

cerano

Manuál pro velkoobchod
vydání 2026

B2B · B2B.CERANO.CZ

Jak nakupovat ve velkoobchodě CERANO

Registrace, objednávky, doklady
a reklamace krok za krokem.

Česká značka
koupelnového vybavení

b2b.cerano.cz

Velkoobchod na pár kliknutí.

Děkujeme, že nakupujete u CERANO. Velkoobchodní e-shop **b2b.cerano.cz** funguje nonstop: najdete v něm své ceny, aktuální dostupnost, všechny objednávky i doklady.

V manuálu vás krok za krokem provedeme registrací, objednáním, sledováním zásilek, stažením faktur a vyřízením reklamace.

Odkazy i čísla stránek jsou klikací. Stačí otevřít kapitolu, kterou zrovna potřebujete.

Tým CERANO

Obsah

Rychlý start 3
Od registrace k první zásilce v 6 krocích

1 **Registrace a přihlášení** 4
Velkoobchodní účet, schválení, splatnost

2 **Klientské centrum** 6
Přehled, neuhrazené faktury, pravidla odesílání

3 **Tvorba objednávky** 8
Dostupnost, hromadná objednávka, doprava a platba

4 **Moje objednávky** 12
Stav, sledování zásilky, export do XLSX

5 **Faktury a doklady** 14
Kde najdete faktury, dobropisy a dodací listy

6 **Reklamace a vratky** 15
Formulář, pravidla reklamací a podmínky vrácení

Kontakty 18
Velkoobchodní oddělení



Od registrace k první zásilce

Šest kroků, které stačí k první velkoobchodní objednávce. U každého najdete odkaz na podrobný návod.

1 **Zaregistrujte se jako velkoobchodní odběratel** str. 4

Vyplníte e-mail, heslo a údaje o firmě (IČ, DIČ).

2 **Počkejte na schválení účtu** str. 5

Většinou do 24 hodin. Vaši slevu nastavíme na účtu automaticky.

3 **Nastavte pravidla odesílání** str. 7

Rozhodněte, jestli čekat na kompletní objednávku, nebo posílat průběžně.

4 **Naplňte košík** str. 9

Po jednom produktu, nebo celý seznam najednou z Excelu.

5 **Zvolte dopravu a platbu** str. 11

Doprava zdarma od 10 000 Kč. Platba předem, později i na splatnost.

6 **Sledujte objednávku a stahujte doklady** str. 12

Stav, zásilka i faktury jsou vždy ve vašem účtu.

> **Tip:** uložte si b2b.cerano.cz do záložek. Po přihlášení vidíte všechny ceny rovnou jako velkoobchodní.



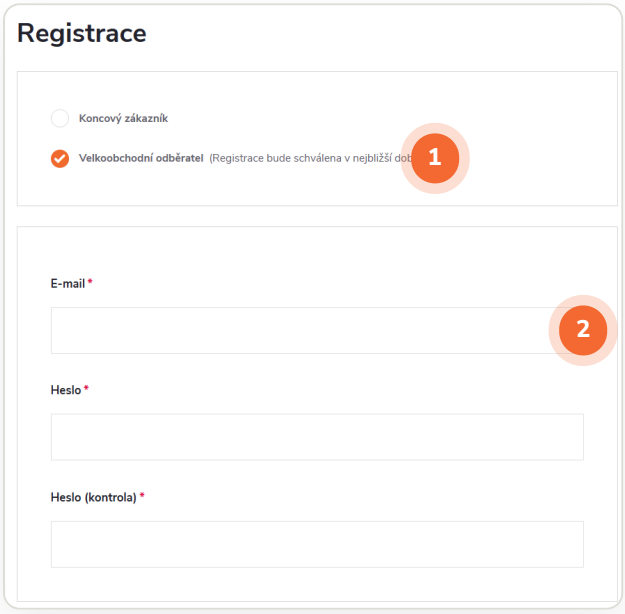
1 Registrace a přihlášení

Velkoobchodní účet si založíte za pár minut. Po schválení uvidíte své ceny a můžete objednávat.

Kapitola 1 z 6

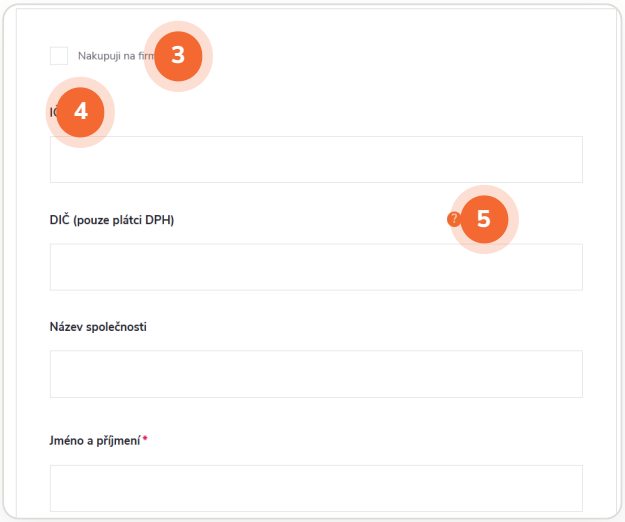
Registrace velkoobchodního odběratele

Na b2b.cerano.cz klikněte vpravo nahoře na **Přihlášení** → **Nová registrace**.



Typ účtu a přihlašovací údaje

b2b.cerano.cz/registrace



Údaje o firmě

1. **Velkoobchodní odběratel**: tuto volbu nechte zaškrtnutou
2. **E-mail a heslo**: budou sloužit k přihlášení
3. **Nakupuji na firmu**: zaškrtněte a vyplňte údaje firmy
4. **IČ**: podle něj účet ověříme a schválíme
5. **DIČ**: jen pro plátce DPH, ve tvaru CZ + 8–10 číslic

Schválení účtu

Každou velkoobchodní registraci kontrolujeme ručně. Jakmile účet schválíme, pošleme vám e-mail a můžete se rovnou přihlásit.

