

FAQ pro Artsell

Neobdržel jsem zaplacené dílo, co dělat?

1. Spojte se s uživatelem (skrže kontakt, jež Vám byl zaslán na e-mail) a sdělte mu své obavy.
2. Pokud bylo dílo zasláno jako doporučená zásilka, vyžádejte si číslo zásilky a zjistěte, kde se momentálně nachází. Ověřte číslo zásilky(<https://www.postaonline.cz/trackandtrace/-/zasilka>)
3. V případě, že uživatel odmítá zaslat dílo nebo peníze zpátky, nebo pokud s Vámi už nějakou dobu nekomunikuje, urychleně informujte Artsell na e-mailu podpora@artsell.cz . Uved'te Pseudonym Uživatele, částku, dílo, o které se jednalo, a případně nám pošlete vaši komunikaci o domlouvání obchodu.
4. Náš tým zákaznické podpory se pokusí s prodávajícím spojit a dohodnout se na řešení problému. Pokud prodávající neprojeví zájem o řešení situace, jeho účet zablokujeme.
5. Poté zajděte na nejbližší policejní stanici a podejte hlášení o podvodu a dejte policii kontakt na nás. Na hodnotě předmětu nezáleží. Policie je povinna to řešit, i když jde o přestupek. Tým podpory pak s policií dále spolupracuje.

Obdržené dílo neodpovídá jeho popisu. Co dělat?

V tomto případě doporučujeme držet se tohoto postupu:

1. Nejdříve se zkuste s Uživatelem dohodnout na kompromisu, který by vám oběma vyhovoval. Je to nejrychlejší a nejúčinnější způsob řešení.
2. Můžeme zasáhnout jedině v případě, kdy bude možné jasně dokázat pochybení prodávajícího(např. jinak uváděný formát nebo podoba díla). V případech, kdy problém nebude možné podložit důkazy, zasahovat nemůžeme.
3. V případě, že Uživatel odmítá problém řešit nebo pokud s Vámi už nějakou dobu nekomunikuje, urychleně informujte Artsell na e-mailu podpora@artsell.cz . Uved'te Pseudonym Uživatele, částku, dílo, o které se jednalo, a případně nám pošlete vaši komunikaci o domlouvání obchodu a také fotografie daného díla.

Kupující za zboží nezaplatil. Jak postupovat?

Zde záleží na tom, zda jste už kupujícímu zboží poslali, anebo pouze čekáte, až Vám dojde platba.

1. V prvním případě doporučujeme ověřit, zda si už kupující zásilku převzal. To zjistíte přes službu Ověření zásilek(<https://www.postaonline.cz/trackandtrace>) České pošty. Pokud ano, ale na Vaše výzvy o zaslání platby nereaguje, kontaktujte nás na e-mail podpora@artsell.cz a nezapomeňte rovnou poslat kopii vaší komunikace.

2. Pokud jste zboží ještě neposlali, ale Uživatel nereaguje a platbu neposílá, musíme Vás upozornit, že dohodou o prodeji předmětu nevzniká na Artsell kupní smlouva. Z naší strany tedy nemůžeme jakkoliv zasáhnout. Přesto nás v takovém případě kontaktujte na e-mail podpora@artsell.cz a my se na chování daného Uživatele zaměříme.

Proč bylo mé dílo smazáno?

Obecně dílo mažeme v případě, když je vystaveno v rozporu s našimi VOP nebo Pravidly využívání služby Artsell. Např.:

1. Jedná se o umění, které nelze klasifikovat jako „2D umění“ – například sochy, sošky a veškeré modelářské předměty.
2. Jedná se o dílo, které bylo nesprávně nafoceno – Na fotce nebo scanu díla musí být viděno pouze dílo samotné, které chcete nahrát, žádné jiné předměty. Dbejte na to, aby dílo bylo správně osvětlené a bez fotografických vad.
3. Vaše nahrané dílo jsme označili jako pornografické a nevhodné (Nejedná se o umělecké vyhotovení aktů či postav).
4. Předmětem prodeje je padělek nebo nesprávné zvolení Typu díla.
5. Dílo bylo zařazeno do nesprávné Kategorie.
6. U veřejně známého díla byl nesprávně uveden autor či jakékoliv informace o daném dílu.

Při smazání předmětu zasíláme vždy informaci ve formě E-mailu. O důvodu jste tedy vždy informován. Pokud si však stále nejste důvodem smazání předmětu jist, obraťte se na nás přes e-mail podpora@artsell.cz.

Proč je můj účet blokován nebo smazán?

Obecně uživatelské účty blokuje nebo mažeme z těchto důvodů:

- Porušení VOP nebo Pravidel využívání služby Artsell (např. Nahrávání nevhodných či pornografických obrázků nebo prodej padělků atd.)
- Podezření z podvodu - nezaslání díla, nezaplacení odeslaného díla či zaslání díla neodpovídajícího popisu.
- Vulgární či nemorální komunikace s Uživateli v rámci jednání kvůli službám Artsellu.

Pro konkrétní důvod blokace nebo smazání Vašeho účtu nás kontaktujte na e-mail podpora@artsell.cz a nezapomeňte uvést své uživatelské jméno (Pseudonym), popř. i IP adresu.

Zapomněl jsem přihlašovací údaje na Artsell, co dělat?

Napište nám na e-mail podpora@artsell.cz. Pomůžeme Vám.