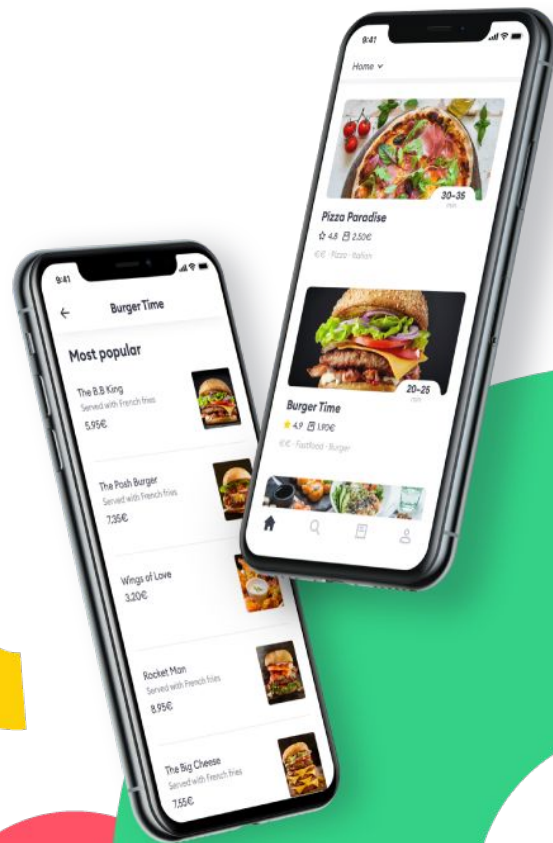


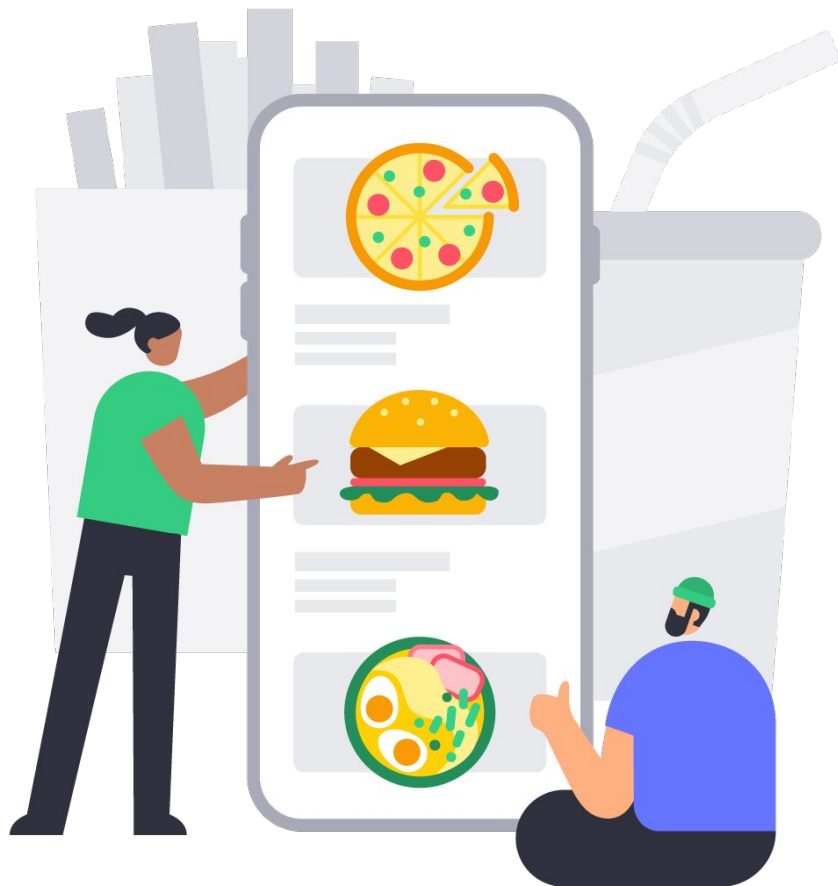
Bolt Food

Školící prezentace
pro partnerské kurýry



Obsah

- Co je Bolt Food?
- Co potřebujete pro Bolt Food?
- Příjem objednávek a doručování
 - Objednávky obsahující alkohol
 - Spojené objednávky
 - Požadavky
 - Problémy s objednávkou?
- Bolt Courier - Hlavní menu
- Komunikace se zákazníkem
- Výdělky a daně
- Výbava kurýra
- Tipy
- Hygiena a zdraví
- Telegram kanál



Co je Bolt Food?