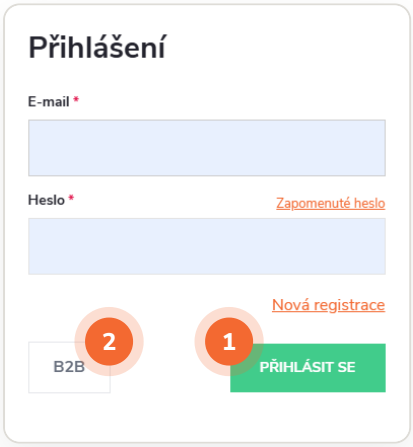
Co se při schválení nastaví

- **Vaše velkoobchodní sleva** se nastaví automaticky. Po přihlášení vidíte u produktů rovnou svou cenu.
- **Platba předem na účet** je dostupná od první objednávky.
- **Nákup na splatnost**: nárok na něj získáte po 3 objednávkách uhrazených předem.

Schválení obvykle do
24 hodin
O schválení vás informujeme e-mailem.

Přihlášení

Do velkoobchodu se přihlásíte dvěma způsoby. Po přihlášení vidíte velkoobchodní ceny a máte přístup do klientského centra.



Přihlašovací okno

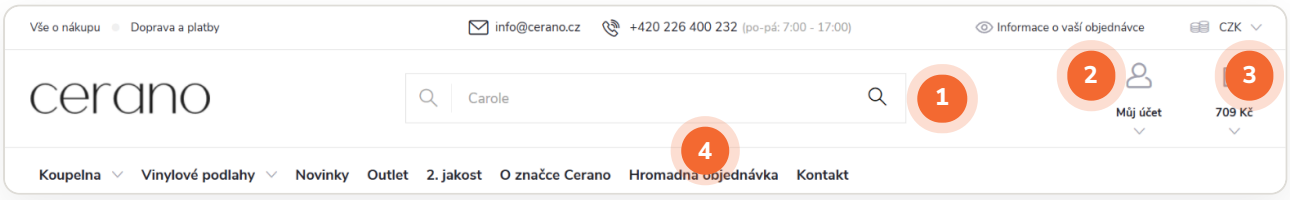
1 **Přímo na b2b.cerano.cz**

Otevřete b2b.cerano.cz, klikněte vpravo nahoře na **Přihlášení**, zadejte e-mail a heslo z registrace a klikněte na **Přihlásit se**.

2 **Přes cerano.cz**

Na cerano.cz klikněte vpravo nahoře na **Přihlášení** a v okně zvolte tlačítko **B2B**. Přenese vás do velkoobchodu b2b.cerano.cz.

Zapomněli jste heslo? V přihlašovacím okně klikněte na **Zapomenuté heslo**. Odkaz pro nastavení nového hesla vám přijde e-mailem.



Hlavička e-shopu po přihlášení

b2b.cerano.cz

1 **Vyhledávání**: podle názvu nebo kódu produktu

2 **Můj účet**: přihlášení a klientské centrum

3 **Košík** s aktuální hodnotou objednávky

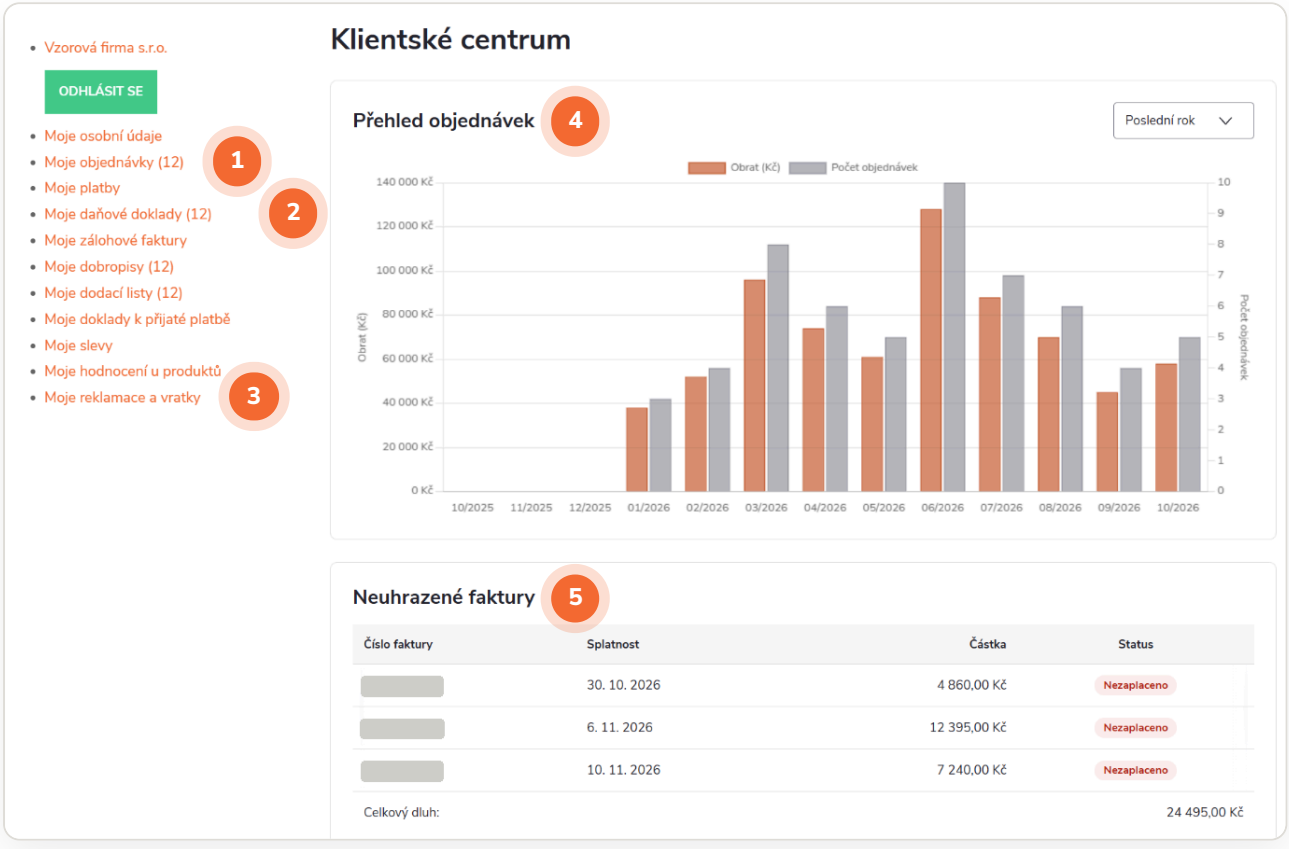
4 **Hromadná objednávka**: ze seznamu kódů



