

# appoints

## FAQ

Často kladené otázky:

### 1. K čemu je Appoints?

Appoints je dynamická platforma navržená tak, aby byla přínosem jak pro poskytovatele služeb, tak pro klienty. Pro poskytovatele služeb nabízí pohodlný způsob, jak rozšířit svou klientelu a efektivně řídit rezervace. Na straně klienta zjednodušuje proces rezervace a umožňuje vám objevit a bez námahy se spojit se službami, které potřebujete. Cílem Appoints je vytvářet spojení a zjednodušovat proces rezervací ve prospěch všech.

### 2. Jak se mohu stát podnikatelem?

Jednoduše přejděte na stránku registrace a vyberte možnost „Jsem podnikatel“. Vyplňte potřebné informace pro svůj profil. Jakmile bude váš profil schválen, budete na platformě uvedeni.

### 3. Kolik stojí být na platformě jako podnikatel?

Pro podnikatele je fixní měsíční poplatek 199 Kč bez DPH. Pokud byste chtěli do svého podnikání přidat zaměstnance, bude to dalších 99 Kč na zaměstnance bez DPH.

### 4. Musím za aplikaci platit jako zákazník?

Ne, pro zákazníky je zcela zdarma.

### 5. Existuje bezplatná verze pro prodejce?

Všem podnikatelům poskytujeme měsíční bezplatnou zkušební verzi a po skončení zkušebního období se automaticky spustí fakturace. V současné době nenabízíme bezplatnou verzi aplikace, protože se snažíme našim podnikatelům poskytovat všechny funkce bez omezení.

**Pro podnikatele:**

## 1. **Jak mohu uvést své služby na platformě?**

Při vytváření profilu můžete uvést své služby. Pokud jste si již vytvořili profil, přihlašte se, přejděte do svého profilu a klikněte na „Profil podnikatele“ v horní části stránky a poté vyberte „Cena a služby“.

## 2. **Jak funguje tlačítko vyhledávání?**

Naše tlačítko vyhledávání prochází obchodním názvem a popisem, který jste zadali při nastavování. Doporučujeme vám používat slova, která odpovídají kategorii vaší firmy, abyste se dala snadno najít pomocí funkce vyhledávání. Vezměte prosím na vědomí, že přidání anglického popisu pomůže zahraničním zákazníkům, aby mohli vyhledávat v angličtině.

## 3. **Je možné na platformu nahrávat fotografie mých služeb?**

Při vytváření profilu podnikatele můžete nahrávat fotografie. Pokud jste si již vytvořili profil, přihlaste se, přejděte do svého profilu, klikněte na 'Profil podnikatele' v horní části stránky a poté vyberte 'Galerie' pro přidání fotografií (maximálně 10).

## 4. **Jak mohu být na platformě zařazen do doporučených podnikatelů?**

Doporučené prodejce vybíráme na základě úplnosti jejich profilu a hodnocení. Pokud se domníváte, že váš profil je způsobilý být mezi doporučenými podnikateli, kontaktujte nás. Seznam aktualizujeme každý měsíc pro začlenění nových podnikatelů.

## 5. **Jak mohu zobrazit nové rezervace od zákazníků?**

Do vaší mobilní aplikace nebo webu vám přijde oznámení. Nevyřízené objednávky můžete zkontrolovat tak, že přejdete do horní části stránky svého profilu a kliknete na „Aktivní objednávky“.

## 6. **Můj podnik nemá fyzické sídlo. Co můžu dělat?**

Máme řešení pro podnikatele bez fyzického umístění. Pokud služby vykonáváte na adrese zákazníka, můžete při nastavování profilu vybrat „na adrese zákazníka“ nebo „online“, pokud vaše firma fyzickou adresu nevyžaduje.