- Platforma, přes kterou si můžete objednat jídlo až k vám domů a partnerští kurýři si na ní mohou vydělat peníze
- Dostupná v několika evropských zemích včetně ČR



**Co potřebujete
pro Bolt Food?**

Požadavky

- Mobilní telefon s připojením na internet
- Dopravní prostředek - auto, motorku, kolo nebo elektrickou koloběžku
- Živnostenské oprávnění* nebo spolupráce s některou z našich partnerských flotil**
 - *Silniční motorová doprava - nákladní provozovaná vozidly nebo jízdními soupravami o největší povolené hmotnosti nepřesahující 3,5 tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí
 - *K dostání na živnostenském úřadě
 - **V případě spolupráce s flotilou není živnostenské oprávnění zapotřebí
- Registrace jako identifikovaná osoba

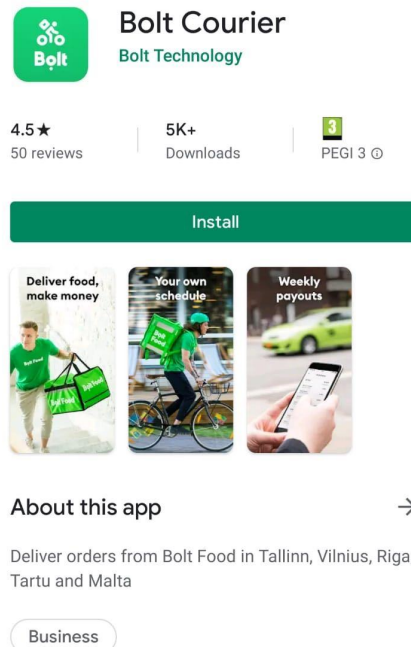


Příjem objednávek a jejich doručování

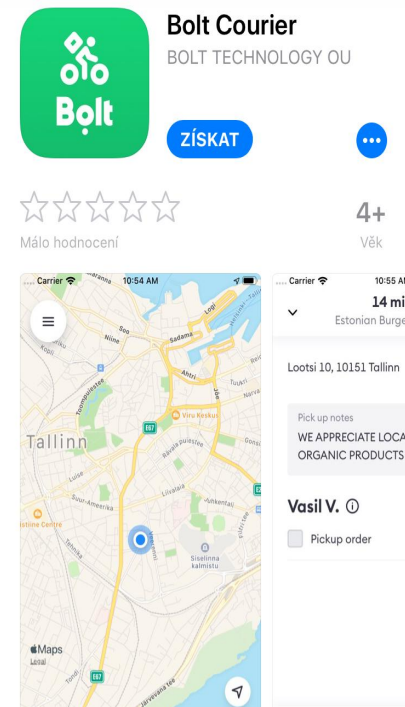
Stáhněte si aplikaci

- Stáhněte si aplikaci Bolt Courier.
- Verzi pro **Android** i **iOS** stáhnete jednoduše ve vašem obchodě s aplikacemi

