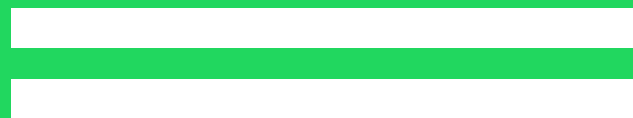


# Přeprava zásilek s WE||DO



UŽITEČNÉ INFORMACE A TIPY PRO SPOLUPRÁCI

**WE||DO**  
by **allegro**

# VÍTEJTE VE SVĚTĚ WE|DO!

Děkujeme vám za důvěru. Máme radost, že jste se rozhodli posílat zásilky svým zákazníkům právě s námi. Aby byl celý proces pro vás co nejjednodušší a nejpohodlnější, připravili jsme pro začátek přehled užitečných informací, tipů a odkazů. Věříme, že i díky nim zajistíme vám i vašim zákazníkům ten nejlepší zážitek z doručení.

## Kdo jsme

Jsme WE|DO, spolehlivý partner pro doručení zásilek a rozvoj vašeho byznysu.

Jsme hlavní partner pro doručení zásilek z Allegro.cz. Postaráme se nejen o vaši logistiku, ale pomůžeme vás propojit s e-commerce platformou Allegro, v rámci které můžete oslovit 70 milionů zákazníků.



Naším posláním je spolehlivé a včasné doručení  
a spokojenost našich partnerů a jejich zákazníků.



# KLÍČOVÉ INFORMACE

## Jak a kde objednat přepravu u WE|DO

Pro objednání přepravy můžete využít tyto 2 zákaznické aplikace:



**APLIKACE ZÁSILKY**  
zasilky.wedo.cz

**WE|DO PORTÁL**  
portal.wedo.cz

**Přístupové údaje** a všechny potřebné instrukce získáte automaticky po své registraci od obchodního týmu.

V aplikacích můžete **vytvářet zásilky, tisknout štítky a spravovat údaje o svých zákaznících**. Zásilky lze zakládat manuálně, prostřednictvím importu CSV nebo přes API/XML.

**Manuály k zákaznickým aplikacím** naleznete na [wedo.cz/ke-stazeni](https://wedo.cz/ke-stazeni), dokumentaci pro vývojáře na [bridge.intime.cz](https://bridge.intime.cz).

**Etikety pro tisk přepravních štítků** si můžete objednat zdarma v sekci **Spotřební materiál**.

Pro podrobnější informace k objednávkám a přepravním štítkům je vám k dispozici náš **Přepravní manuál**.

## Jak zásilky správně zabalit

Pro bezpečnou přepravu zásilky zvolte takový obal, který bude chránit její obsah před poškozením vzniklým při silniční přepravě a proti zátěži způsobené automatickým třídícím zařízením a mechanickým zpracováním.



Pro podrobnější informace k balení zásilek je vám k dispozici náš **Přepravní manuál**.

## Jaké zboží přepravit nelze

Zásilky, které přesahují povolené rozměry a maximální váhu pro danou službu. Z bezpečnostních důvodů nemohou být přepravovány zásilky, které obsahují zboží jako drahé kameny, bankovky, zbraně, hasicí přístroje, sklo, velké televizory, monitory, zásilky podléhající zkáze a změnám teploty apod. Kompletní seznam zásilek vyloučených z přepravy naleznete v našich **Všeobecných obchodních podmínkách**.

## Jak zásilky reklamovat

Pokud se zásilka při přepravě poškodila, zničila, či ztratila, je potřebné kontaktovat co nejdříve naše reklamační oddělení na [wedo.cz/reklamace](https://wedo.cz/reklamace) nebo e-mailu [reklamace@wedo.cz](mailto:reklamace@wedo.cz). Nezapomeňte uvést číslo zásilky, stručný popis a v případě poškozené zásilky přiložit fotografii vnějšího i vnitřního balení.

Lhůta je v případě poškození 2 dny od doručení, u ztráty 7 dnů od předpokládaného termínu doručení. Více informací naleznete v **Reklamačním řádu** na našem webu.

V případě reklamace vás budeme kontaktovat do 30 dnů od jejího nahlášení.