2 Klientské centrum

Všechno o vašem účtu na jednom místě: objednávky, faktury, platby, reklamace i pravidla odesílání.

Kapitola 2 z 6



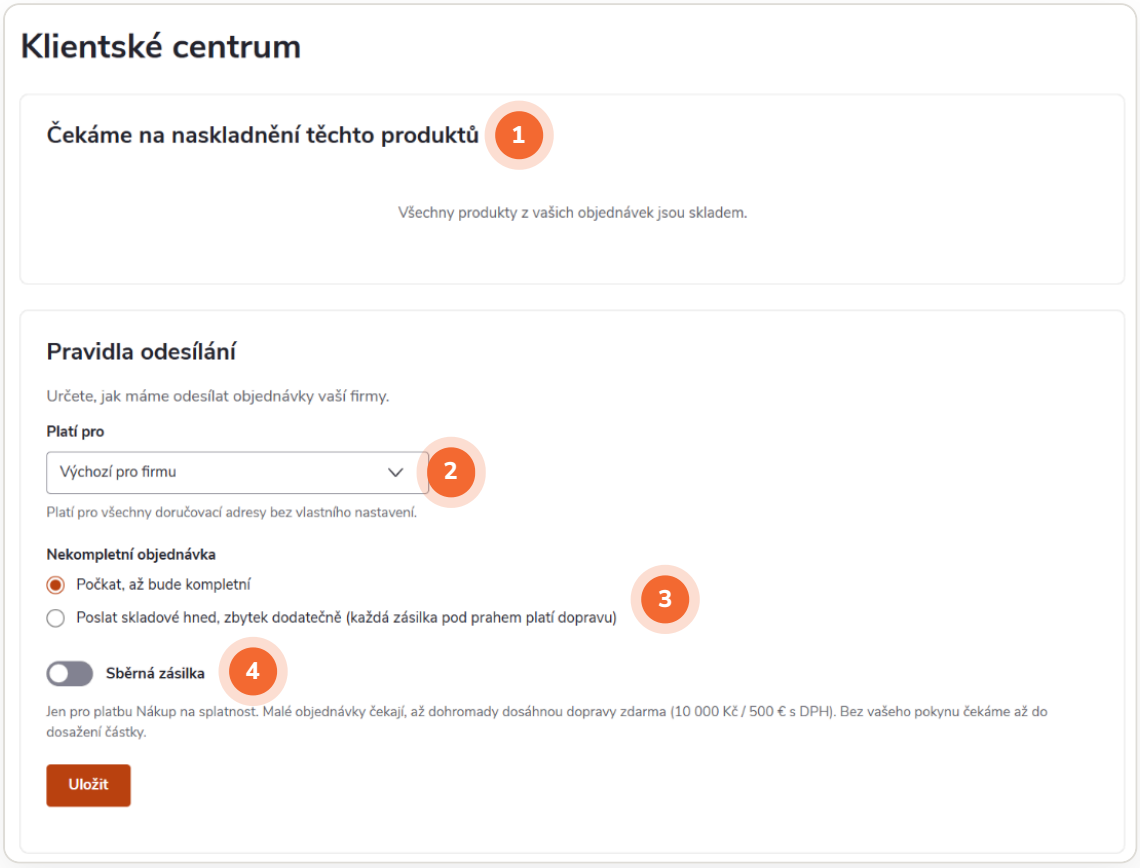
Klientské centrum (Můj účet)

b2b.cerano.cz/klient

1. **Moje objednávky**: stav, detail a sledování zásilek
2. **Daňové doklady**: faktury, zálohy, dobropisy a dodací listy
3. **Reklamace a vratky**: přehled vašich požadavků
4. **Přehled objednávek**: obrat a počet objednávek za měsíc, čtvrtletí nebo rok
5. **Neuhrazené faktury**: číslo, splatnost a částka, přehledně na jednom místě

Pravidla odesílání

Dole v klientském centru určíte, jak máme vaše objednávky posílat. Nastavení platí pro celou firmu, nebo jen pro konkrétní doručovací adresu.

