

Úvod

Většina obchodů uzavřených na Aukru končí úspěšně a bez jakýchkoliv problémů. Avšak v případě, že se přece jen nějaké nedorozumění mezi obchodními partnery objeví, vytvořili jsme pro tyto případy Centrum sporů. Díky němu budete moci kontaktovat kupujícího nebo prodávajícího, předložit dokumenty prokazující vzniklý problém a urychlit tak řešení sporu.

Využijte centra sporů, pokud:

- jste neobdržel předmět, za který jste zaplatil, nebo jste obdržel pouze část vydraženého předmětu
- jste odeslal předměty, ale neobdržel jste platbu nebo její část
- po odeslání předmětu na reklamaci, nemáte ani peníze ani předmět
- obdržel jste předmět lišící se od popisu v aukci
- zaplatil jste za dobírku více, než bylo dohodnuto

Při řešení sporů prosím nezapomeňte, že nejdůležitější je dosáhnout dohody.

Zde se dozvíte, jak se může objasnit spor na příkladu, kdy kupující obdržel pouze některé položky ze zaplacených.

Zahájení sporu

Vyhrál jste několik aukcí od jednoho Prodejce. Dohodli jste se spolu, že všechny položky, které jste koupil, budou zaslány v jedné zásilce. Zaplacen bylo bankovním převodem. Po převzetí zásilky jste zjistil, že není kompletní, že dva předměty chybí. Bohužel Prodávající neodpovídal na e-mailu.

[1] Pro zahájení sporu jděte na **Moje Aukro > Aukce > Centrum sporů**.

[2] Zde zadejte číslo jedné aukce, kterou jste vyhrál a potom klikněte na „Odeslat“..

[3] jako formu spor vyberte téma: „Méně než objednaných položek“.

[4] V části „Zpráva“ popište podrobně problém.

[5] V části Další informace, vyberte bankovní účet a zadejte číslo účtu, na které jste poslal peníze.

[6] Do pole Související aukce zadejte čísla dalších aukcí, kterých se problém týká.

[7] pole přílohy vložte skenování potvrzení o odeslání platby.

[8] Kliknutím na náhled, zkontrolujte, zda máte zapsány všechny údaje a poté potvrďte formulář. Nebudete moci posílat žádné nové zprávy, dokud neodpoví Váš obchodní partnera.

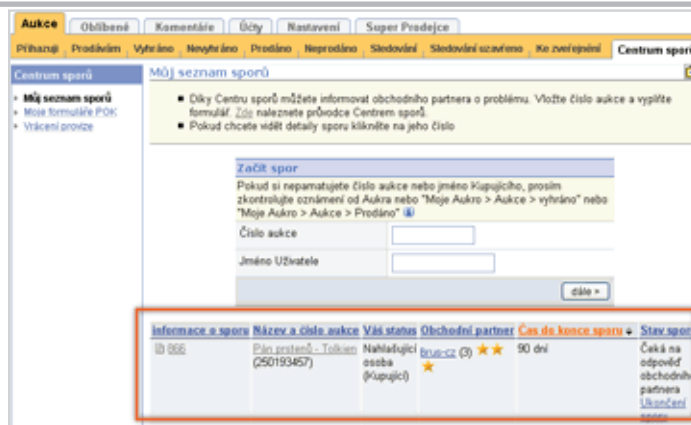


The screenshot shows the Aukro dispute resolution interface. It is divided into several sections:


- 1** Navigation menu at the top right, including 'Aukce', 'Obilíbené', 'Komentáře', 'Účty', 'Nastavení', 'Super Prodejce', and 'Centrum sporů'.
- 2** 'Začít spor' (Start dispute) form with fields for 'Číslo aukce' (Auction number) and 'Jméno Uživatele' (User name).
- 3** 'formulář sporu' (Dispute form) section with fields for 'Transakce' (Transaction), 'Obchodní partner' (Business partner), 'Zvolený předmět' (Selected item), and 'zpráva' (Message).
- 4** 'zpráva' (Message) text area containing a sample message.
- 5** 'Doplňující informace' (Additional information) section with a dropdown for 'Způsob platby' (Payment method) and a field for 'Číslo bankovního účtu, na které jste zaslal platbu' (Bank account number).
- 6** 'Související aukce' (Related auctions) field.
- 7** 'Přílohy' (Attachments) section with a file upload area and a 'Procházet...' button.
- 8** Navigation buttons at the bottom: '< Zpět' (Back) and 'Náhled >' (Preview).

