



REKLAMACE A VRÁCENÍ

Uživatelský návod pro majitele e-shopu

Plugin pro WooCommerce — správa reklamací, vrácení, výměn a odstoupení od smlouvy

Verze pluginu: 1.0.0

Autor: 4WORKS • posunemevasvys.cz

Vyžaduje: WordPress 5.8+, WooCommerce 6.0+, PHP 7.4+

1. Co plugin dělá

Plugin „Reklamace a vrácení“ dává vašemu e-shopu vlastní systém pro příjem a řešení zákaznických požadavků k objednávkám — reklamací, vrácení zboží, výměn, odstoupení od kupní smlouvy i dalších typů, které si sami nadefinujete. Nahrazuje řešení požadavků e-mailem: zákazník založí požadavek přes formulář, vy jej vyřizujete v administraci WordPressu a systém automaticky posílá e-maily oběma stranám při každé důležité události.

Plugin je plně integrován do WooCommerce: pracuje s existujícími objednávkami, zobrazuje se v zákaznickém účtu (Můj účet) a je kompatibilní i s novým vysoce výkonným ukládáním objednávek (HPOS).

Hlavní funkce

- Formulář pro založení požadavku — pro přihlášené zákazníky i hosty bez účtu.
- Konfigurovatelné typy požadavků (vrácení, výměna, reklamace, chybné dodání, poškozené zboží, odstoupení od smlouvy, pozáruční servis...) s vlastními lhůtami.
- Konfigurovatelný workflow stavů (např. Přijato → V řešení → Čekání na zaslání zboží → Na kontrole → Uzavřeno) s barevným označením a automatickými e-maily.
- Obousměrná komunikace mezi zákazníkem a obchodem přímo u požadavku.
- Přehled požadavků zákazníka v sekci „Můj účet“.
- Metabox na detailu objednávky se seznamem souvisejících požadavků a tlačítkem pro odeslání odkazu zákazníkovi.
- Možnost zakázat konkrétní typ požadavku (např. reklamaci) pro vybraný produkt.
- Tlačítko „Reklamovat nebo vrátit zboží“ přímo v e-mailu o dokončení objednávky.

2. Jak požadavek zakládá a sleduje zákazník

2.1 Cesta k formuláři

Zákazník se k založení požadavku dostane třemi způsoby:

- **Tlačítko v e-mailu** „Reklamovat nebo vrátit zboží“, které se automaticky přidává do e-mailu WooCommerce o dokončené objednávce („Objednávka dokončena“). Odkaz vede rovnou na formulář předvyplněný danou objednávkou.
- **Sekce „Reklamace a požadavky“ v Můj účet** — přihlášený zákazník zde vidí přehled svých požadavků a může založit nový; vybírá si z vlastních objednávek.
- **Vyhledávací stránka pro hosty** — zákazník bez přihlášení zadá e-mail a číslo objednávky, systém objednávku dohledá a nabídne odkaz na formulář. Pokud je v nastavení povoleno „založení bez objednávky“, může založit i obecný požadavek bez vazby na konkrétní objednávku.
- **Ruční odeslání odkazu z administrace** — obchod může zákazníkovi kdykoliv poslat e-mailem odkaz pro založení požadavku přímo z detailu objednávky (viz kap. 3.4).

2.2 Vyplnění formuláře

Ve formuláři zákazník:

- vybere typ požadavku ze seznamu, který jste nadefinovali (viz kap. 3.1),
- pokud požadavek zakládá k objednávce, vidí seznam položek objednávky a může zaškrtnout, kterých se požadavek týká, a upravit množství,
- napíše popis požadavku (povinné pole),

- nepřihlášený host bez odkazu na objednávku navíc zadá svůj e-mail,
- volitelně vyplní číslo bankovního účtu pro vrácení peněz (pokud je tato možnost v nastavení zapnutá),
- volitelně přiloží soubor — fotku nebo PDF do 5 MB (pokud je nahrávání souborů zákazníkem v nastavení povoleno).

