

VYŘÍZENÍ
ZASLANÉ
OBJEDNÁVKY

CO SE DĚJE S MOJÍ OBJEDNÁVKOU?

Děkujeme Vám za nákup v internetovém obchodu JENA-nábytek. Jelikož se snažíme stále zlepšovat naše služby, připravili jsme pro Vás krátkého průvodce, který napoví, co se děje s Vaší objednávkou po jejím odeslání. Zodpovíme tak některé z Vašich častých dotazů a Vy budete vědět, jaké kroky následují do dne dodání objednaného zboží.

1

POTVRZENÍ O PŘIJETÍ OBJEDNÁVKY

Prvním krokem v procesu vyřízení Vaší odeslané objednávky je potvrzení o jejím přijetí do systému e-shopu JENA-nábytek. Na e-mailovou adresu, kterou jste zadali v průběhu vyplnění osobních údajů, Vám bylo automaticky vygenerováno **potvrzení o úspěšném odeslání objednávky**. Přehledně jsou zde uvedeny podrobné informace o objednaném zboží, a to včetně způsobu platby, zvolené dopravy a celkové částky objednávky. V přehledu rovněž naleznete Vámi vyplněné osobní údaje. **Potvrzení o přijetí objednávky neznamena, že byla tato zpracována některým z našich zaměstnanců.**

Údaje o uživateli i položky objednávky doporučujeme přezkontrolovat a v případě, že byste našli nesrovnalosti, informujte nás. Předjete tak případným problémům při následné komunikaci, popř. průtahům s vyřízením objednávky.



2

ZPRACOVÁNÍ VÁMI ZASLANÉ OBJEDNÁVKY

Objednávky přijaté do našeho systému zpracováváme v pořadí, v jakém došly. **Potvrzení o zpracování objednávky můžete čekat** v pracovní dny běžně ještě **tentýž den**, v případě velkého množství nahromaděných objednávek pak **nejpozději následující pracovní den**.

Jestliže byly všechny Vámi při objednávce zadané údaje vyplněny správně a jde o **zboží, které je v danou dobu skladem**, můžete na e-mailové adrese očekávat **potvrzení o zpracování objednávky spolu s kupní smlouvou**. Obdržíte rovněž informaci týkající se možnosti vyzvednutí zboží na pobočce, popř. budete spraveni o přípravě expedice skrze dopravní společnost.

2

ZPRACOVÁNÍ VÁMI ZASLANÉ OBJEDNÁVKY

V případě potřeby kontroly některých údajů v objednávce, ať již jde o upřesnění způsobu dopravy, rozdílných fakturačních a doručovacích adres, případně vyjasnění vybraného objednaného zboží, **Vás budeme v nejbližším možném termínu telefonicky kontaktovat.** Potvrzením Vám i v tomto případě bude e-mail, ve kterém obdržíte **kupní smlouvu společně se zálohovým listem.** (U zboží na objednávku je nutné předem uhradit zálohovou platbu - obvykle ve výši 20 % z celkové kupní ceny zboží - dle platných všeobecných obchodních podmínek společnosti JENA-nábytek, s.r.o.)



Je ve Vašem vlastním zájmu uhradit zálohový list co nejdříve. Zboží může být objednáno až poté, co bude částka připsána na náš účet.



Zpětnou vazbu o přijetí zálohové platby neposkytujeme. Kontaktování budete pouze v případě, že se vyskytnou problémy s převodem částky.

Jestliže se Vám neozveme, nemusíte se bát, že bychom na Vaši objednávku zapomněli. Tato byla s největší pravděpodobností přijata bez jakýchkoli problémů a právě čeká na zpracování. Ve všech případech doporučujeme pravidelně kontrolovat Vaši e-mailovou schránku, kde Vás budeme informovat o jakékoli změně stavu objednávky.



3

PŘÍPRAVA OBJEDNANÉHO ZBOŽÍ A JEHO VYZVEDNUTÍ (DORUČENÍ)

V případě, že Vámi objednané **zboží je aktuálně skladem**, budete e-mailem, popř. telefonicky **kontaktováni a vyzváni k jeho vyzvednutí** na zvolené pobočce. Jestliže jste zvolili jako způsob dopravy dodání zboží přepravní službou, budete o jeho předání dopravci informováni v nejbližším možném termínu. (Příprava zboží pro expedici ze skladu může trvat několik dní, proto, prosím, vyčkejte do doby, než se Vám ozve. Vždy děláme maximum pro to, aby se objednávka dostala k Vám v co nejkratším termínu.)

Po předání zboží přepravní službě Vám zašleme e-mail, ve kterém naleznete odkaz na webové stránky dopravce, včetně čísla balíku. Zde můžete sledovat aktuální pozici zásilky a připravit se na předání. **Vaše kontaktní informace předáváme spolu se zbožím dopravci, proto je nutné řešit případné změny přímo s ním.**

3

PŘÍPRAVA OBJEDNANÉHO ZBOŽÍ A JEHO VYZVEDNUTÍ (DORUČENÍ)

Zboží, které **není v době vyřízení Vaší objednávky skladem**, je nutné objednat od výrobce. (Dodací lhůty jsou individuální a jsou uvedeny v detailu konkrétního produktu na webových stránkách JENA-nábytek.) **Předpokládaný termín dodání** (uvedený v kalendářních týdnech) **je uveden v kupní smlouvě a odvíjí se od data uhrazení zálohové faktury** (oba dokumenty jsou v příloze e-mailu potvrzujícího zadání objednávky do systému).

Po dodání zboží na naše sklady dojde k jeho vychystání a předání dopravci. **O tomto kroku Vás vyrozumíme buď telefonicky nebo e-mailem.** Po předání zboží přepravní službě budete moci sledovat online prostřednictvím čísla balíku aktuální pozici zásilky a připravit se na předání.



Vaše kontaktní informace předáváme spolu se zbožím dopravci, proto je nutné řešit případné změny v termínu či adrese dodání přímo s přepravní společností.

OD ODESLÁNÍ OBJEDNÁVKY AŽ PO DORUČENÍ ZBOŽÍ



MÁTE DALŠÍ DOTAZ?
KONTAKTUJTE NÁS

Nezodpověděl tento průvodce objednávkou všechny Vaše dotazy? Další informace naleznete na webových stránkách www.jena-nabytek.cz, popř. nás neváhejte se svým dotazem kontaktovat e-mailem na adrese shop.centrum@jena-nabytek.cz nebo telefonicky na čísle **776 606 485**.

JENA-nábytek, s.r.o.
Křenová 19
602 00 Brno
IČ: 255 64 501
DIČ: CZ25564501

JENA
nábytek