



Hotovostné objednávky - školiace materiály



Druhy hotovostných objednávok

Hotovosť pri vyzdvihnutí objednávky

Ak ste od zákazníkov dostali hotovosť, **vráťte prebytočnú hotovosť spoločnosti Bolt zaplatením v reštauráciách**. Vyhnete sa tak nutnosti odovzdávania hotovosti v kioskoch alebo trafikách.

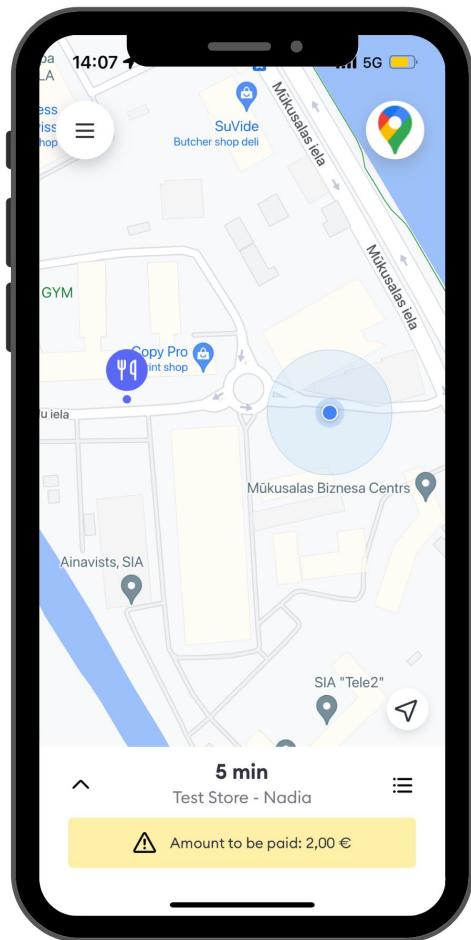
Nikdy nebudete požiadaní, aby ste za objednávky platili vlastnými finančnými prostriedkami - ide o hodnotu ktorú dlžíte spoločnosti Bolt.

Hotovosť pri odovzdaní objednávky

Od zákazníkov, ktorí si vybrali tento spôsob platby pri zadávaní objednávky, **dostanete hotovosť**. Aplikácia Bolt Courier vždy jasne označí, kedy musíte vyzdvihnúť hotovosť od zákazníka.

Hotovosť pri vyzdvihnutí objednávky

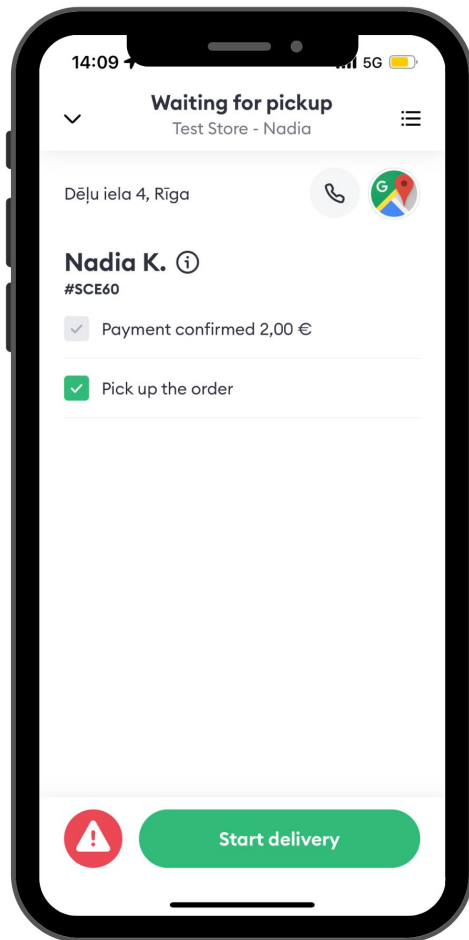
Hotovostné objednávky majú v spodnej časti obrazovky **žlté upozornenie** a v popise objednávky zaškrŕavacie políčko „**Platba potvrdená**“.



Hotovosť pri vyzdvihnutí objednávky

Po príchode do reštaurácie **zaplatte personálu reštaurácie požadovanú sumu v hotovosti**, zaškrtnite políčko „Platba potvrdená“ a požiadajte ich o potvrdenie platby na tablete reštaurácie.