Dobré vědět

Vybrané položky objednávky, číslo bankovního účtu i nahraná příloha se ukládají k požadavku a obchod je vidí přímo v jeho kartě v administraci (viz kap. 3.3).

2.3 Odeslání a potvrzení

Po odeslání formuláře systém požadavku přidělí unikátní referenční číslo (např. RE-2026-0042), zákazníkovi odešle potvrzovací e-mail s odkazem na detail požadavku a informuje i obchod (viz kap. 5).

2.4 Detail požadavku a komunikace

Na stránce detailu (dostupné jak přes odkaz v e-mailu, tak přes Můj účet u přihlášených zákazníků) zákazník vidí:

- referenční číslo, typ a aktuální barevně odlišený stav požadavku,
- svůj původní popis,
- vyjádření obchodu, pokud jej administrátor doplnil,
- celou historii komunikace (chat) mezi ním a obchodem,
- formulář pro napsání další zprávy obchodu.

Odkazy na detail požadavku jsou zabezpečeny unikátním tokenem, takže funkční bez nutnosti se přihlašovat — pro hosty je to jediný způsob, jak se k požadavku znovu dostat.

3. Správa požadavků v administraci

Po aktivaci pluginu se v levém menu WordPressu (pod WooCommerce) objeví nová položka „Reklamace“ se čtyřmi podsekcemi: seznam požadavků, typy, stavy a nastavení.

3.1 Typy požadavků

Typy požadavků najdete v Reklamace → Typy. Jde o volně editovatelný seznam (podobně jako kategorie) — můžete typy přejmenovat, smazat, nebo přidat vlastní. Plugin při první aktivaci založí tuto výchozí sadu:

Typ požadavku	Lhůta od objednávky / na vyřízení
Vrácení zboží	14 dní na uplatnění / 14 dní na vyřízení
Výměna zboží	14 dní na uplatnění / 14 dní na vyřízení
Reklamace zboží	730 dní na uplatnění / 30 dní na vyřízení
Chybné dodání zboží	7 dní na uplatnění / 14 dní na vyřízení
Poškozené zboží	7 dní na uplatnění / 14 dní na vyřízení
Odstoupení od kupní smlouvy	14 dní na uplatnění / 14 dní na vyřízení
Pozáruční servis	bez omezení / 60 dní na vyřízení

U každého typu lze v jeho editaci nastavit:

- **Dny od objednávky** — kolik dní od nákupu smí zákazník tento typ požadavku ještě uplatnit.
- **Maximální dny na vyřízení** — interní SLA lhůta pro obchod (využívá se pro upozornění na blížící se termín, viz stavy).
- **Povolit u customizovaných produktů** — zda tento typ smí zákazník použít i u produktu upraveného na míru (viz kap. 3.5).
- **Vytvořit dodací list** — příznak pro budoucí rozšíření dokumentace.
- **Pozice** — pořadí, ve kterém se typ zobrazí zákazníkovi ve formuláři.

3.2 Stavy požadavků a workflow

Stavy najdete v Reklamace → Stavy. Určují, jakými kroky požadavek prochází. Výchozí workflow je:

1. Přijato do systému
2. V řešení
3. Čekání na zaslání zboží
4. Zboží na kontrole
5. Vyřízeno / uzavřeno

Stav požadavku měníte přímo na detailu požadavku (viz kap. 3.3) — přiřazením příslušného štítku stavu. U každého stavu lze nastavit:

- **Barva** — barva štítku v seznamu požadavků i na detailu.
- **Odeslat e-mail** — zda přechod do tohoto stavu automaticky pošle zákazníkovi notifikační e-mail.
- **Počáteční / koncový stav** — označení, zda jde o stav, kterým workflow začíná, resp. kterým končí (uzavírá požadavek).
- **Maximální dny do upozornění** — po kolika dnech v tomto stavu má být požadavek vizuálně označen jako prodlévající.