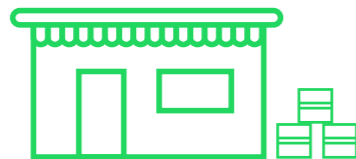
# WE|DO SÍŤ

Vaším zákazníkům nabízíme 3 možnosti doručení:



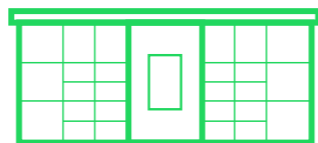
**WE|DO HOME**

DORUČENÍ  
NA ADRESU



**WE|DO POINT**

DORUČENÍ  
NA VÝDEJNÍ MÍSTO



**WE|DO BOX**

DORUČENÍ  
DO VÝDEJNÍHO BOXU

## WE|DO depa

Zásilky doručujeme po celé ČR,  
kde máme v provozu 13 regionálních dep  
a 1 moderní centrální přecladiště.

Rovněž máme regionální depo v Bratislavě  
na Slovensku a nezapomeňte, že zásilky vám  
můžeme doručit do dalších 37 evropských zemí.



Doporučujeme sledovat naši mapu se semaforem vytíženost dep  
v jednotlivých lokalitách, kterou naleznete na [wedo.cz/semafor](https://wedo.cz/semafor).



# SÍŤ VÝDEJNÍCH MÍST

Doručujeme do více než **1 900 výdejních míst a 1 600 boxů** po celé České republice.

Zásilky na **výdejní místa** doručujeme do druhého dne a vaši zákazníci si je mohou vyzvednout na základě hesla do 5 dnů s možností prodloužení o další 3 dny.

Do **výdejních boxů** doručujeme zásilky rovněž do druhého dne a vaši zákazníci si je mohou vyzvednout kdykoliv, během chvilky a bez čekání ve frontě.

Naše výdejní místa a boxy lze komfortně filtrovat na [wedo.cz/mapa](https://wedo.cz/mapa).

## Výdejní boxy podpoří i váš byznys

Přidejte si výdejní boxy do košíku a nabídněte svým zákazníkům **pohodlné a flexibilní doručení**. Díky možnosti doručení do boxů se budou na váš e-shop vracet častěji a provádět **opakované nákupy**.

24/7



### Jak přidat výdejní místa do košíku

Můžete využít náš **přehledný widget** nebo si **seznamy výdejních míst** vložit do vlastního řešení. Je na vás, jestli svým zákazníkům umožníte výběr jen výdejních míst nebo boxů, vše si můžete nastavit podle vašich potřeb.

Veškeré instrukce k widgetu naleznete na [widget.wedo.cz](https://widget.wedo.cz), aktuální seznamy výdejních míst stáhnete na [bridge.intime.cz](https://bridge.intime.cz).



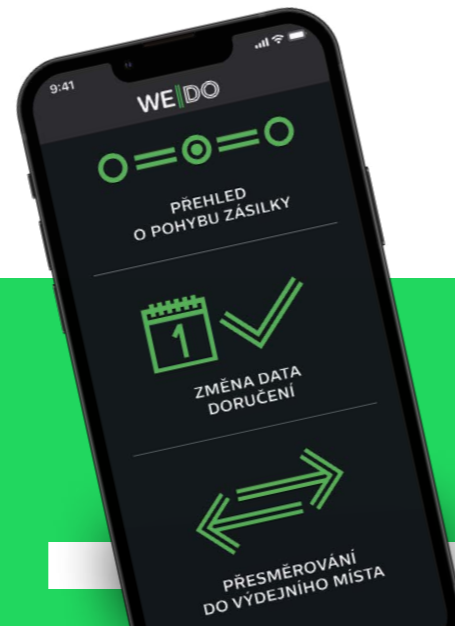
# WE|DO KOMUNIKAČNÍ KANÁLY PRO VAŠE ZÁKAZNÍKY

Věříme, že dobrá komunikace je základem každého partnerského vztahu. Proto mají vaši zákazníci k dispozici pro komunikaci s námi hned několik možností.

## Komunikace přes SMS a e-mail

Vaši zákazníci je obdrží vždy při převzetí zásilky a v den jejího doručení. U výdejních míst a boxů zasíláme také připomínku k vyzvednutí zásilky.