## 7. **Je možné se na platformě zapojit do chatových konverzací se zákazníky?**

Ano, přejděte do stavu objednávky (např. čekající, nevyřízená, aktivní nebo zrušená), pro kterou chcete zahájit chat se zákazníkem. Pro „Aktivní objednávky“ nebo „Zrušené objednávky“ klikněte na „Chat se zákazníkem“.

## 8. **Jaký je proces vyjednávání cen se zákazníky?**

Klikněte na aktivní objednávku, pro kterou si přejete vyjednat cenu. Pod datem, které bylo nastaveno pro objednávku, je možné vyplnit požadovanou částku v poli „Cena objednávky“.

#### **9. Jak přidám zaměstnance do svého účtu?**

Zaměstnance můžete buď přidat během nastavení svého účtu, nebo přejděte na „Profil prodejce“ a vyberte „Zaměstnanci“ pro přidání nových zaměstnanců. Budete muset přidat jméno a e-mailovou adresu svých zaměstnanců. Poté obdrží e-mail s pokyny k přihlášení.

#### **10. Mohu zrušit nebo upravit rezervace?**

Klikněte na aktivní objednávku, u které si přejete provést změny. Na pravé straně se nachází možnost „Zrušit objednávku“. Vpravo nahoře pak najdete aktuální termín rezervace, na který můžete kliknout a změnit na vámi požadované datum.

#### **11. Mohu přidat své objednávky do kalendáře v telefonu?**

Ano, objednávky můžete přidávat do kalendáře svého telefonu po potvrzení objednávky od zákazníka. Objednávky přidáte do kalendáře pomocí vyskakujícího okna. Upozornujeme, že toto okno se objeví pouze jednou pro každou objednávku.

#### **12. Jaký je postup pro povolení e-mailových upozornění na žádosti o rezervaci?**

Na webu klikněte na své uživatelské jméno v pravém horním rohu. Pokračujte do „Osobní údaje“ a aktivujte ikonu pro „e-mailová upozornění“. V mobilní aplikaci přejděte na > Profil > Oznámení a zapněte ikonu pro „e-mailová upozornění“.

#### **13. Jak mohu prohlížet zákaznická hodnocení a recenze?**

Přihlaste se do svého profilu, klikněte na „Profil podnikatele“ a v části „Moje hodnocení“ najdete svá zákaznická hodnocení a recenze.

#### **14. Mohu nahlásit hodnocení jako nepravdivé nebo zavádějící?**

Ano, jednoduše přejděte na svůj profil podnikatele a pokračujte na „Moje hodnocení“. Klikněte na tři tečky pro nahlášení problém. Pokud zjistíme, že hodnocení je nepravdivé či zavádějící, můžeme ho odstranit.

#### **15. Jak nahrát profilovou fotku do mého uživatelského profilu?**

Na webu klikněte na své uživatelské jméno v pravém horním rohu a pokračujte do „Osobní údaje“. Klikněte na ikonu pera uprostřed stránky a vyberte „Nahrát z galerie“ nebo „Pořídit fotku“. V mobilní aplikaci přejděte do Profil > Osobní informace a klikněte na ikonu pera.

## 16. **Jak aktualizují svou dostupnost na platformě?**

Přihlaste se do profilu, klikněte na „Profil podnikatele“ v horní části stránky, přejděte na „Kalendář a dovolená“ a proveďte změny svých preferencí.

## 17. **Je možné přijímat platby prostřednictvím platformy?**

V současné době jsou všechny platby prováděny mimo platformu přímo mezi klientem a poskytovatelem služeb. Jsme si však vědomi přínosů této funkce a aktivně usilujeme o její budoucí implementaci.

## 18. **Co se stane, když zákazník odmítne za služby zaplatit?**

Vzhledem k našim podmínkám neprobíhají žádné platební transakce přes naši platformu. Z tohoto důvodu bohužel nejsme schopni poskytnout pomoc v těchto případech. Na naší platformě však můžete pro své služby vybrat „vyžadována platba předem“, abyste informovali své zákazníky, že budou muset zaplatit zálohu, a tímto způsobem se chránit před neplacenou prací.

