Jak efektivně kontaktovat technickou podporu Shoptet Premium jako partner

Jako **Shoptet Premium partner** máš pokročilejší znalosti platformy i technologií, což ti umožňuje řešit většinu situací samostatně.
Abychom ti mohli co nejlépe pomoci s dotazy, které si opravdu žádají zásah technické podpory, připravili jsme tento jednoduchý návod.
Díky správnému postupu získáš rychlejší a přesnější odpověď!

Co dělat, než se obrátíš na technickou podporu?

Spoustu odpovědí už možná najdeš mezi dostupnými zdroji, nezapomeň je zkontrolovat:

Nápověda
podrobné postupy ke všem funkcím Shoptetu

Vývojářská dokumentace
pro technické detaily a API integrace

FB Shoptet Poradna
komunita už něco podobného mohla řešit

Google
někdy stačí správně hledat

Tip: Ve Facebookové skupině Shoptet Partneři se můžeš poradit s ostatními profesionály.

Jaké dotazy vyřešíš bez naší technické podpory?

Ne ve všech situacích je zásah podpory žádoucí:

- **Obecné návody a postupy** – běžné funkce bys měl znát
- **Vymýšlení individuálního řešení pro klienty** – návrhy pro klienty nejlépe zpracuješ ty sám
- **Problém s vlastní úpravou e-shopu** – pokud je problém způsobený úpravami tvého kódu, nebo kódu od jiného partnera, je třeba ho řešit samostatně, v spolupráci s tvůrcem kódu nebo s našimi partnery
- **Chyby způsobené doplňky třetích stran** – nejdříve kontaktuj autora doplňku, kontakt na něj najdeš na stránce s doplňkem
- **Externí aplikace, marketing a právní záležitosti** – podpora se zaměřuje výhradně na funkce Shoptetu

Jak napsat dotaz, aby podpora pomohla co nejrychleji?

Pokud potřebuješ poradit s funkcí nebo postupem

- Dej nám vědět, co má být ideální výstup naší konverzace
- Popiš, co už jsi zkoušel a kde ses zasekl
- Připoj konkrétní příklad nebo situaci

Tip: Čím detailnější popis, tím rychlejší řešení!

Hlášení chyby

- Uveď e-shop, kde se chyba projevuje
- Kdy se začala objevovat?
- Jak ji nasimulovat? (popis kroků)
- Projevuje se i jinde? (jiné projekty, zařízení, prohlížeče)
- Jaké zařízení a prohlížeč používáš?
- Doplň podrobný popis, případně screenshoty nebo video
- Pokud ovládáš vývojářskou konzoli, přidej relevantní výstupy

Kam se nám můžeš ozvat v případě dotazů?

Napsat nám můžeš na tyto e-mailové adresy:

- **partneri@shoptetpremium.cz** – Pro dotazy, které se týkají naší partnerské spolupráce, úpravy medailonků, informací o partnerském programu, hodnocení nebo feedbacku
- **api@shoptet.cz** – Pro otázky k API doplňkům a zájem o vytvoření doplňku
- **info@shoptetpremium.cz** – Pro technické dotazy týkající se služby Shoptet Premium

Jsme tu pro tebe! Pokud se jedná o technický problém spojený přímo se Shoptetem, uděláme maximum, abychom ti pomohli. Společně zvládneme zajistit co nejhladší fungování tvé práce.