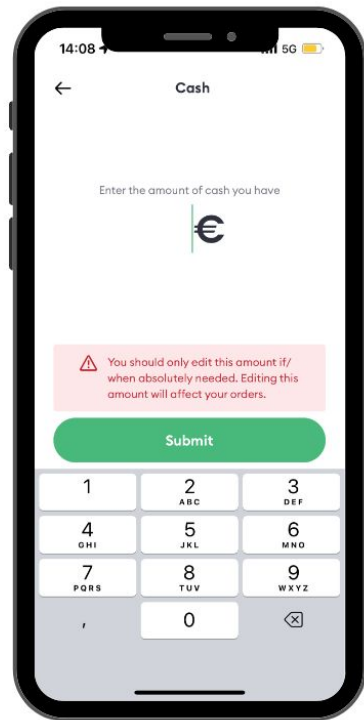
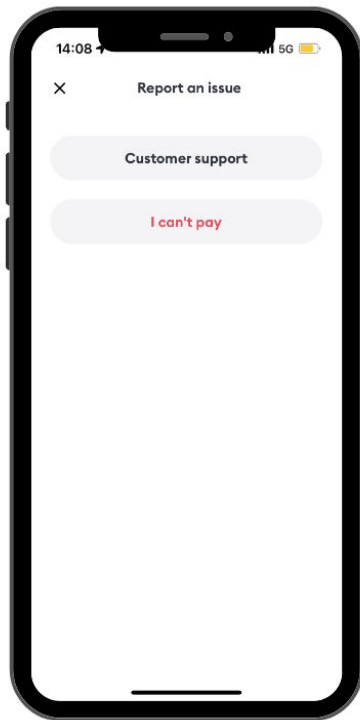
Po potvrdení platby budete môcť začať s doručovaním.



Hotovosť pri vyzdvihnutí objednávky

Ak sa personálu reštaurácie nepodarí potvrdiť platbu, **požiadajte ich znovu o potvrdenie.**

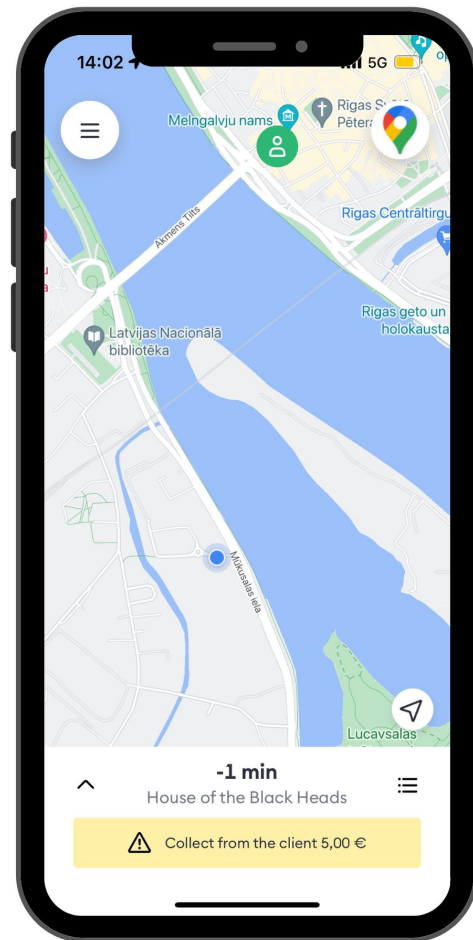
Ak z nejakého dôvodu **nemôžete zaplatiť alebo zistíte, že vám chýba hotovosť**, môžete vyzdvihnutie kedykoľvek zmeniť na bezhotovostné. Ak to chcete urobiť, stlačte červený trojuholník, kliknite na „**Nemôžem zaplatiť**“ a potvrdte sumu, ktorú ste schopní odovzdať reštaurácii. Ak nemáte hotovosť, zadajte “0€”.