A vyskytne-li se naléhavá či mimořádná situace, obdrží od nás SMS zprávu s aktuálními informacemi ke stavu doručení zásilky.



## Mobilní aplikace WE|DO

Nabídněte svým zákazníkům neustálý přehled o zásilce pomocí naší **mobilní aplikace**, která umožňuje jednoduše a pohodlně **změnit** také **datum doručení** zásilky nebo její **přesměrování** na výdejní místo.

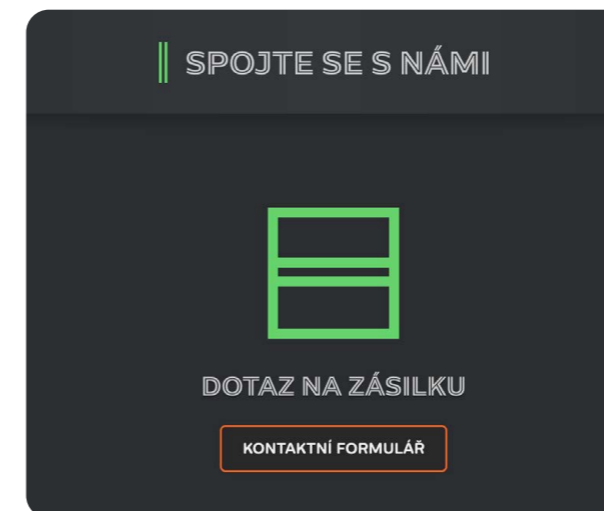


WE|DO aplikace je volně ke stažení v App Store a na Google Play.

Pomozte nám zviditelnit aplikaci na vašem e-shopu a zlepšit tak svým zákazníkům zážitek z doručení. Veškeré komunikační podklady k aplikaci jsou pro vás k dispozici v rámci podkladů pro e-shopy na [wedo.cz/ke-stazeni](https://wedo.cz/ke-stazeni).

## Komunikace přes WE|DO Zákaznický servis

Vaši zákazníci mají k dispozici webový formulář, ve kterém si vyberou okruh dotazu a naši operátoři se brzy ozvou s odpovědí.



## Aktuality na WE|DO webu a sociálních sítích

Novinky ze světa WE|DO a aktuální informace ohledně doručování, jako dopravní omezení, provoz během sezóny a mezi svátky, mimořádné doručování o víkendu, jsou k dispozici na našem webu na [wedo.cz/aktuality](https://wedo.cz/aktuality) a na **sociálních sítích**:



[facebook.com/jsmeWEDO](https://facebook.com/jsmeWEDO)



[linkedin.com/company/wedodeliver](https://linkedin.com/company/wedodeliver)

## WE|DO marketingová podpora pro vás

Veškeré marketingové podklady potřebné ke vzájemné spolupráci máme pro vás k dispozici v **podkladech pro e-shopy** na [wedo.cz/ke-stazeni](https://wedo.cz/ke-stazeni).

Naleznete zde **manuál**, jak zobrazit WE|DO na vašem e-shopu, loga, bannery v různých formátech, fotografie a texty o službách WE|DO.

V případě jakýchkoliv dotazů nebo doplňujících podkladů (např. bannerů na míru) se neváhejte obrátit na náš marketingový tým zasláním e-mailu na [marketing@wedo.cz](mailto:marketing@wedo.cz) - rádi vám poradíme a připravíme vše potřebné.

### Užitečné kontakty a odkazy

Nejdůležitější kontakty a odkazy, které by se vám mohly hodit (nejen) na začátku naší spolupráce. Neváhejte se na nás obrátit - rádi vám pomůžeme s čímkoliv.



#### Podpora obchodního oddělení

[wedo.cz/kontakt](https://wedo.cz/kontakt)



#### Fakturace

[fakturace@wedo.cz](mailto:fakturace@wedo.cz)



#### Sledování zásilek

[trace.wedo.cz](https://trace.wedo.cz)

Další užitečné materiály a manuály naleznete na [wedo.cz/ke-stazeni](https://wedo.cz/ke-stazeni).

Dokumentace pro vývojáře je k dispozici na [bridge.intime.cz](https://bridge.intime.cz).