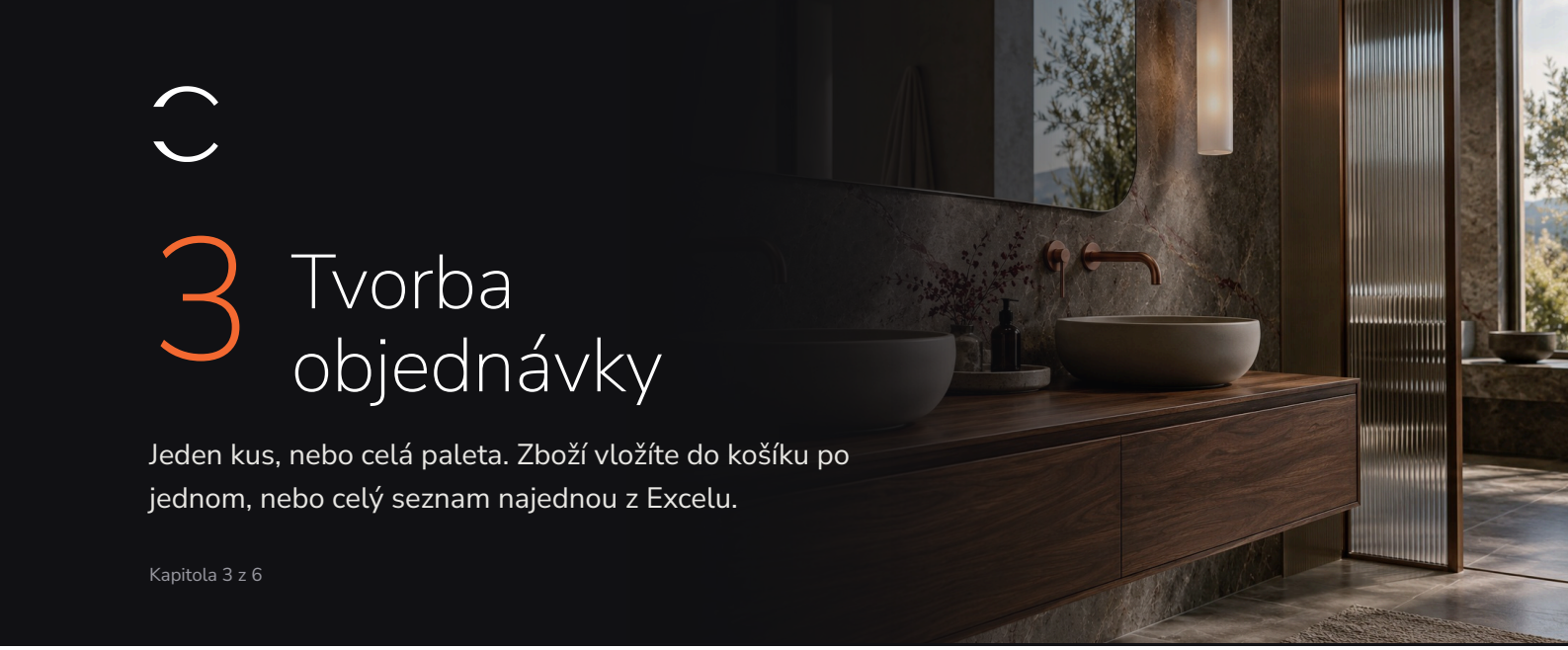


Čekáme na naskladnění a Pravidla odesílání

b2b.cerano.cz/klient

1. **Čekáme na naskladnění**: zboží z vašich objednávek, které je na cestě
2. **Platí pro**: výchozí nastavení firmy, nebo vlastní pravidlo pro vybranou doručovací adresu
3. **Nekompletní objednávka**: *Počkat, až bude kompletní*, nebo *Poslat skladové hned, zbytek dodatečně*. Každá zásilka pod limitem dopravy zdarma platí dopravu.
4. **Sběrná zásilka**: jen při nákupu na splatnost. Menší objednávky počkají, až dohromady dosáhnou dopravy zdarma (10 000 Kč / 500 € s DPH).

> Změny potvrďte tlačítkem **Uložit**. Pokud u pravidla vidíte, že ho **uzamklo velkoobchodní oddělení**, napište nám a změnu uděláme za vás.

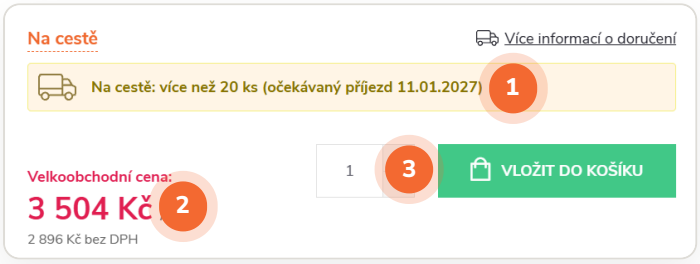


3 Tvorba objednávky

Jeden kus, nebo celá paleta. Zboží vložíte do košíku po jednom, nebo celý seznam najednou z Excelu.

Vyhledání produktu a dostupnost

Produkt najdete v menu, nebo ho zadejte do vyhledávání. Hledat můžete podle názvu i kódu (např. CER-431569).



Karta produktu: dostupnost a cena

1 **Zkontrolujte dostupnost**
Žlutý rámeček u zboží na cestě ukazuje počet kusů a očekávané datum naskladnění.

2 **Velkoobchodní cena**
Cena už je po vaší slevě. Pod ní najdete cenu bez DPH.

3 **Zvolte množství**
Pak klikněte na **Vložit do košíku**.

Skladem

Zboží máme na expedičním skladě a odesíláme ho do 24 hodin od přijetí objednávky (v pracovní dny). Obvykle dorazí následující pracovní den.

Na cestě

Zboží je na cestě z výroby k nám na sklad. Termín naskladnění je orientační, zboží může dorazit o něco dříve i později. Jakmile dorazí, hned ho expedujeme.

Hromadná objednávka

Máte seznam kódů od projektanta nebo z vlastního skladu? Nemusíte produkty hledat jeden po druhém. Stačí kód produktu a počet kusů:
b2b.cerano.cz/hromadna-objednavka



Hromadná objednávka v horním menu — b2b.cerano.cz/hromadna-objednavka

1 **Nahrajte soubor**

Tlačítkem **Nahrát XLSX** načtete hotový seznam. Prázdnou šablonu si stáhnete hned vedle.

2 **Nebo vložte z Excelu**

Označte v Excelu dva sloupce (kód a počet), zkopírujte je a vložte `Ctrl+V` do první buňky tabulky.