Android



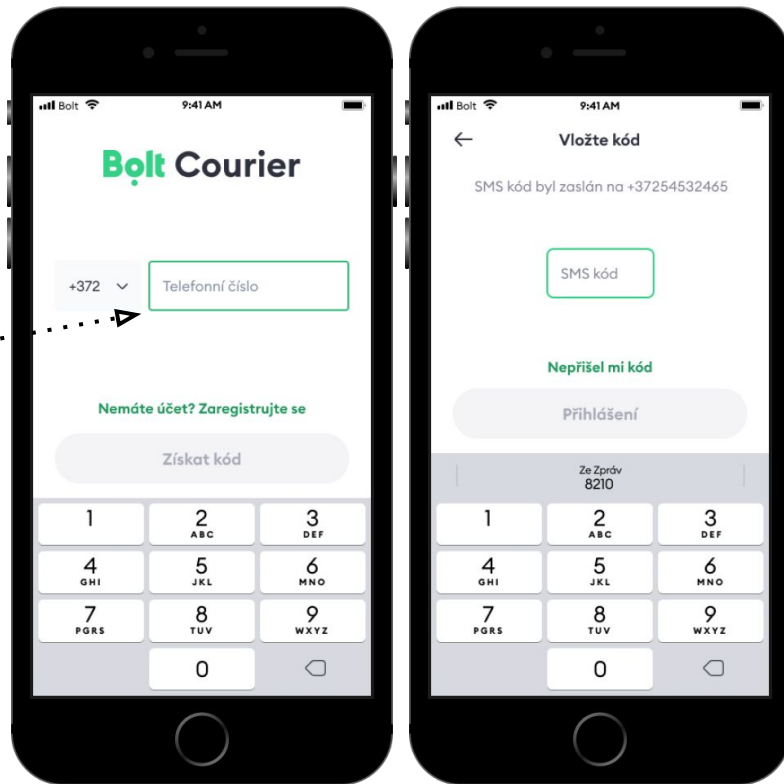
iOS



Krok 1

Přihlašte se

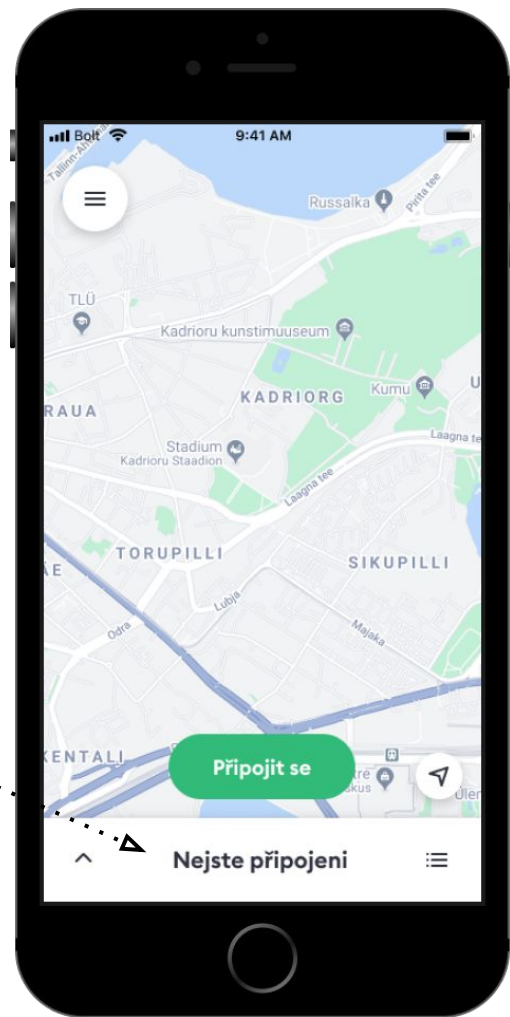
- Zadejte vaše telefonní číslo, které jste použili při registraci
- Obratem vám přijde SMS zpráva s heslem
- **Profil bude plně funkční do 24 hodin od vyzvednutí boxu, zatím si projděte tuto školící prezentaci**



Krok 1.2

Nejste připojeni

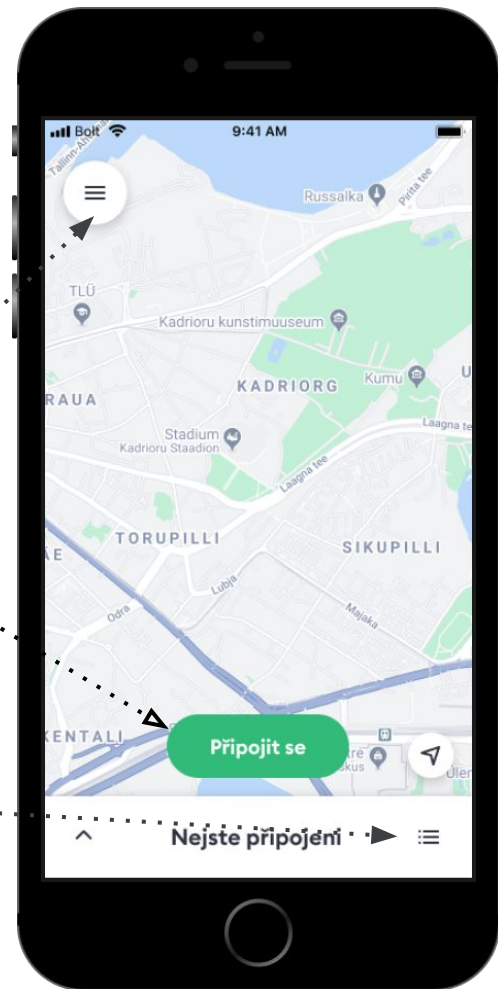
- V tomto režimu nemůžete přijímat žádné objednávky



Krok 2

Připojte se!