Přízpůsobení

Stavy i typy jsou plně editovatelné — pokud vaše interní procesy vyžadují jiné kroky (např. „Čeká na dopravce“), stačí přidat nový stav a nastavit mu barvu a e-mailové chování stejně jako u výchozích.

3.3 Detail požadavku (karta reklamace)

Kliknutím na požadavek v seznamu (Reklamace → Všechny reklamace) se otevře jeho karta se třemi bloky:

- **Fakta o požadavku** — referenční číslo, odkaz na související objednávku a kontakt na zákazníka (registrovaný uživatel nebo host). Pokud je vyplnil, zobrazí se zde i zákazníkem vybrané reklamované položky objednávky, číslo účtu pro vrácení peněz a nahrané přílohy (fotky, PDF) ke stažení.
- **Vyjádření obchodu** — interní pole „Přijaté příslušenství / stav zboží“ a „Vyjádření obchodu“; obsah pole „Vyjádření obchodu“ se zobrazuje i zákazníkovi na detailu požadavku.
- **Komunikace se zákazníkem** — historie zpráv a textové pole pro odpověď. Napsaný text se zákazníkovi odešle e-mailem až po uložení karty tlačítkem „Aktualizovat“.

Typ a stav požadavku měníte v postranním panelu tak, jak je u WordPressu obvyklé u kategorií a štítků (zaškrtnutím příslušné položky). Vlastní text požadavku (popis od zákazníka) se zobrazuje v hlavním textovém poli editoru.

3.4 Panel na objednávce

Na detailu každé objednávky (klasické i v HPOS režimu) se v postranním panelu zobrazuje box „Reklamáce a požadavky“ se seznamem všech požadavků založených k dané objednávce a odkazem na jejich kartu. Tlačítkem „Poslat zákazníkovi odkaz pro založení“ obchod kdykoli odešle zákazníkovi e-mail s přímým odkazem na formulář předvyplněný danou objednávkou — hodí se například, když si zákazník o reklamaci řekne telefonicky.

3.5 Omezení typů požadavků na úrovni produktu

Na detailu produktu (Nabídka produktu) přibyla nová záložka „Reklamáce“. Zde lze zaškrtnutím zakázat konkrétní typy požadavků pro daný produkt — např. znemožnit „Vrácení zboží“ u zboží, které z povahy věci vrátit nelze.

Dodatečně platí globální pravidlo pro produkty na míru: pokud je v nastavení zapnuté „Blokovat customizované produkty“, u produktů rozpoznávaných jako přizpůsobené na míru (mají nastavené doplňky WooCommerce Product Add-Ons nebo vlastní příznak) projdou jen ty typy požadavků, které mají v nastavení typu povoleno „Povolit u customizovaných produktů“ (typicky reklamáce, odstoupení od smlouvy, servis — ne vrácení/výměna).

4. Nastavení pluginu

Nastavení najdete v Reklamáce → Nastavení. Je rozdělené do šesti sekcí.

4.1 Obecné nastavení

- **Modul aktivní** — hlavní vypínač; pokud je vypnuto, přestane se v e-mailu o dokončené objednávce nabízet tlačítko pro reklamaci/vrácení.
- **Povolit založení bez objednávky** — zda mohou zákazníci zakládat obecné požadavky, které nejsou vázané na konkrétní objednávku.
- **Povolit duplicitní požadavek** — pokud je vypnuto (výchozí), systém zákazníkovi nedovolí založit další požadavek stejného typu k objednávce, dokud předchozí není v koncovém stavu (např. „Vyřízeno“). Při pokusu o duplicitu zobrazí chybové hlášení.
- **Povolit nahrávání souborů zákazníkem** — zobrazí/skryje pole pro přílohu ve formuláři; nahraný soubor (JPG, PNG nebo PDF do 5 MB) se uloží do knihovny médií a přiřadí k požadavku (viz kap. 2.2 a 3.3).
- **Sbírat číslo účtu pro vrácení peněz** — zobrazí/skryje pole pro bankovní účet ve formuláři; vyplněné údaje se uloží k požadavku a zobrazí v jeho kartě (viz kap. 2.2 a 3.3).
- **Blokovat customizované produkty** — zapíná pravidlo popsané v kap. 3.5.

