



## Správa o výsledkoch prešetrenia reklamácií za rok 2020

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 **2020**.

### 1. Počet podaných reklamácií

rok 2020	spolu
Počet reklamácií	6375
z toho opodstatnených	1770

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 10%.**

### 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](mailto:info@zasielkovna.sk); [reklamacie@zasielkovna.sk](mailto:reklamacie@zasielkovna.sk)
- Pondelok - Piatok: 08:00 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>	1502
<i>Poškodenie</i>	986
<i>Úbytok obsahu</i>	83
<i>Iné</i>	4116

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, ale aj do členských krajín EU, Veľkej Británie, Ukrajiny či do Ruska a USA. Všetky sťažnosti a reklamácie, ktoré obdrží dôsledne analyzuje. Sú dôležitým nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.



# Zásielkovňa