## 19. **Co se stane, když se zákazník nedostaví?**

Zákazníkům připíšeme odpovídající odznak, abychom informovali ostatní podnikatele o nespolehlivém zákazníkovi. Pokud se jedná o opakující se chování, zvolíme jiná opatření pro vyřešení problému.

## 20. **Existuje bezplatná verze pro podnikatele?**

Všem prodejcům poskytujeme měsíční bezplatnou zkušební verzi. Po skončení zkušebního období se automaticky spustí fakturace. V současné době bohužel nenabízíme bezplatnou verzi aplikace, protože se snažíme našim prodejcům poskytovat všechny funkce bez omezení.

## 21. **Co se stane, když požadovaná kategorie/podkategorie neexistuje?**

V seznamu kategorií/podkategorií můžete jednoduše vybrat „jiné“ a následovně nám poslat návrh. Po vyhodnocení navrhovanou kategorii nebo podkategorii přidáme a přesuneme váš účet do preferované kategorie nebo přiřadíme navrhovanou podkategorii. Do té doby si můžete vybrat dočasnou kategorii a navrhnout podkategorie, ke kterým chcete být přiřazeni.

## 22. **Je nutné vyplnit IČO při registraci, nebo je možné jej dodatečně změnit?**

Pokud v současné době nemáte IČO, můžete použít fiktivní číslo (9999) a změnit jej později, až jej získáte. Číslo lze změnit na vašem Profilu prodejce > Základní informace.

## **Pro zákazníky:**

### **1. Musím za aplikaci platit?**

Ne, pro zákazníky je využívání aplikace zcela zdarma!

### **2. Jak mohu na platformě vyhledávat podnikatele?**

Můžete buď použít vyhledávací lištu k zadání podnikatele či služby, kterou hledáte, nebo procházet náš seznam kategorií a podkategorie, abyste našli podnikatele, které preferujete.

### **3. Mohu na platformě vidět obrázky služeb podnikatelů?**

Ano, můžete si prohlédnout fotografie podnikatelů, pokud přidali fotografie na své profily.

### **4. Jak mohu provést rezervaci u podnikatele?**

Po nalezení poskytovatele, kterému dáváte přednost, můžete kliknout na tlačítko „rezervovat prodejce“ pod kalendářem. Odtud můžete vybrat dostupnou službu, případně vybrat zaměstnance a poté vybrat požadovaný čas pro vytvoření objednávky. Při vytváření objednávky máte také možnost připojit fotografie.

### **5. Mohu chatovat s podnikatelem před sjednáním schůzky?**

Chcete-li chatovat s podnikatelem, musíte u něj nejprve vytvořit rezervaci. Ve svých objednávkách můžete vstoupit do sekce „Chat s podnikatelem“, kde můžete začít odesílat zprávy a obrázky.

### **6. Jak mohu vyjednávat ceny s podnikatelem?**

Někteří prodejci nemusí mít přesnou cenu na vyjednávání. V takových případech můžete vytvořit objednávku, poskytnout popis a požádat o cenu. Prodejce vyplní cenu a zašle vám ji zpět k potvrzení. S podnikatelem můžete také chatovat a cenu objednávky projednat a případně upravit.

### **7. Jak zruším nebo upravím rezervaci?**

Chcete-li objednávku zrušit, přejděte do své objednávky a klikněte na tlačítko „Zrušit objednávku“. Poté vyberte důvod zrušení. Pro více informací si prosím přečtěte naše storno podmínky. V současné době není změna rezervace dostupná pro zákazníky, ale pouze pro podnikatele; budete tedy muset objednávku zrušit a vytvořit novou nebo požádat podnikatele o změnu data objednávky.

## 8. **Jak povolím e-mailová upozornění pro potvrzení rezervace?**

Chcete-li deaktivovat e-mailová upozornění, navštivte svůj zákaznický profil a klikněte na 'Oznámení'.

