného produktu/produktu z outletu?**

Slevový kód, který jste obdržel/a během slevové akce BLACK FRIDAY, můžete použít na další nákupy a platí od 30.11. do 15.12.2021. Lze ho uplatnit i při nákupu zboží z outletu.

### **Pokud si během akce BLACK FRIDAY zakoupím produkt z outletu, mám nárok na slevu na další nákupy?**

Pokud si během akce BLACK FRIDAY pořídíte produkt z outletu, máte nárok na slevový kód, který můžete uplatnit na další nákupy. Najdete ho na vašem nákupním dokladu nebo v e-mailu, který vám po zadání objednávky zašleme automaticky (zkontrolujte i složku Spam). Slevový kód lze uplatnit do 15.12.2021.

### **Proč produkt XXX není součástí slevové akce BLACK FRIDAY?**

Během akce BLACK FRIDAY nabízíme slevu pouze na vybrané kolekce. Produkt, který vás zajímá, letos bohužel nebyl zařazen na seznam produktů slevové akce.

### **Kdy začíná Slevová akce BLACK FRIDAY?**

Akce v internetovém obchodě začne dne 22.11.2021 v 00:01 a skončí dne 28.11.2021 v 23:59. **Kódy a další výhody lze získat pouze během trvání akce.**

### **Můj slevový kód nefunguje. Co mám udělat?**

Pokud váš slevový kód nefunguje, máme pro vás několik tipů:

- Ujistěte se, že jste uvedl/a správný kód. Zkontrolujte malá a velká písmena.
- Pokud jste kód zkopíroval/a, ujistěte se, že v něm není mezera (naš systém ji totiž považuje za další znak). Vymažte mezeru.
- Zkontrolujte, zda nemáte na vaší klávesnici zapnutý capslock.
- Pokud vám nepomohl žádný z výše uvedených tipů, kontaktujte prosím naše Zákaznické centrum TOUS na e-mailové adrese [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com). V e-mailu uveďte **kód, vaše údaje (jméno a příjmení), váš e-mail a telefonní číslo**. Rádi vám pomůžeme.

### **Neobdržel/a jsem slíbený slevový kód na další nákupy. Co mám udělat?**

Ujistěte se, že váš nákup splnil podmínky akce. Pokud ano, máte nárok na slevový kód na další nákupy, který lze uplatnit do 15.12.2021. Najdete ho na vašem nákupním dokladu (faktuře nebo paragonu). Pokud se však na faktuře nenachází, zkontroluje vaši e-mailovou schránku – je totiž možné, že jsme vám kód zaslali e-mailem (zkontrolujte i složku Spam). V případě, že kód ani poté nemůžete najít, kontaktujte naše Zákaznické centrum TOUS na e-mailové adrese [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com). V e-mailu uveďte vaše údaje a číslo vaší objednávky z akce BLACK FRIDAY.

Nákupní doklad zasíláme elektronicky na vaši e-mailovou adresu. Pečlivě zkontrolujte vaši e-mailovou schránku.

### **Během slevové akce jsem si pořídil/a několik produktů. Mohu obdržet dva slevové kódy na další nákupy?**

V souladu s pravidly akce BLACK FRIDAY máte nárok pouze na jeden slevový kód k jedné objednávce, která splňuje podmínky akce. Pokud jste zadal/a více než jednu objednávku, máte nárok na slevový kód pro každou z nich.

### **Dokdy mohu uplatnit slevový kód, který jsem obdržel/a na další nákupy?**

Slevový kód, který jste obdržel/a během akce BLACK FRIDAY můžete uplatnit do 15.12.2021 (včetně) v našem internetovém obchodě.



JINÉ:

### **Je možné si k produktu ze slevové akce pořídit speciální dárkovou krabičku?**

Naše produkty nevyžadují speciální obaly. Pokaždé je zasíláme ve velmi elegantních krabičkách, které jsme navrhli speciálně pro naše zákazníky. Pokud chcete někomu darovat produkt TOUS, naše krabička poslouží jako dokonalé dárkové balení.

### **Zakoupil/a jsem produkt během slevové akce a nyní ho chci vrátit. Jak mám postupovat?**

Každý produkt zakoupený v internetovém obchodě lze vrátit v průběhu 30 dní od data jeho převzetí, a to tak, že odstoupíte od prodejní smlouvy. Více informací najdete zde: <https://touscesko.com/obchodni-podminky>. Peníze vám vrátíme v průběhu 14 dní od okamžiku převzetí zásilky. Pokud jste za zásilku zaplatil/a v hotovosti, ve formuláři **nezapomeňte uvést číslo bankovního účtu**, na který vám vrátíme peníze.

### **Jak mohu zaslat reklamaci?**

Veškeré reklamace týkající se kvality našich výrobků je nutné zaslat Zákaznickému oddělení klubu TOUS elektronicky na e-mailovou adresu [info.cz@tous.com](mailto:info.cz@tous.com).

---