3 **Vložte do košíku**

Kusy se přičtou k tomu, co už v košíku máte. Pak pokračujte k dopravě a platbě.

Kde najdu kód produktu?

Na každé kartě produktu pod názvem: **Kód produktu: CER-431569**. Stejné kódy jsou v detailu každé vaší objednávky a v jejím exportu do XLSX.

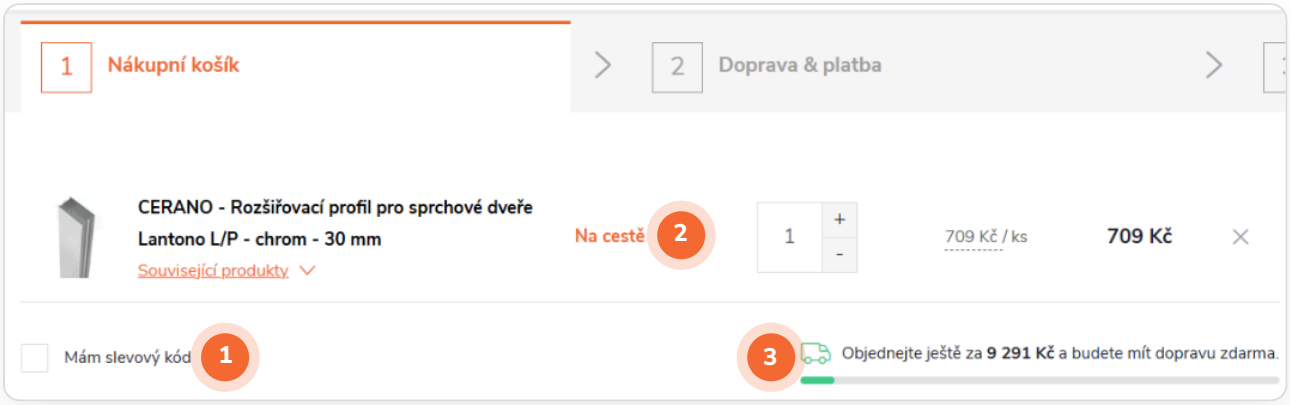
Tip

Znovu nakoupit

V detailu starší objednávky vložíte celou objednávku do košíku jedním kliknutím.

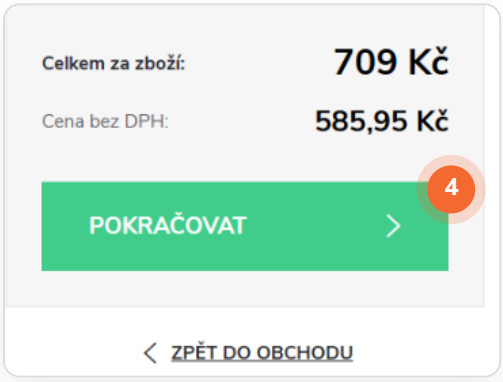
Košík

Objednávka má tři kroky: **Nákupní košík** → **Doprava & platba** → **Informace o vás**. V košíku zkontrolujte položky, množství a dostupnost.



1. krok: nákupní košík

b2b.cerano.cz/kosik



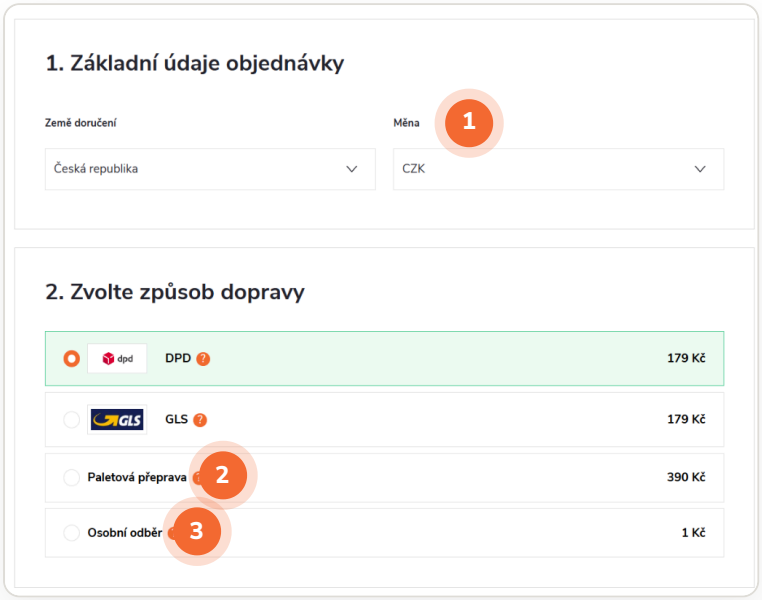
Souhrn košíku

1. **Mám slevový kód**: pokud jste od nás kód dostali
2. **Dostupnost** každé položky (Skladem / Na cestě)
3. **Ukazatel dopravy zdarma**: kolik zbývá do 10 000 Kč
4. **Pokračovat**: přechod k dopravě a platbě

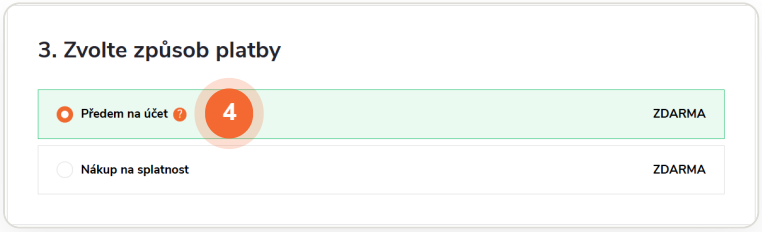
> Množství upravíte tlačítky **+ / –**, položku odeberete křížkem. Pod položkou najdete i **související produkty**, například vhodné příslušenství.

