heureka!
group

HEUREKA WEBINÁŘ

Ověřeno zákazníky

Co je nového

Nejčastěji otázky

Vysvětlení režimů služby

27. 10. 2026 · 10:00

Co vás dnes čeká

1	Novinky v Ověřeno zákazníky	Co se změnilo od začátku roku 2026 a co chystáme
2	Nejčastější dotazy	Mazání recenzí, oprava hodnocení, dotazníky, certifikát
3	Tarify Start, Profi a Enterprise	Jak fungují, v čem se liší a jak vybrat ten pravý
4	Co otevírá placený režim	Víc recenzí, rychlejší prověření, kredit zpět na PPC
5	Q&A	Vaše dotazy na produktový a zákaznický tým

heureka!
group

PROČ NA TOM ZÁLEŽÍ

Recenze rozhodují o tom, jestli zákazník nakoupí

77 %
českých uživatelů dá při rozhodování na recenze

50 %
zákazníků nakupuje jen v e-shopech s certifikátem Ověřeno zákazníky

+43 %
konverzního poměru po integraci recenzí

+54 %
hodnoty objednávek u zákazníků, kteří s recenzemi pracují

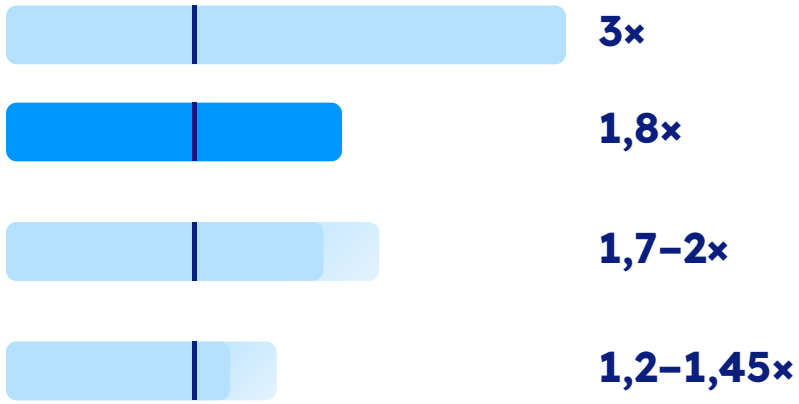
heureka! group

Zdroj: heureka.group/cs/pro-eshopy/overeno-zakazniky

AI VIDITELNOST E-SHOPŮ

AI asistenti čtou Heureku

Podíl AI návštěv oproti srovnatelným e-shopům (svislá čára = 1×)



Na Heurece AI vidí cenu, dostupnost i **hodnocení Ověřeno zákazníky**. Ověřené recenze jsou signál důvěry.

½

Čechů už používá AI jako nákupního poradce

4.

nejcitovanější zdroj ChatGPT v Česku, 2. u Perplexity

heureka!group

Zdroje: Shoptet, Reshoper 2026 (korelace) · Heureka, průzkum 12/2025 · Heureka a Ranketta, 5/2026

Jak služba funguje ve 4 krocích

01 Aktivace

- Vyplníte fakturační údaje v registračním formuláři.
- Prostudujete VOP a potvrdíte souhlas.
- Při první aktivaci máte automaticky úroveň Profi, první měsíc zdarma na vyzkoušení.

02 Evidence objednávek

- Nastavíte tajný klíč nebo API skript na webu.
- Službu spustí první objednávka, která dorazí do našeho systému.
- Evidují se všechny objednávky bez ohledu na to, odkud zákazník přišel. Proklik z Heureky není podmínkou.

03 Dotazník

- Odesílá se podle DELIVERY_DATE, nejdříve 6. den od vytvoření objednávky.
- Produktový dotazník přijde 14 dní po dotazníku na obchod, tedy nejdříve 20. den od vytvoření objednávky.

04 Textové recenze na profilu obchodu

- Na profilu se zobrazují hodnocení, ve kterých zákazník vyplnil text.
- Certifikát se uděluje na základě hodnocení za posledních 90 dní.

heureka!
group

01
Novinky

Co se v Ověřeno zákazníky změnilo od začátku roku 2026



Novinky 2026 v kostce

Nově

Přehled objednávek v administraci

Za 6 měsíců, s odesláním a vyplněním dotazníku i ITEM_ID zboží.