4.2 Vzhled

Jediné pole „Barva tlačítek“ určuje barvu tlačítek, štítků stavů a zvýrazněných prvků jak ve formulářích na webu, tak v odesílaných e-mailech.

4.3 Číslování požadavků

- **Prefix reference** — text na začátku referenčního čísla (výchozí „RE“).
- **Formát čísla** — na výběr tři formáty: RE-2026-0042 (prefix + rok + pořadí), RE-0042 (prefix + pořadí) nebo 2026-0042 (rok + pořadí).

4.4 Údaje prodejce

Fakturační údaje e-shopu (název, adresa, IČO, DIČ, e-mail, telefon) — používají se jako identifikace prodejce v komunikaci se zákazníkem.

4.5 Adresa pro vrácení zboží

Adresa, na kterou má zákazník zboží fyzicky zaslat. Pokud je pole „Uvádět adresu v e-mailech“ zapnuté a adresa vyplněná, přidá se automaticky do e-mailu s potvrzením požadavku, do odpovědi obchodu i do e-mailu o změně stavu.

4.6 E-mailové notifikace

- **Odesílat e-mail** — hlavní vypínač všech e-mailů generovaných pluginem (potvrzení, odpovědi, změny stavu).
- **Komu odesílat** — řídí adresáta e-mailů, které se týkají konkrétního požadavku (potvrzení založení, odpověď obchodu, změna stavu): „Pouze zákazník“ (výchozí) je posílá jen zákazníkovi, „Zákazník + kopie administrátor“ přidá jako druhého adresáta e-mail administrátora, „Pouze administrátor“ je nasměruje jen na e-mail administrátora a zákazník je nedostane.
- **E-mail administrátora** — adresa, na kterou chodí notifikace o nově založených požadavcích; pokud pole necháte prázdné, použije se hlavní administrátorský e-mail webu.

Dobré vědět

Úvodní upozornění administrátorovi o nově založeném požadavku se odesílá vždy na „E-mail administrátora“ bez ohledu na volbu „Komu odesílat“ — ta se týká pouze e-mailů, které dál sledují osud konkrétního požadavku.

5. Přehled odesílaných e-mailů

Situace	Komu / co se odešle
Zákazník založí nový požadavek	Zákazníkovi potvrzení s odkazem na detail; administrátorovi (e-mail z nastavení) oznámení o novém požadavku.
Obchod odpoví v kartě požadavku	Zákazníkovi e-mail s citací odpovědi a odkazem na detail.
Změna stavu požadavku	Zákazníkovi e-mail o nové fázi vyřizování — pouze pokud má daný stav zapnuté „Odeslat e-mail“.
Obchod odešle odkaz z objednávky	Zákazníkovi e-mail s odkazem na formulář předvyplněný danou objednávkou.
Dokončená objednávka (WooCommerce)	Do standardního e-mailu WooCommerce se přidá tlačítko „Reklamovat nebo vrátit zboží“.

Všechny e-maily se odesílají standardní funkcí WordPressu (wp_mail), takže je zachytí i případný SMTP plugin, který na webu používáte pro spolehlivé doručování.

6. Bezpečnost a ochrana dat

- Odkazy zaslané zákazníkovi e-mailem (na formulář i na detail požadavku) obsahují bezpečnostní token vázaný na konkrétní objednávku či požadavek — uhodnout nebo zfalšovat odkaz na cizí požadavek není prakticky možné.
- Karty požadavků (fwr_claim) i interní zprávy nejsou nikde veřejně publikované ani dostupné přes REST API — přístup mají pouze přihlášení administrátoři a vlastník daného požadavku přes token v odkazu.

- Plugin je kompatibilní s vysoce výkonným ukládáním objednávek WooCommerce (HPOS) a objednávky vždy čte přes oficiální WooCommerce API, nikoli přímo z databáze.