Doprava a platba

Ve 2. kroku zvolte zemi doručení, měnu (CZK nebo EUR), dopravce a způsob platby. Cenu dopravy vidíte hned u každé možnosti.



Země, měna a způsob dopravy



Způsob platby

1 **Země a měna**

Česká republika nebo Slovensko, platba v CZK nebo EUR.

2 **Dopravce**

Balíky posíláme přes **DPD** nebo **GLS**, velké a těžké zboží jako **nadrozměrnou zásilku** (Toptrans, DHL, Dachser) nebo **na paletě**.

3 **Osobní odběr**

Ve skladu LIVERO, U Stadionu 1881/10, Bruntál.

4 **Platba**

Předem na účet: objednávku vyřídíme po připsání platby. **Nákup na splatnost**: po 3 objednávkách uhrazených předem.

5 **Informace o vás**

Ve 3. kroku zkontrolujte fakturační a doručovací údaje a objednávku odešlete.

Doprava zdarma

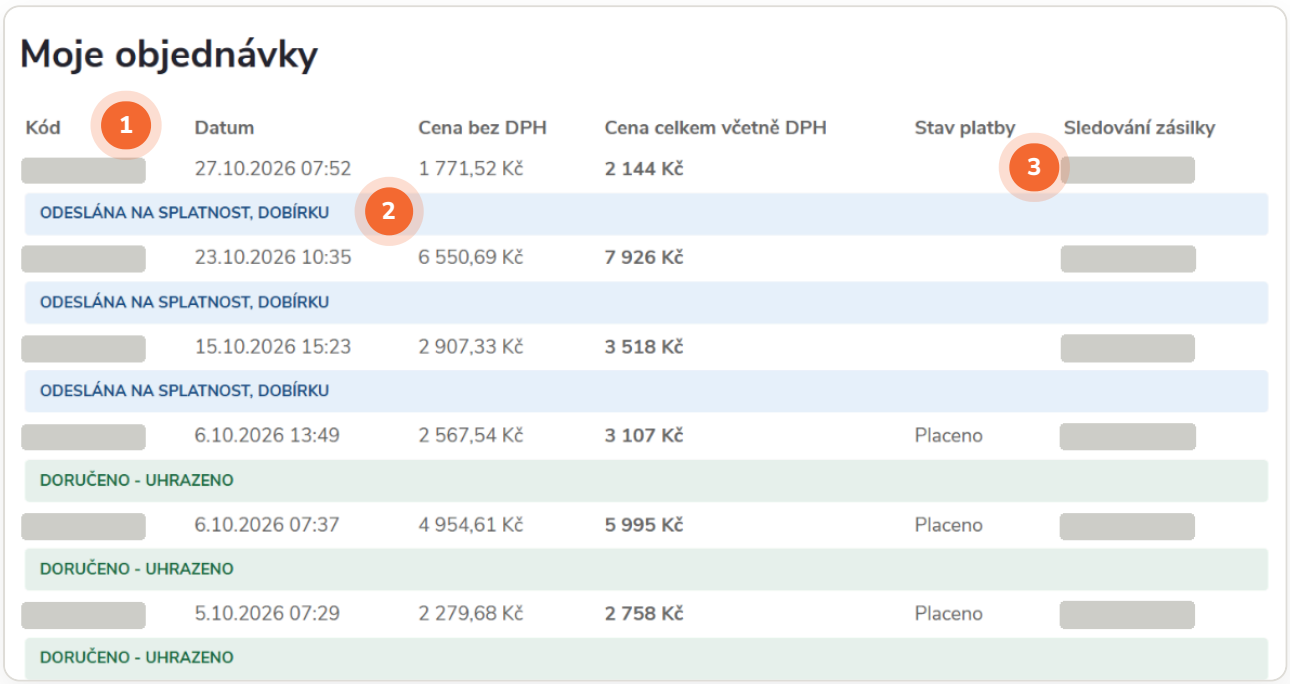
Při objednávce nad **10 000 Kč** (na Slovensko od **500 €**) vozíme zdarma. Pod touto hranicí platíte dopravu podle ceníku a hmotnosti zásilky. **Dobírku** pro velkoobchodní odběratele nenabízíme.

Zdarma od
10 000 Kč
nebo 500 € s DPH



4 Moje objednávky

Kde je moje zásilka? Kolik jsem objednal? Odpověď najdete v účtu kdykoli, i mimo pracovní dobu.



Klientské centrum → Moje objednávky (ilustrační data)

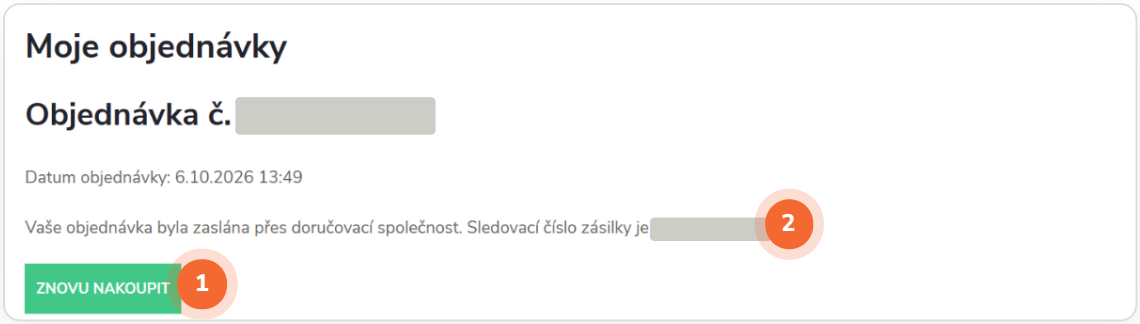
b2b.cerano.cz/klient/objednavky

1. **Číslo objednávky**: kliknutím otevřete detail
2. **Barevný pruh** se stavem objednávky a platby
3. **Sledování zásilky**: číslo zásilky u dopravce, klikací