Nově

Reakce na recenze přes API

Na recenze odpovídáte přímo ze svého systému.

Nově

Platba kartou a samostatné faktury

Úroveň služby zaplatíte kartou a dostanete na ni vlastní fakturu.

Připravujeme

Lepší načasování pro Marketplace API shopy

Dotazník odchází den po doručení objednávky.

Připravujeme

ABC test nového dotazníku spokojenosti

Nová podoba vybízí k rychlému vyplnění.

heureka!
group

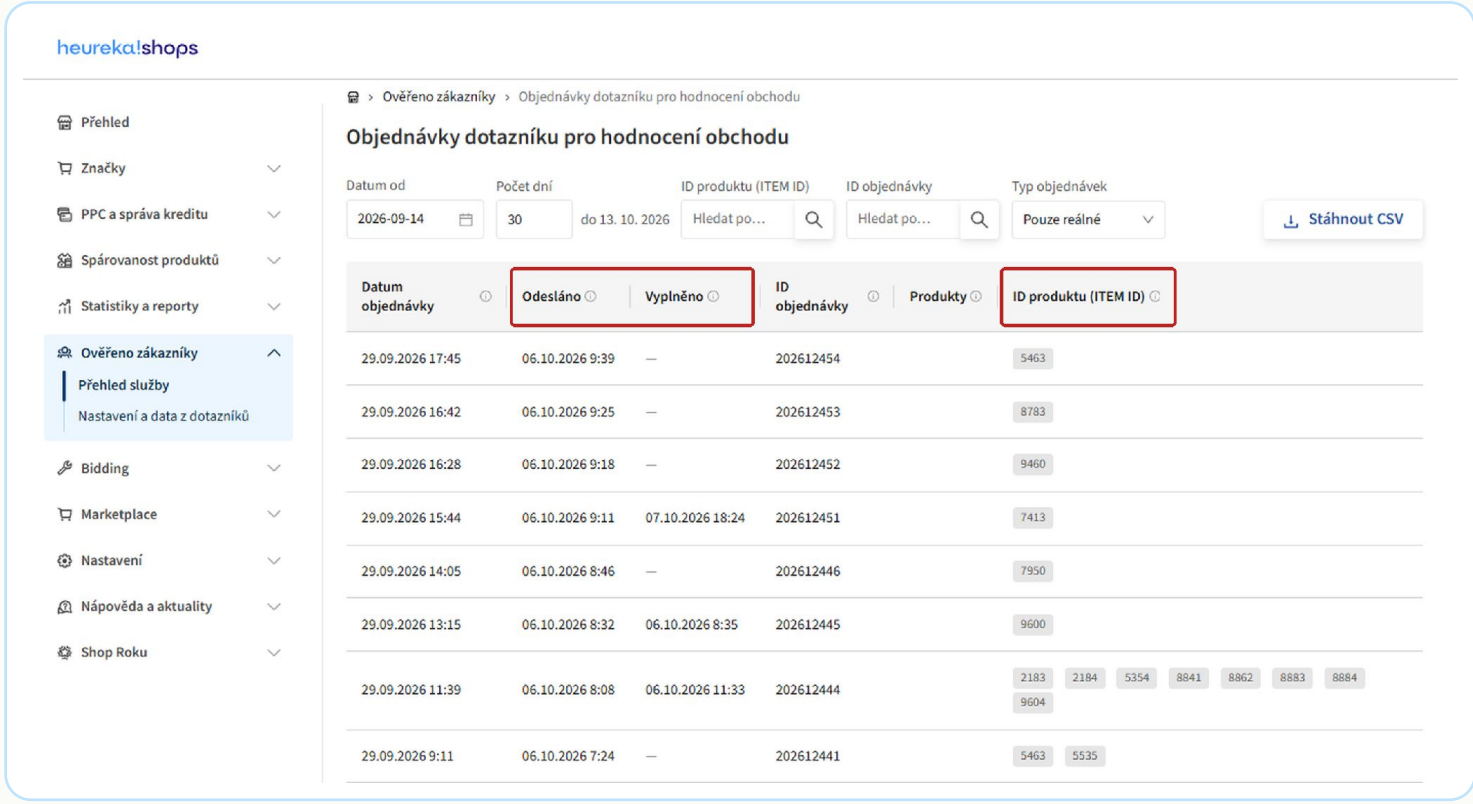
Nově: přehled objednávek za 6 měsíců

Zaevidované objednávky
Na jednom místě za posledních 6 měsíců.

