

MESSENGER

FAQ často kladené dotazy

OBJEDNÁVKA

Jak objednat kurýra?

Pro objednání kurýra volejte dispečink 220 400 000 nebo využijte naši online objednávku. Objednávky přijímáme denně v čase 7:00 - 22:00 hodin. K objednávce si prosím připravte jméno objednávajícího, kontaktní telefon, přesné adresy vyzvednutí a doručení a velikost zásilky včetně rozměrů. Pokud patříte mezi registrované zákazníky, připravte si své zákaznické číslo, případně účetní kód.

Jak rychle vyzvedne kurýr objednanou zásilku ?

Po Praze kurýři zásilky obvykle vyzvedávají do 30 minut. Vždy k Vám posíláme kurýra, který je právě nejbližší. Někdy se tak může stát, že u vás bude i do 5 minut.

Kdy kurýr zásilku doručí?

Vybrat si můžete z několika režimů přepravy dle [aktuální nabídky služeb](#). Zajistíme přepravu již do 30 minut od objednání nebo třeba cenově zvýhodněnou přepravu v průběhu dne. Pro meziměstské zásilky platí jiné režimy přepravy než pro Prahu a okolí. Po České republice a Slovensku přepravujeme zásilky v den objednání v režimu Direct nebo do druhého dne v režimech Overnight za příznivé ceny.

Můžu si objednat doručení či vyzvednutí přesně na čas?

Samozřejmě, zásilku vyzvedneme nebo doručíme ve Vámi stanovený čas. Vyzvednutí či doručení zásilky v kratším časovém rozmezí než 20 minut je zpoplatněno dle ceníku.

Mám nestandardní požadavky, speciální zásilku, netypické přání.

Individuální řešení umíme a baví nás. S konkrétním požadavkem volejte prosím dispečink 220 400 000 nebo obchodní oddělení 220 400 049.

Do kdy nejpozději si musím kurýra objednat?

Kurýra si můžete objednat denně v čase 7:00 – 22:00 hodin a to buď na telefonu 220 400 000 nebo [online na našem webu](#). V tuto dobu je možné objednávat přepravu zásilek i na noc.

Jak zabezpečit zásilku proti poškození?

Zásilku je nutné opatřit adresou odesílatele i adresáta a také zabezpečit obalem proti poškození a znečištění s ohledem na způsob přepravy. Nedostatečně zabalenou zásilku přijmout můžeme, avšak bez záruky za případné poškození.

MOJE ZÁKAZNICKÉ ČÍSLO

Fakturační nebo kontaktní údaje naší společnosti se změnil. Jak mám změnu nahlásit?

Napište nám prosím Vaše zákaznické číslo a nové údaje na adresu sales@messenger.cz. Obratem Vám zašleme potvrzení aktualizace Vašich údajů. Změnu údajů můžete také udělat v klientské zóně po přihlášení na www.messenger.cz.

Zapomněl/a jsem zákaznické číslo.

Pokud jste zapomněli zákaznické číslo, kontaktujte prosím naše obchodní oddělení 220 400 049 nebo sales@messenger.cz. Objednat přepravu na fakturu jen na základě názvu společnosti nelze s ohledem na ochranu účtu zákazníka.

CENA

Jak spočítat cenu za přepravu zásilky?

Cenu si můžete jednoduše vypočítat [na našem webu](#) zadáním adres a velikosti zásilky, zavolat na dispečink 220 400 000 nebo se podívat přímo do ceníků. Cenu dále ovlivňuje rychlost doručení, velikost a hmotnost zásilky.

Lze u MESSENGERA získat paušální cenu za přepravu po Praze?

Ano, kontaktujte prosím naše obchodní oddělení na telefonu 220 400 049 nebo sales@messenger.cz.

MESSENGER

Jak mohu ušetřit peníze?

Předem si ověřte, zda osoba, u které kurýr zásilku vyzvedne, bude na uvedené adrese přítomna a bude mít zásilku připravenou. Komplikacím také předejte tím, pokud uvedete telefonický kontakt na odesílatele i příjemce. Snížíte tak pravděpodobnost marného dojezdu či zdržení kurýra, které je zpoplatněno dle ceníku.

REGISTRACE

Proč se zaregistrovat?

