



Správa o výsledkoch prešetrenia reklamácií za rok 2018

V zmysle § 28 ods. 6 Zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a v zmysle článku 3, odst. 10 Všeobecného povolenia na poskytovanie poštových služieb zverejňuje **Zásielkovňa s.r.o.**, so sídlom Muchovo námestie 3624/8, 851 01 Bratislava, IČO: 48136999, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 105158/B (ďalej tiež len „Zásielkovňa“) nasledujúcu správu o výsledkoch prešetrenia reklamácií za kalendárny rok **2018**.

1. Počet podaných reklamácií

rok 2018	spolu
Počet reklamácií	5028
z toho opodstatnených	1258

Neopodstatnené reklamácie boli zamietnuté najmä z dôvodu nesprávneho alebo nevhodného balenia zásielok a z dôvodu nesprávnych údajov od odosielateľov zásielok. **Pokles oproti min. roku o 20%.**

2. Spôsob vybavenia podaných reklamácií, ich vyhodnotenie a vyčíslenie

Reklamácie boli podávané e-mailom, písomne alebo telefonicky na kontaktoch:

Zákaznícky servis

- Telefón: +421 221 201 135
- E-mail: info@zasielkovna.sk; reklamacie@zasielkovna.sk
- Pondelok - Piatok: 9:00 až 18:00

Všetky boli zaregistrované a vybavené v zákonných lehotách a v zmysle Všeobecných obchodných podmienok Zásielkovne s.r.o.

3. Prehľad a kvantifikácia dôvodov podaných reklamácií

Dôvody reklamácií	spolu
<i>Strata</i>	335
<i>Poškodenie</i>	1668
<i>Úbytok obsahu</i>	287
<i>Iné</i>	2738

Zásielkovňa od založenia v roku 2010 prepravila takmer 20 miliónov zásielok a spolupracuje s viac ako 28 000 e-shopmi. E-shopy tak môžu posilať svoje zásielky nielen po celom Slovensku a Česku ale taktiež do Maďarska, Rumunska, Talianska, Poľska, Nemecka, Rakúska, Bulharska, Veľkej Británie a na Ukrajinu či do Ruska. Všetky sťažnosti a reklamácie, ktoré obdrží dôsledne analyzuje. Sú dôležitým nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.