Hotovosť pri odovzdaní objednávky

Pred doručením objednávky **skontrolujte, či nepotrebuje od zákazníka vyzdvihnúť hotovosť.**

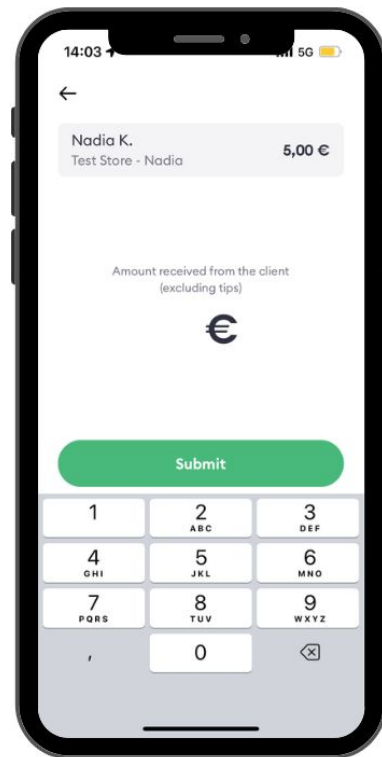
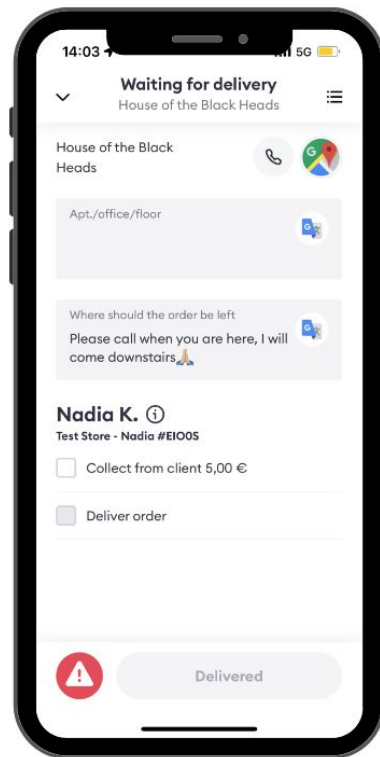
V spodnej časti obrazovky uvidíte **žlté upozornenie** a v detailoch objednávky zaškrŕavacie políčko „**Vybrať od zákazníka ..€**“.



Hotovosť pri odovzdaní objednávky

Keď dorazíte k zákazníkovi, **najskôr si vypýtajte peniaze**. V aplikácii Bolt Courier zaškrtnite políčko „**Vybrať od zákazníka ..€**“ a zadajte sumu, ktorú ste dostali.

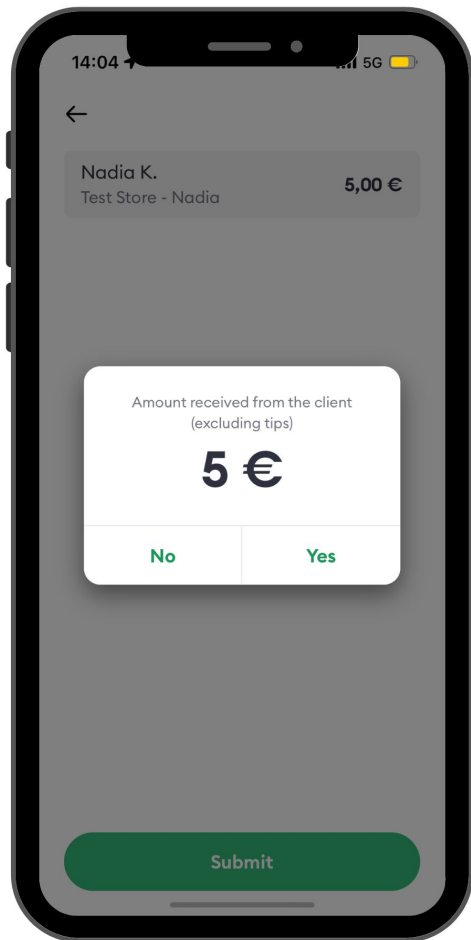
Po dokončení môžete objednávku odovzdať a označiť ju ako doručenú.



Problémy s hotovosťou pri odovzdaní objednávky

Zákazníci sú oboznámení, aby si pripravili presnú sumu pre kuriéra. V prípade možnosti majte pripravené peniaze na vydanie. V prípade nedostatočnej sumy na vydanie kontaktujte zákaznícku podporu.

Ak vám chce zákazník dať prepitné, prijmite peniaze a zadajte prijatú sumu **bez prepitného**.