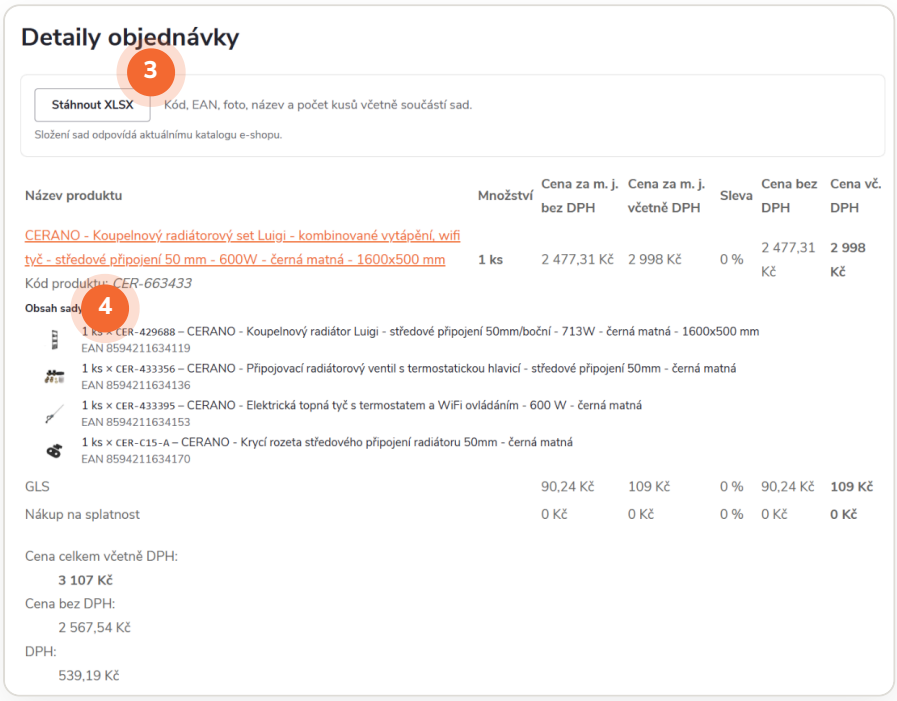
> Vedle čísla objednávky vidíte i datum, cenu bez DPH a s DPH a stav platby. Seznam se řadí od nejnovější objednávky.

Detail objednávky

V detailu najdete fakturační a doručovací adresu, všechny položky včetně obsahu sad a souhrn cen.



Horní část detailu



Položky objednávky

1. **Znovu nakoupit**: vloží celou objednávku znovu do košíku
2. **Sledovací číslo zásilky** s odkazem k dopravci
3. **Stáhnout XLSX**: kód, EAN, foto, název a počet kusů
4. **Obsah sady**: všechny díly sady s kódy a EAN

> **Export do XLSX** se hodí pro váš sklad nebo účetnictví. Obsahuje i jednotlivé součásti sad, takže snadno zkontrolujete, co v zásilce dorazilo.



5 Faktury a doklady

Faktury vám posíláme automaticky e-mailem. Kdykoli je potřebujete dohledat, máte je ve svém účtu.

Daňové doklady

Kód 1	Datum	Jméno a příjmení	Cena bez DPH	Cena celkem včetně DPH
	27.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	1 771,52 Kč	**2 144 Kč**
	23.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	6 550,69 Kč	**7 926 Kč**
	16.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	2 907,33 Kč	**3 518 Kč**
	7.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	2 567,54 Kč	**3 107 Kč**
	6.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	4 954,61 Kč	**5 995 Kč**
	5.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	2 279,68 Kč	**2 758 Kč**
	1.10.2026	Vzorová firma s.r.o.	4 187,83 Kč	**5 067 Kč**
	29.9.2026	Vzorová firma s.r.o.	0,51 Kč	**1 Kč**
	23.9.2026	Vzorová firma s.r.o.	6 809,32 Kč	**8 239 Kč**
	23.9.2026	Vzorová firma s.r.o.	6 219,98 Kč	**7 526 Kč**

Moje daňové doklady (ilustrační data)

b2b.cerano.cz/klient/klient-doklady

V klientském centru najdete

- **Moje daňové doklady**: faktury ke stažení
- **Moje zálohové faktury**: pro platbu předem
- **Moje doklady k přijaté platbě**
- **Moje dobropisy**: např. po vratce nebo reklamaci
- **Moje dodací listy**
- **Moje platby**: přehled úhrad

Faktura nedorazila?

Faktury netiskneme ani nepřikládáme k zásilce. Posíláme je automaticky na e-mail z objednávky. Pokud ho nemůžete najít, stáhněte si fakturu v **Můj účet → Moje daňové doklady**.

Neuhrazené faktury

Přehled splatností

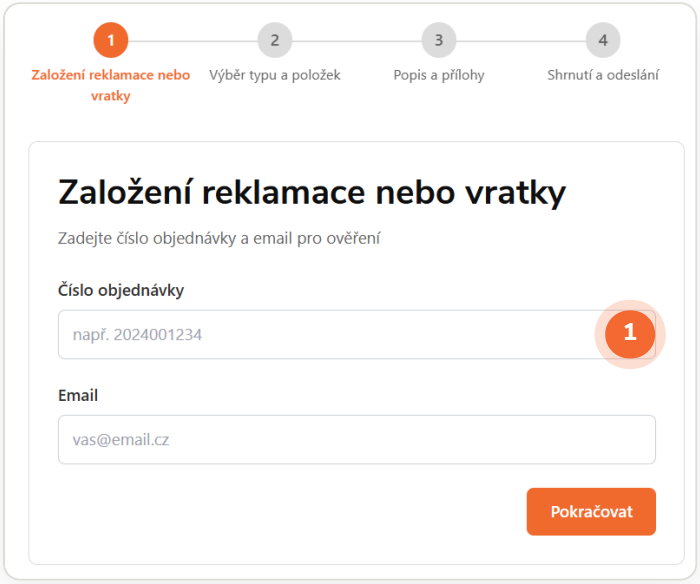
Na úvodní stránce klientského centra vidíte, co a do kdy je potřeba zaplatit.

