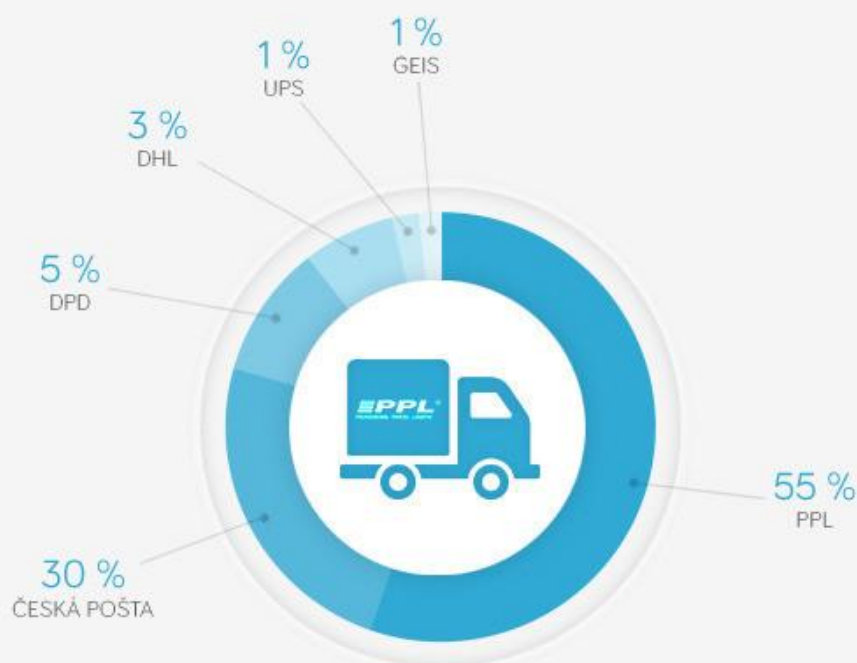


Češi jsou s dopravou v e-shopech vesměs spokojeni. **ALE CO DĚLAT, KDYŽ SE NĚCO NEPOVEDE?**

Není dopravce jako dopravce. I když jsou Češi s jejich službami vesměs spokojeni, občas nastane nedorozumění v komunikaci nebo poškození při přepravě. Víte, kterou společnost znají lidé nejvíc? Co dělat, když doprava neprobíhá tak, jak by měla?

Jaký dopravce vás napadne jako první?



Jak dlouho trvá doručení?

↓
1 den?



↓
2 dny?



↓
Průměrná doba dodání zboží je 2,5 dne.





Rychleji, rychleji
Za rychlejší doručení zboží
by si připlatilo 40 % zákazníků.



Jsme spokojení
Se službami dopravních společností
je spokojeno 93 % zákazníků.
I přesto může občas dojít
k problému.



Co dělat v případě, že



a

**Zásilka je očividně poškozená?
Nepřebírejte ji.**

- 1] Pokud je zásilka očividně poškozená, nemusíte ji přebírat. S řidičem raději sepište zápis o škodě, reklamační formulář apod.
- 2] Risknete to a zásilku i tak přeberete? Oznamte řidiči alespoň svou výhradu ke stavu zásilky a sepište s ním zápis o škodách.

TIP] Poproste řidiče, zda byste před ním mohli zásilku rozbalit a ujistit se, že dorazila nepoškozená.

b

Poškození zjistíte až doma.

- 1] Nejlepší je reklamovat zboží přímo u e-shopu. Reklamací u dopravce si e-shop většinou vyřídí už sám.
- 2] Ihned po zjištění závad je dobré pořídit fotodokumentaci, která může v mnoha případech urychlit a usnadnit reklamaci.
- 3] S reklamací neotálejte – nejdelší uváděná lhůta pro předložení reklamací u dopravce jsou TŘI dny.