S registrací bude Vaše objednávání rychlejší a jednodušší. Další výhody jsou např. platba na fakturu u registrace na IČO, za objednané přepravy si v našem klubu vybírat dárky nebo sleva 3 % při online objednávce přepravy. Slevy také poskytujeme při dosažení určitého měsíčního obrátu nebo u pravidelných přeprav.

Jak se mohu zaregistrovat?

Zaregistrovat se můžete vyplněním registračního formuláře na www.messenger.cz.

SLUŽBY

Doručuje MESSENGER i mimo Prahu?

Ano. MESSENGER pro oblasti Praha-Východ a Praha-Západ doručuje ve stejném režimu jako po Praze. Kromě Prahy a Brna máme pobočky i v dalších 11 velkých městech po ČR, a to v Ostravě, Olomouci, Ústí nad Labem, Plzni, Liberci, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Karlových Varech, Jihlavě, Zlíně a Svitavách. Vaši zásilku doručíme kamkoli v rámci České republiky v několika režimech. V den objednání v režimu DIRECT nebo do druhého dne v režimech OVERNIGHT za příznivé ceny. Zásilky v režimu DIRECT doručujeme kamkoli v rámci EU.

Doručuje MESSENGER zásilky i mimo Českou republiku?

Ano. Vaši zásilku doručíme v režimu DIRECT do jakékoliv země Evropské unie.

Mohu poslat zboží na dobírku?

Samozřejmě. Nezapomeňte si k objednávce připravit číslo vašeho účtu, variabilní symbol a výši dobírkové částky.

Jak získám potvrzení o doručení zásilky?

Můžete si objednat mail back – okamžité potvrzení na Vaši e-mailovou adresu s informacemi v kolik hodin jsme zásilku doručili a kdo ji převzal. Nabízíme také sms back – okamžité zaslání sms zprávy na Vámi zvolený telefon nebo call back – okamžité telefonické potvrzení o doručení. Pokud budete potřebovat písemné potvrzení s podpisem příjemce, do 14 dnů naskenujeme, zašleme poštou nebo kurýrem výpis z přepravního listu kurýra. Služby sms back, call back a scan přepravního listu jsou zpoplatněny dle ceníku. Potřebujete-li okamžité písemné potvrzení o doručení zásilky s podpisem, doporučujeme si vystavit vlastní doklad a objednat zpátečního kurýra.

Je možné 'monitorovat' cestu zásilky?

Díky nepřetržitému spojení dispečinku s kurýry jsme Vám schopni podat informaci, kde se momentálně Vaše zásilka nachází. V případě již doručené zásilky Vám na vyžádání také rádi sdělíme jméno příjemce a čas doručení. Tracking zásilky naleznete po přihlášení na web v Klientské zóně - Přehled objednaných zásilek.

Jak je to s opravdu těžkými zásilkami?

Při nakládce a vykládce rozměrnějších zásilek a zásilek o hmotnosti převyšující 50 kg bude náš kurýr potřebovat přiměřenou pomoc. Pokud mu ji nebudete moci poskytnout, zajistíme asistenta za poplatek dle našeho ceníku.

Je nutné zásilku pojistit?

Všechny zásilky jsou pojištěny do výše 50 000 Kč. Zásilky v hodnotě nad 50 000 Kč je možné připojistit. Cenu připojištění Vám sdělí naše telefonistka na čísle 220 400 000 dle skutečné hodnoty a typu přepravované zásilky. MESSENGER neodpovídá za škodu způsobenou na zásilce, o jejímž obsahu nebo povaze odesílatel neposkytl správné a dostatečné informace. Přesahuje-li hodnota zásilky 5000 Kč, uveďte prosím hodnotu a obsah zásilky při objednávce.

Jak si mohu objednat pravidelnou přepravu?

Pro objednání pravidelné přepravy nás prosím kontaktujte na 220 400 049 nebo sales@messenger.cz. Kurýr zásilku vyzvedne automaticky bez dalšího objednávání.

Jak si mohu objednat hromadný svoz zásilek?