6 Reklamace a vratky



Reklamaci i vratku založíte online, bez tiskopisů. Po odeslání vás kontaktujeme a domluvíme další postup.

Kapitola 6 z 6



Formulář reklamace a vratky b2b.cerano.cz/vraceni-zbozi-a-reklamace

1 **Ověření objednávky**

Zadejte číslo objednávky a e-mail, na který byla objednávka vytvořena.

2 **Výběr typu a položek**

Zvolte, jestli jde o reklamaci, nebo vratku, a označte, kterých položek se týká.

3 **Popis a přílohy**

Popište závadu a přiložte fotografie. Pomůže nám i foto obalu a štítku.

4 **Shrnutí a odeslání**

Zkontrolujte údaje a formulář odešlete. Ozveme se vám telefonicky nebo e-mailem s dalšími instrukcemi.

Co si připravit

- číslo objednávky a e-mail, na který byla vytvořena
- fotografie závady, obalu a štítku na obalu
- stručný popis, co se stalo, a kdy jste vadu zjistili

Přehled požadavků

Moje reklamace a vratky

V klientském centru vidíte stav každé reklamace i vratky.

> Formulář najdete v patičce webu v **Vrácení zboží a reklamace**: b2b.cerano.cz/vraceni-zbozi-a-reklamace. Stav všech požadavků pak sledujete v **Můj účet → Moje reklamace a vratky**.

> **Pravidla reklamací a podmínky vrácení zboží** najdete na str. 16 a str. 17.

Pravidla reklamací

Aby reklamace proběhla rychle a bez zbytečných komplikací na obou stranách, řídíme se ve velkoobchodní spolupráci těmito pravidly.

1

Zboží zkontrolujte hned po doručení

Chápeme, že realizace zakázky může nějakou dobu trvat. Zásilku proto prosím zkontrolujte **ihned po převzetí** a případné mechanické poškození nám nahlaste **bez zbytečného odkladu**. Poškození zjištěné později, například až u koncového zákazníka, už reklamovat nelze.

2

Způsob vyřízení reklamace

Uznanou reklamaci zpravidla řešíme **slevou z ceny**, nebo **dodáním nového produktu**. Konkrétní řešení vám navrhneme po posouzení reklamace.

3

Vrácení reklamovaného zboží

Pokud bude pro vyřízení reklamace potřeba zboží vrátit, nebo si jej budete přát vrátit sami, prosíme o jeho **zaslání na naši adresu**. **Svoz zboží nezajišťujeme.** Adresu a další instrukce vám pošleme spolu s vyjádřením k reklamaci.

Poškozená zásilka? Postupujte takto

- **Zásilku zkontrolujte** hned při převzetí od dopravce.
- **Vyfoťte** poškozené zboží, obal i přepravní štítek.
- **Nahlaste** poškození bez zbytečného odkladu přes formulář reklamace.
- **Zboží ani obal nevyhazujte**, dokud reklamaci nevyřešíme.

Mechanické poškození hlaste
ihned
po převzetí zásilky

Reklamaci založíte online ve formuláři Vrácení zboží a reklamace. S čímkoli si nejste jistí, napište nám na velkoobchod@cerano.cz.

Vrácení zboží

Vrácení zboží v rámci velkoobchodní spolupráce je samozřejmě možné. Aby vše proběhlo hladce, přečtěte si prosím podmínky, za kterých zboží přijmeme zpět.

10 %	2 měsíce	100 %
Storno poplatek	**Lhůta pro vrácení**	**Stav zboží**
z ceny vraceného zboží	nejpozději od dodání zboží. Po jejím uplynutí už vrácení bohužel nemůžeme přijmout.	nepoužité, nemontované a připravené k dalšímu prodeji

Zboží přijmeme zpět, pokud je

- ve **100% stavu**,
- v **neporušeném originálním obalu**,
- **bez lepicích pásek** přímo na originálním balení a **bez ručně psaných poznámek** na obalu,
- **kompletní** a způsobilé k dalšímu prodeji,
- **nepoužité a nemontované**.

Jak postupovat

1. **Vytvořte vratku**
   Ve formuláři **Vrácení zboží a reklamace** zvolte vratku a označte položky, které chcete vrátit.
2. **Ozveme se vám**
   Telefonicky nebo e-mailem vám pošleme instrukce k vrácení.
3. **Kontrola zboží**
   Po doručení zboží zkontrolujeme. Pokud některá z podmínek nebude splněna, pošleme zboží zpět na vaši adresu.

> **Máte dotaz k vrácení?** Napište nám na velkoobchod@cerano.cz nebo zavolejte na +420 226 400 232. Jsme vám samozřejmě k dispozici.

Potřebujete poradit?

Velkoobchodní oddělení je vám k dispozici každý pracovní den od 7 do 17 hodin.
E-mailem nám můžete napsat kdykoli.

E-mail
velkoobchod@cerano.cz

Telefon (po–pá 7–17)
+420 226 400 232

Velkoobchodní e-shop
b2b.cerano.cz

> **Produktový feed** s daty o produktech pro váš e-shop poskytujeme **na vyžádání vybraným firmám**. Na feed není automatický nárok, každou žádost posuzujeme individuálně. Zájem nám napište na velkoobchod@cerano.cz.

Klientské centrum
objednávky, doklady, pravidla odesílání

Hromadná objednávka
objednávka ze seznamu kódů

Doprava a platby
dopravci a způsoby platby

Vrácení zboží a reklamace
online formulář