Problémy s hotovosťou pri odovzdaní objednávky

Ak vám zákazník **dá menej peňazí**, navrhните mu skontrolovať presnú sumu v aplikácii, či sa náhodou nezmýlil.

Ak na tom zákazník trvá, **kontaktujte** zákaznícku podporu.



Problémy s hotovosťou pri odovzdaní objednávky

Ak zákazník nie je prítomný, postupujte podľa všeobecných obchodných podmienok a pokúste sa ho kontaktovať 3-krát v priebehu 5 minút.

Ak zákazník nie je dostupný, pošlite na zákaznícku podporu obrázok miesta doručenia + screenshot hovorov, zadajte 0€ ako prijatú sumu a **zlikvidujte objednávku**.



Doručenie objednávky

Vždy najprv prijmite hotovosť a až potom potvrdte prijatú sumu a odovzdajte objednávku.

V prípade nedorozumenia sa, prosím, zdržte hádok so zákazníkmi a kontaktujte zákaznícku podporu.

Po zadaní sumy, ktorú ste od zákazníka dostali, ju nie je možné upraviť bez pomoci zákazníckej podpory.



Zostatok a hotovosť

Zostatok

Kladný zostatok je suma, ktorú dostanete k vašim zárobkom.

Záporná suma je to, čo dlhujete spoločnosti Bolt. Pozrite si nasledujúce slidy, kde nájdete informácie o spôsoboch ako splatiť dlh (zápornú sumu).

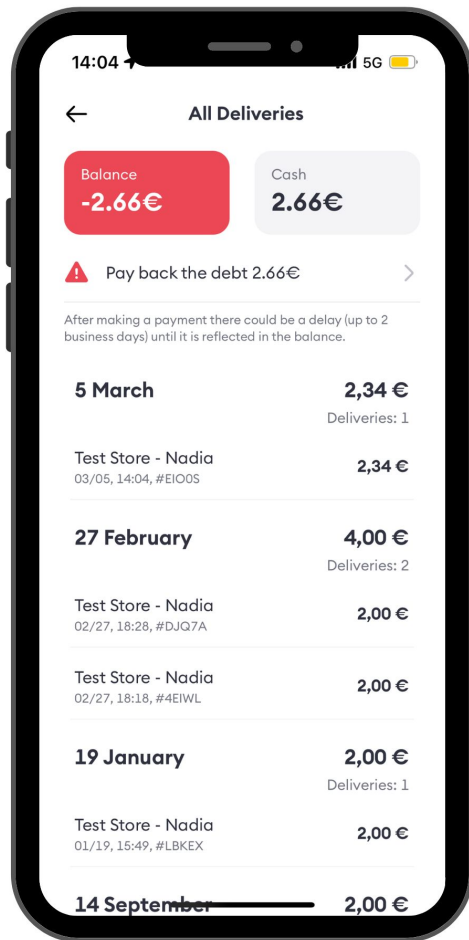
Hotovosť

Suma v hotovosti je to, čo musíte zaplatiť za objednávky pri vyzdvihnutí. Na nasledujúcich slidoch nájdete informácie o úprave sumy hotovosti v prípade potreby.

Zostatok

Váš **zostatok sa zvyšuje**, keď zarábate za doručené objednávky, platíte za objednávky v reštauráciách alebo dostávate kompenzácie a bonusy.

Zostatok sa znižuje, keď od zákazníkov dostávate hotovosť, sú vám vyplácané týždenné zárobky alebo sú vám dedukované zárobky.