Odesláno a vyplněno
Kdy dotazník odešel a kdy ho zákazník vyplnil.

ITEM_ID zboží
Produkty, které nám k objednávce posíláte.

Častý dotaz: „Posíláme vám informace o zboží?“
Teď si to ověříte sami podle ITEM_ID.



Ověřeno zákazníky → **Nastavení a data z dotazníků → Zobrazit poslední objednávky**

heureka!
group

NOVINKY · ADMINISTRACE A PLATBY

Méně ruční práce: API pro reakce a faktury za kartu

</>

Reakce na recenze přes API

Na recenze můžete odpovídat přímo ze svého systému, bez přihlašování do administrace.

Najdete v administraci: Ověřeno zákazníky → **Nastavení a data z dotazníků**

✓

Platba kartou a samostatné faktury

Úroveň služby Profi i Enterprise můžete platit kartou, automaticky 1. den v měsíci.

Na předplatné dostáváte samostatnou fakturu, takže máte v účetnictví lepší přehled.

heureka!
group

PŘIPRAVUJEME · MARKETPLACE API SHOPY

Dotazník přijde, až má zákazník zboží v ruce

DOSUD

Nejdříve 6. den od vytvoření objednávky

nebo podle dostupnosti (DELIVERY_DATE). Při delším doručení mohl dotazník dorazit dřív než zboží.

PŘIPRAVUJEME

Den po doručení objednávky

Platí pro obchody na Heureka Marketplace napojené přes API.

Zákazník hodnotí celý nákup včetně doručení, když ho má čerstvě za sebou.

heureka!
group

PŘIPRAVUJEME · ABC TEST

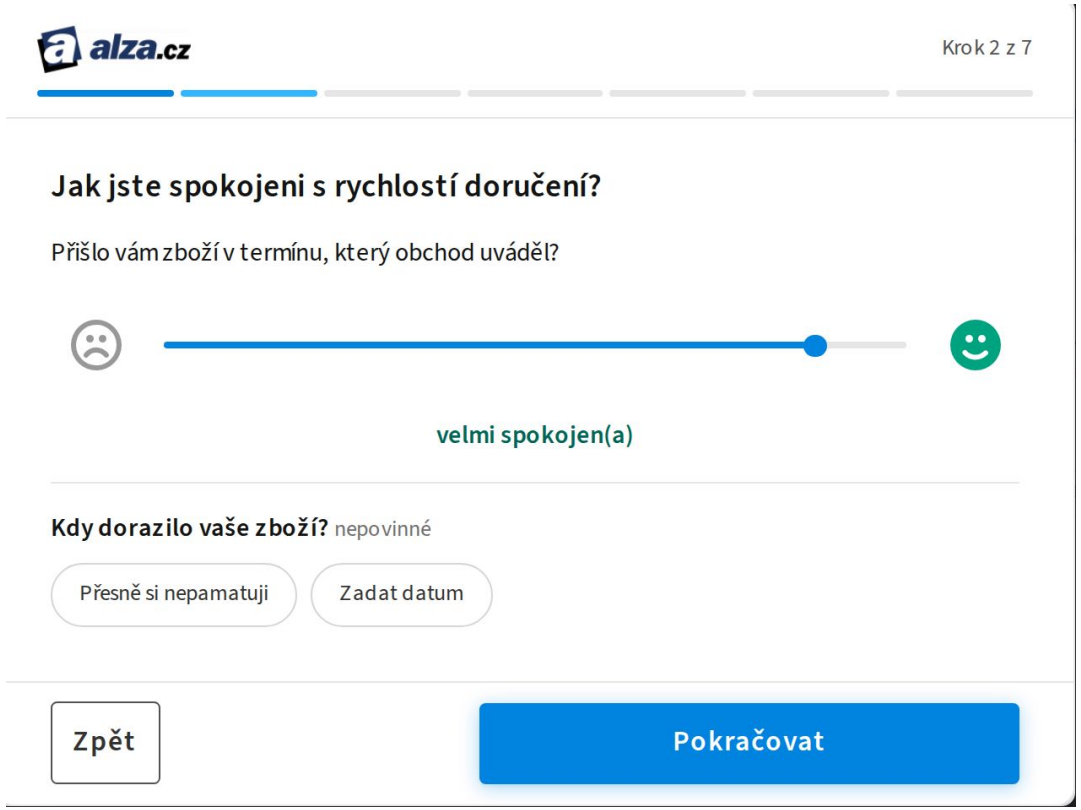
Spustíme test na dotazník, který vybízí k vyplnění