Odpověď obchodního partnera

Po zahájení sporu dostane Prodávající oznámení od Aukra s odkazem na Vaši zprávu. Podrobnosti o sporu, může zkontrolovat v **Moje Aukro > Aukce > Centrum sporů**.



Poté co se Prodejce seznámí s Vaší zprávou a přílohami, obdržíte odpověď, že poslal předměty ve dvou zásilkách. Také připojil skeny podacích lístků, Jako důkaz, že zásilky opravdu odeslal.



Obchodní partner se Vám omluvil, že neodpověděl na Vaše e-mail. Neměl přístup k internetu po několik dní.

Ukončení sporu

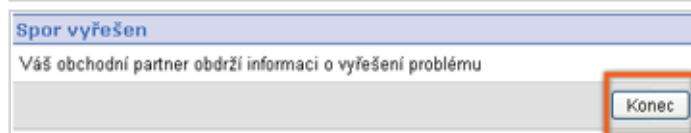
Podobně jako Váš obchodní partner, budete i Vy také dostávat oznámení od centra, dostanete-li nějaké nové zprávy. Chcete-li si přečíst obsah zprávy, klikněte na seznamy mých sporů v centru sporů.



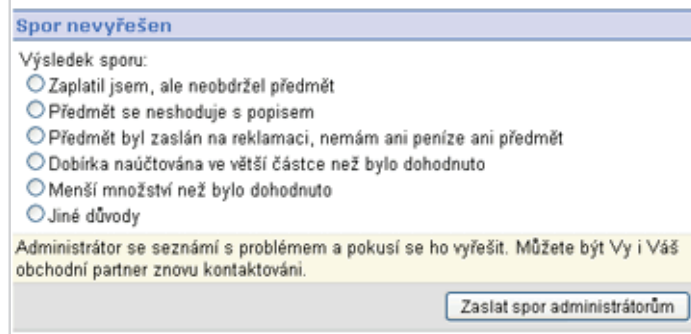
Na základě informací od Prodejce, jste šel na poštu, kde se zásilka našla. Informoval jste obchodního partnera pomocí Centra sporů, že problém byl vyřešen.



Všechny odeslané a přijaté zprávy, stejně jako přílohy, byly uloženy na kartu sporu.



Jako osoba, která spor zahájila, tak ho nyní můžete i ukončit. Použijte, prosím, možnost ukončení sporu v seznamu Moje spory. Pak klikněte na "Dokončit".



Spor, který nebude vyřešen do 90 dnů, bude ukončen automaticky. Případ bude předán Aukru k posouzení.

Jak dosáhnout kompromisu

Prosím, pamatujte na několik pravidel, jak postupovat ve sporu, díky kterým budete moci vyřešit rychle:

- uveďte co nejvíce informací, aby Váš obchodní partner, mohl adekvátně reagovat
- neotálejte zbytečně s odpovědí
- zaměřte se na transakci a nikoliv na osobní pocity
- vedte korespondenci kulturním způsobem
- nepředpokládejte, že problém vznikl úmyslně - příčinou mnoha problémů jsou často faktory, které nelze ovlivnit
- pokuste se o dosažení kompromisu – navrhněte možné řešení a zvažte návrhy obchodního partnera
- případ se vyřešil, ukončete spor

Především byste měli pamatovat na to, že máte společný cíl se svým obchodním partnerem: vyřešení problému a úspěšné dokončení transakce.