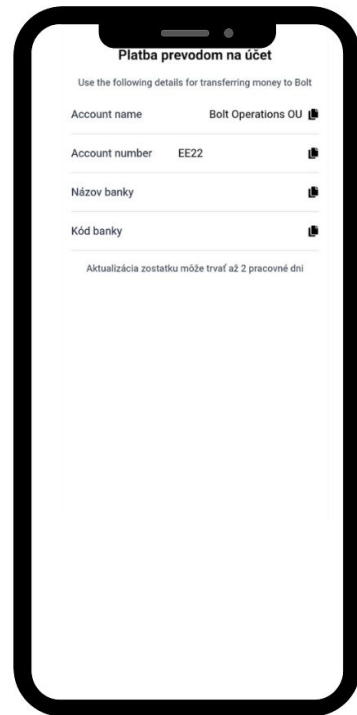
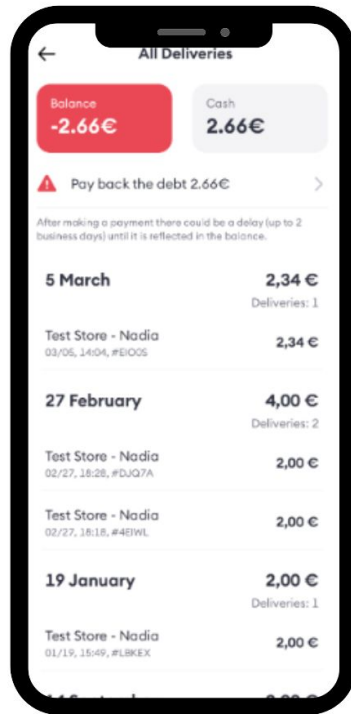


Zostatok

Záporný zostatok znamená, že ste dostali viac hotovosti, ako ste zarobili.

Dlh sa vám bude znižovať platením za objednávky v hotovosti v reštaurácii, keď vás k tomu aplikácia vyzve. Prípadne ho môžete splatiť bankovým prevodom. Poznámka: bankový prevod môže trvať niekoľko dní, váš zostatok sa teda nevynuluje okamžite. Pokiaľ prevod nebude dokončený, môžete aj naďalej dostávať hotovostné objednávky a výška vášho zostatku sa tak môže zmeniť.

Pre podrobnosti o platbe stlačte "**Splatiť dlh**". Uistite sa, že pri platbe zadáte správny unikátny IBAN, aby bola vaša platba správne spárovaná.

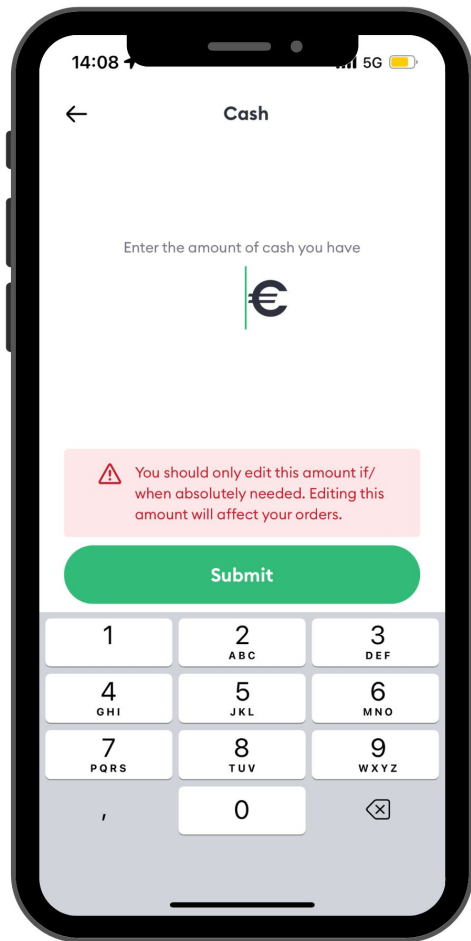


Hotovosť

Ak z nejakého dôvodu máte pri sebe inú sumu v hotovosti, kliknite na ikonu hotovosti a zadajte sumu, ktorú máte.

Túto sumu upravujte **iba v prípade, že je to absolútne nevyhnutné**. V opačnom prípade možno budeme musieť obmedziť váš prístup k hotovostným objednávkam.

V prípade neistoty kontaktujte zákazníčku podporu.



The screenshot shows a mobile app interface for entering a cash amount. At the top, the status bar displays the time 14:08, signal strength, and 5G connectivity. The app header shows a back arrow and the title "Cash". Below the header, there is a text prompt "Enter the amount of cash you have" followed by a vertical line and a Euro symbol (€). A red warning box with a triangle icon contains the text: "You should only edit this amount if/ when absolutely needed. Editing this amount will affect your orders." Below the warning box is a green "Submit" button. At the bottom, there is a numeric keypad with digits 1-9, 0, a comma/decimal point, and a clear/cancel icon (X).

**Ďakujeme za pozornosť a prajeme
príjemné doručovanie! 🍔**