Co testujeme

Dvě nové podoby dotazníku spokojenosti proti stávající. Sledujeme, kolik zákazníků doplní výhody, slabiny nebo shrnutí.

Co z toho máte vy

Víc vyplněných recenzí, tím pádem rychleji dosažený počet pro zobrazení procenta spokojenosti.



heureka!
group

NOVINKA: AKTUALIZACE NABÍDEK PŘES API

Cena a sklad na Heurece do pár minut

Dnes XML feed	Změna v e-shopu → XML se přegeneruje (někde jen 1× denně) → stažení každé 2 hodiny → zpracování celého feedu	**hodiny až den**
Přes API jen změny	Změna ceny nebo dostupnosti v e-shopu → odešle se automaticky, hned.	**pár minut**

Přesná cena a dostupnost
Zákazník vidí na Heurece to, co právě platí v e-shopu.

→

Méně prokliků na vyprodané zboží
Ani na cenu, která už neplatí.

→

Objednávky bez komplikací
Zákazník dostane, co na Heurece viděl. To se odrazí v hodnocení.

→

Víc z Ověřeno zákazníky
Dobré hodnocení se vyplácí, třeba v TOP 4 na detailu produktu.

Zdarma · XML feed posíláte dál · Klíč: Nastavení → API klíče · Návod: api.heureka.group/docs

Zdroj: Heureka, Aktualizace nabídek přes API

02
Nejčastější dotazy

Z 2 000 e-mailů za poslední 3 měsíce se 6 z 10 týkalo mazání recenzí



DOTAZ Č. 1 · MAZÁNÍ RECENZÍ

Kdy recenzi smažeme a kdy ne?

Systém recenzí je nezávislý: na žádost obchodu recenzi svévolně smazat nejde.

Prověříme, když

- objednávka nebyla zaplacena či vyzvednuta
- zákazník objednávku sám stornoval
- recenze hodnotí jen produkt
- pochybil dopravce (s jeho vyjádřením)
- je vulgární nebo od konkurence

Nesmažeme

- recenzi jen proto, že je negativní
- recenzi, kterou máte za nepravdivou – pravdivost neposuzujeme
- recenze při změně majitele nebo konci činnosti

heureka!
group

DOTAZ Č. 2 · ŽÁDOST O PROVĚŘENÍ

Co k žádosti přiložit

Situace	Podklady
Dohoda se zákazníkem	Zákazník napíše na podporu, nebo screenshot komunikace s jeho souhlasem a e-mailem
Storno zákazníkem	Jeho e-mailová žádost o storno (screenshot nebo .eml s datem a e-mailem)
Nezaplaceno	Přehled objednávky + potvrzení z banky nebo platební brány
Nevyzvednuto	Odkaz na sledování zásilky + screenshot propojení s objednávkou
Jen produkt	E-mail, ve kterém zákazník řeší jen nespokojenost s produktem
Chyba dopravce	Komunikace se zákazníkem + vyjádření dopravce o jeho pochybení
Vulgarita	Nic, stačí recenzi nahlásit

Žádejte hned po udělení recenze, e-mailem nebo formulářem. Podklady smazání negarantují.

heureka!
group

DOTAZ Č. 3 · OPRAVA HODNOCENÍ

Zákazník chce hodnocení změnit. A proč některé recenze nevidím?