## 9. **Jak ohodnotím podnikatele a zanechám recenzi?**

Po dokončení objednávky zákazníkem i podnikatele může zákazník nalézt dokončenou objednávku v „Historie objednávek“. Poté může objednávku ohodnotit kliknutím na tlačítko v dolní části stránky, pomocí hvězdiček anebo přidat i fotografii.

## 10. **Mohu do recenze nahrát fotky?**

Ke svému hodnocení můžete přidat jednu fotografii.

## 11. **Jak mohu nahlásím problém s podnikatelem nebo rezervací?**

Podnikatele můžete nahlásit na jeho stránce pomocí vyhrazeného tlačítka umístěného pod jeho provozní dobou. V případě mobilní aplikace, přejděte na profil podnikatele a klikněte na ikonu vlajky v pravém horním rohu.

## 12. **Máte aplikaci pro IOS a Android?**

Ano, naši mobilní aplikaci najdete na Google Play pro Android a App Store pro iOS.

## 13. **Mohu také poskytovat služby?**

Chcete-li poskytovat své služby, je to možné! Vytvořte jednoduše nový účet s novou e-mailovou adresou a nastavte ho jako účet pro podnikatele.

## 14. **Mohu za službu platit prostřednictvím platformy?**

V současné době jsou všechny platby prováděny mimo platformu přímo mezi klientem a poskytovatelem služeb. Jsme si však vědomi přínosů této funkce a aktivně usilujeme o její budoucí implementaci.

## 15. **Co se stane, když podnikatel zruší objednávku méně než 12 hodin před termínem rezervace?**

Podle našich zásad může jak podnikatel tak i zákazník zrušit objednávku až 12 hodin před rezervací. Pokud je objednávka zrušena méně než 12 hodin před termínem rezervace, osoba, která objednávku zruší, obdrží odznak s nápisem „Zrušená objednávka za 12 hodin“. Tento odznak slouží k informování ostatních zákazníků a podnikatelů. Pokud s tímto rozhodnutím nesouhlasíte, můžete kontaktovat náš tým podpory.

**16. Co se stane v případě, že služba nebude dokončena nebo bude provedena ve špatné kvalitě, přestože jsem zaplatil celou částku?**

Veďte prosím na vědomí, že Appoints se neúčastní platebních transakcí mezi zákazníkem a podnikatelem. Chcete-li tento problém vyřešit, budete muset kontaktovat úředníky ochrany spotřebitele.

**17. Jak mohu zobrazit kontaktní údaje podnikatele?**

Kontaktní údaje podnikatele budou k zobrazení, pokud byly podnikatelem přidány do profilu. Chcete-li zobrazit podrobnosti, navštivte profil podnikatele. Kontaktní údaje naleznete vpravo pod sekci provozní doby. V mobilní aplikaci přejděte na profil podnikatele a klikněte na ikonu vlajky v pravém horním rohu. Pokud nejsou k dispozici žádné podrobnosti, znamená to, že podnikatel tyto informace nezveřejnil.

**18. Proč se mi poté, co podnikatel potvrdil moji rezervaci, u objednávky zobrazí „Čekající“?**

Podnikatelé, kteří nastaví ve svém profilu průměrnou cenu služby nebo cenové rozpětí, mohou cenovou nabídku upravit a odeslat vám ji k potvrzení poté, co jste si u nich vytvořili objednávku. V tento moment bude objednávka označena jako „Čekající“. Pokud s cenovou nabídkou nejste spokojeni, můžete o ceně vyjednat. Podnikatel pak může nabídku upravit a novou cenu odeslat zpět k potvrzení.

**19. Proč musím pro hodnocení objednávky kliknout na tlačítko „Dokončeno“?**

Abychom ochránili podnikatele před falešnými recenzemi, udělali jsme to tak, že podnikatel i zákazník musí nejprve objednávku dokončit. Poté mohou zákazníci hodnotit a přidávat fotografie ke své recenzi.