Pro objednání hromadné přepravy zásilek využijte náš [MESSENGER PORTÁL](#). Pro jeho zpřístupnění volejte na 220 400 049 nebo pište na sales@messenger.cz. Nebo vyplňte formulář pro hromadné zásilky a zašlete nám ho prosím na cityexpress@messenger.cz, pokud se jedná o přepravu zásilek po Praze, nebo na intercity@messenger.cz, pokud jde

MESSENGER

o přepravu zásilek po ČR/SK. V případě dotazů nás také můžete kontaktovat na 220 400 000. Více informací k portálu naleznete na našem webu [zde](#).

Co když kurýr nezastihne adresáta?

Nezastihne-li kurýr na adrese uvedené v objednávce žádnou osobu, která by mohla předat nebo převzít zásilku, spojí se náš dispečink okamžitě s objednavajícím a domluví další postup. Pokud bude adresát na jiné adrese, můžeme na přání a náklady objednavajícího zásilku na novou adresu doručit nebo zásilku vrátit zpět odesílateli. Pokud bude adresát na místě doručení přítomen později, můžeme zásilku opětovně doručit dle ceníku. V případě, že se nedovoláme odesílateli ani adresátovi zásilky, uložíme zásilku v našem depu.

Co když není zásilka včas připravena?

Pokud nebude možné, aby kurýr zásilku převzal od odesílatele nebo ji předal adresátovi do 10 minut od jeho příjezdu na příslušnou adresu, vyhrazujeme si právo v případě urgentní potřeby kurýra odvolat a vyslat jiného na účet objednavatele. Čekání kurýra je zpoplatněno dle ceníku. Prvních 10 minut je zdarma.

FAKTURACE

Mám dotaz k fakturaci. / Nebyla mi zaslána dobírka na účet.

V případě nesrovnalostí s fakturou se prosím obraťte na naše fakturační oddělení 220 400 012 nebo fakturace@messenger.cz.

KARIÉRA

Chtěl/a bych pracovat jako kurýr/ka.

Vyplňte prosím formulář na [našem webu](#) a v případě nábory nových kurýrů Vás budeme kontaktovat.

Chci se stát součástí MESSENGER týmu, ale nechci pracovat jako kurýr/ka.

Pokud máte zájem o práci u MESSENGERA, napište nám na kariera@messenger.cz a v případě nábory nových zaměstnanců Vás budeme kontaktovat.

MESSENGER CLUB

Co je to MESSENGER CLUB?

MESSENGER CLUB je bonusový program pro všechny registrované klienty společnosti MESSENGER. Za objednanou přepravu zásilek můžete sbírat body a za nasbírané body si tak vybrat ze široké nabídky atraktivních dáreků a poukázek. Sbírat body můžete celá společnost jako tým nebo každý objednavající zvlášť. Stačí se jen zaregistrovat do Messenger clubu, u objednávek hlásit Vámi zvolený osobní kód a pak už si jen za nasbírané body objednat zajímavé dárky. Do MESSENGER CLUBU se zaregistrujete po přihlášení zákaznickým číslem a heslem pro online objednávky. Následně klikněte v menu na Messenger club a zaregistrujte se.

Jak se mohu zaregistrovat do MESSENGER CLUBU a sbírat body za zásilky?

Zaregistrovat se můžete na našem webu po přihlášení údajů pro online objednávky. Na stránkách také najdete veškeré informace o MESSENGER CLUBU včetně aktuální nabídky dáreků a poukazů.

REKLAMACE

Jak mohu uplatnit reklamaci?

Pokud nejste spokojeni s našimi službami, zašlete prosím e-mail na adresu sales@messenger.cz nebo volejte 220 400 049. Obratem se s Vámi spojíme a reklamaci vyřešíme.

Kam mohu napsat stížnost/pochvalu kurýrovi či telefonistce?

Pochvalu nebo stížnost nám můžete zaslat na e-mail sales@messenger.cz. Obratem se s Vámi spojíme a vše vyřešíme.

MESSENGER

TECHNICKÉ POTÍŽE

Nemohu se dovolat na dispečink 220 400 000.

V případě výpadku telefonní ústředny či jiných technických problémů objednávky prosím objednávejte online. Sledujte náš web, kde Vás o případných problémech informujeme.

Nefunguje mi online objednání přepravy zásilky.

V případě problémů s online objednáním přepravy nás prosím kontaktujte na 220 400 000.

Pro více informací, individuální přání a další dotazy volejte nonstop dispečink 220 400 000.