



Komunikačná matica

Na koho sa obrátiť a kto vám môže najlepšie pomôcť?

Zákaznícky servis

- Informácie o službách Zásielkovne
- Požiadavky k úprave kontaktných a doručovacích údajov
- Informácie o výdajných miestach (otváracia doba, lokalizácia a pod.)
- Stav zásielky
- Predĺženie úložnej doby
- Požiadavky o vrátenie zásielky späť e-shopu
- Riešenie nesprávneho doručovania



Prevádzková doba: Po – Pia 8:00 – 18:00

Tel. číslo: +421 221 201135

E-mail: info@zasielkovna.sk

Reklamačné oddelenie

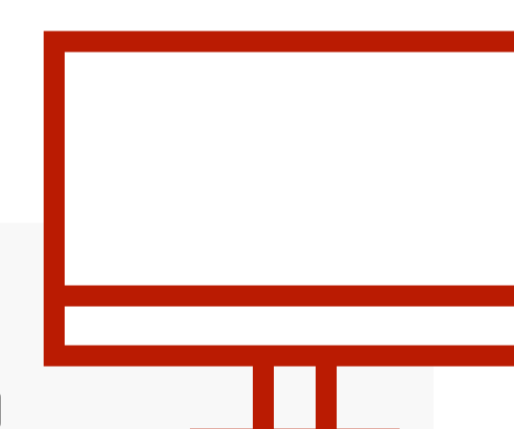
- Poškodené zásielky
- Reklamácie služieb
- Sťažnosti
- Refundácie prepravných nákladov
- Nevyplatené dobierky
- Chybné účtovanie nadrozmerných zásielok



E-mail: reklamacie@zasielkovna.sk

Technická podpora

- Nastavenie služieb a ich modulov
- Výpadok systému
- Technické problémy s mobilnou aplikáciou
- Iné technické požiadavky



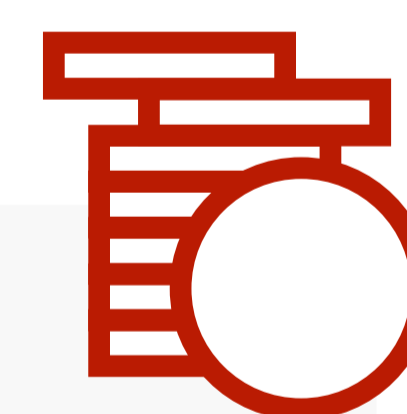
Prevádzková doba: Po – Pia 9:00 – 17:00

Tel. číslo: +421 221 201145

E-mail: technicka.podpora@zasielkovna.sk

Finančné oddelenie

- Zmena bankového účtu
- Základné informácie ohľadom fakturácie a účtovníctva
- Zmena alebo doplnenie fakturačných údajov
- Reklamácie faktúr



Prevádzková doba: Po – Pia 9:00 – 17:00

E-mail: fakturacia@zasielkovna.sk

Obchodné oddelenie

- Predstavenie služieb pre e-shopy/firmy
- Registrácia e-shopu (nová registrácia v IS – vytvorenie užívateľského účtu, zmeny v existujúcich užívateľských účtoch a pod.)
- Nastavenie spolupráce, individuálne riešenia
- Vypracovanie cenovej ponuky
- Pomoc a podpora počas celého obdobia spolupráce



Prevádzková doba: Po – Pia 8:00 – 18:00

E-mail: obchod@zasielkovna.sk

Registrácie zákazníkov: registracie@zasielkovna.sk

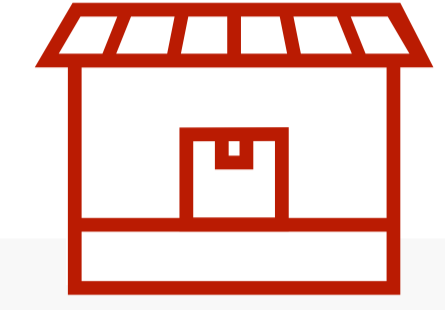
Poznámka: ak s nami spolupracujete dlhšie a máte prideleného obchodného zástupcu, so svojimi dotazmi sa prosím obracajte priamo na neho. Kontakt nájdete v Klientskej sekcii v časti „Zákaznícka podpora – Váš predajca“.

Komunikačná matica

Na koho sa obrátiť a kto vám môže najlepšie pomôcť?

Network oddelenie – výdajné a podacie miesta

- Predstavenie služieb
- Zaradenie novej prevádzky do siete výdajných a podacích miest Zásielkovne
- Nastavenie spolupráce
- Pomoc a podpora počas celého obdobia spolupráce
- Otázky týkajúce sa výdaja zásielok



Prevádzková doba: Po – Pia 8:00 – 18:00

E-mail: pobocky@zasielkovna.sk

Dispečing a transport

- Podaj zásielok
- Zvozy zásielok (kapacita zvozu, požiadavky na zmeny a pod.)
- Akékoľvek dotazy spojené s vozidlami a vodičmi (poloha vozidla, čas jeho príchodu a pod.)
- Vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s vodičmi



E-mail: dispecer@zasielkovna.sk

Marketing & PR

- Marketingové spolupráce a kampane
- Mediálne výstupy
- Grafické podklady (logo Zásielkovne a pod.)



E-mail: marketing@zasielkovna.sk