Změna po dohodě

- Spokojený zákazník může recenzi upravit nebo smazat, když nám napíše žádost na podporu.
- Nebo pošlete screenshot komunikace s jeho výslovným souhlasem.

Proč recenzi nevidím

- Na profilu je jen hodnocení s textem. Bez textu se jen započítá do procenta.
- Víc objednávek do 14 dní = 1 dotazník na obchod.
- Statistiky se přepočítávají 3× denně.

heureka!
group

DOTAZ Č. 4 · DOTAZNÍKY

Proč zákazníkovi nepřišel dotazník?

1. Dříve odmítl zasílání dotazníků.
2. V objednávce nesouhlasil s dotazníkem, takže se objednávka nezaevidovala.
3. Udělal víc objednávek do 14 dní: dostane jen 1 dotazník na obchod.
4. E-mail spadl do spamu, Hromadné (Seznam) nebo Promoakce (Gmail).
5. Obchod vyčerpal limit tarifu Start (15 dotazníků za měsíc).

Kde to ověřit: administrace ukazuje poslední zaevidovanou objednávku a přehled za 6 mesíců.

DOTAZ Č. 5 · CERTIFIKÁT

Jak získat a udržet certifikát



Modrý certifikát

Aspoň **90 %** doporučení za 90 dní

Pod 88,1 % se odebírá



Zlatý certifikát

Stovky hodnocení za 180 dní

a aspoň **97 %** doporučení

Při 95 % a méně se mění na Modrý

Procento = podíl odpovědí „Ano, doporučuji“ za posledních 90 dní, přepočet 3× denně.

Bez dostatku textových hodnocení za 90 dní (orientačně desítky) se procento v porovnání obchodů nezobrazí.

heureka!
group

03
Tarify a placený režim

Start, Profi a Enterprise: v čem se liší a co vám dá placený režim



Tři tarify podle velikosti e-shopu

	Start	Profi	Enterprise
Cena bez DPH	Zdarma	499 Kč / měs.	1 999 Kč / měs.
Dotazníky na obchod	15 / měs.	do 999 / měs.	víc než 1000 / měs.
Zpět jako PPC kredit	ne	celých 499 Kč	celá částka
Zdarma při PPC útratě za 12 měs.	ne	od 6 000 Kč	od 24 000 Kč
Formulář pro nahlášení recenze	ne	ano	ano
Produktové dotazníky	ano	ano	ano
Pro koho	malé a začínající e-shopy	chcete sbírat recenze a zvyšovat důvěru	velké e-shopy, individuální přístup

Mezi tarify lze v administraci kdykoliv přecházet. Bonusový kredit platí do konce daného měsíce.

heureka!
group

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Jak se platí Profi a Enterprise

Kartou, automaticky
Platba se strhne vždy 1. den v měsíci.

Hned zpět jako PPC kredit
Celá částka se vám připíše jako bonusový kredit na Heurece.

Samostatná faktura
Za předplatné dostáváte vlastní fakturu, takže máte v účetnictví lepší přehled.

Když platba neprojde
Služba běží dál a přijde vám upozornění, ať kartu včas zaktualizujete.

Obchody registrované před červnem 2026

Mohou platit z kreditu: 1. den v měsíci musí mít na účtu aspoň 499 Kč. Jinak se služba přepne na Start.

heureka! group

Všechny částky jsou uvedeny bez DPH.

Jak mít Profi nebo Enterprise zdarma

Rozhoduje vaše PPC útrata na Heurece a Heureka Marketplace za posledních 12 měsíců.

Útrata aspoň

6 000 Kč

= Profi zdarma

Útrata aspoň

24 000 Kč

= Enterprise zdarma

Zdarma znamená bez platby, ale také bez bonusových kreditů.

Kdo podmínku splňuje, platební kartu zadávat nemusí.

heureka!
group

Všechny částky jsou uvedeny bez DPH.

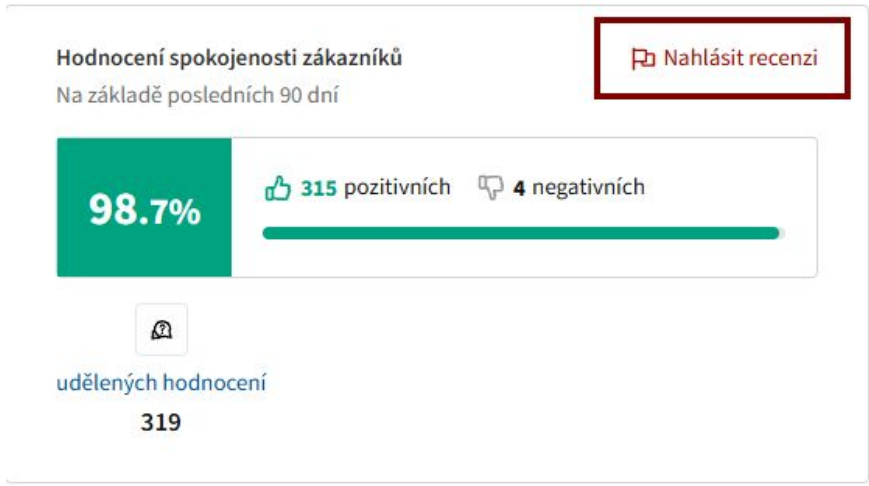
Co vám otevře Profi a Enterprise

Víc dotazníků, víc recenzí
Start pošle 15 dotazníků na obchod měsíčně, Profi až 999.

Formulář pro nahlášení recenze
Rychlejší a přehlednější prověření přímo v administraci.

Platba se vrátí v kreditu
Celá částka jde do bonusového kreditu na PPC kampaně na Heurece.

Bez hlídání kreditu – se zadanou kartou
Jen když máte v administraci zadanou platební kartu. Předplatné pak běží samo a sběr recenzí se nepřeruší.



Formulář otevřete v administraci tlačítkem **Nahlásit recenzi** u hodnocení spokojenosti zákazníků.

heureka!
group

Jak vám recenze a certifikát pomůžou

Recenze od reálných zákazníků

Jen od lidí, kteří u vás opravdu nakoupili.

Bidding a lepší pozice

Aukční navyšování ceny za proklik, TOP 4 na detailu produktu.

Heureka Marketplace

S certifikátem můžete prodávat i přes Heureka Marketplace.

ShopRoku a ProduktRoku

Do anket vás zařadíme automaticky.

Recenze i na vašem webu

Hodnocení snadno zobrazíte na svém e-shopu.

Widget a ikonky

Zákazník hned pozná, že jste ověřený obchod.

heureka!
group

Zdroj: heureka.group/cs/pro-eshopy/overeno-zakazniky

Jak získat víc a lepších hodnocení

Víc vyplněných dotazníků

- Upozorněte předem na složky Hromadné a Promoakce.
- QR kód v e-mailu nebo v balíku vede rovnou k hodnocení.
- Motivujte třeba slevou na příští nákup nebo dárkem. Odměnu ale nikdy nepodmiňujte pozitivním hodnocením.

Vyšší spokojenost

- Správná dostupnost v XML feedu: dotazník nepřijde dřív než zboží.
- Jasně informujte, kde je zásilka a kdy dorazí.
- Na recenze reagujte klidně a věcně, s nespokojenými řešte příčinu.

QR KÓD DO BALÍKU NEBO DO E-MAILU

Kód vede zákazníka rovnou k nevyplněným hodnocením v jeho účtu.

Heureka.cz

Heureka.sk

heureka!
group

Q&A

Na co se chcete zeptat?

Produktový a zákaznický tým Heureky odpoví na vaše dotazy k Ověřeno zákazníky.



heureka!
group

Děkujeme

za pozornost

KONTAKT

podpora@heureka.cz

+420 488 570 070

Po–Čt 8:00–17:00, Pá 8:00–16:00