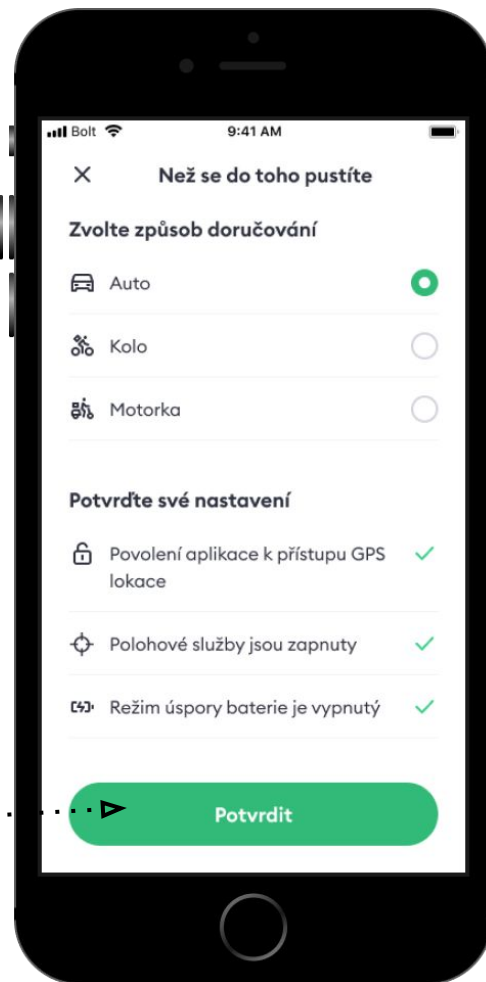
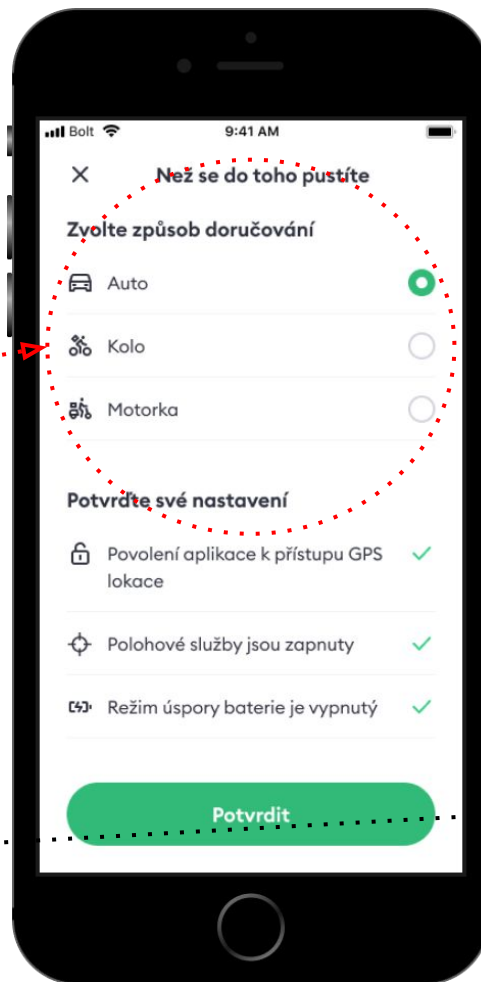
- Jste připraveni na příjem objednávek?
- Skvělé! Klikněte na tlačítko **Připojit se**
- Stlačením ikony tří čar v levém horním rohu sa dostanete do hlavního menu
- Stlačením ikony tří čar v pravém dolním rohu sa dostanete k možnosti se odpojit



Krok 3

Zvolte způsob doručování

- Vyberte si způsob dopravy
- Projděte si kontrolní seznam
 - Povolení aplikace k přístupu GPS lokace
 - Polohové služby jsou zapnuty
 - Vypnutý režim úspory baterie
- Stiskněte **Potvrdit**



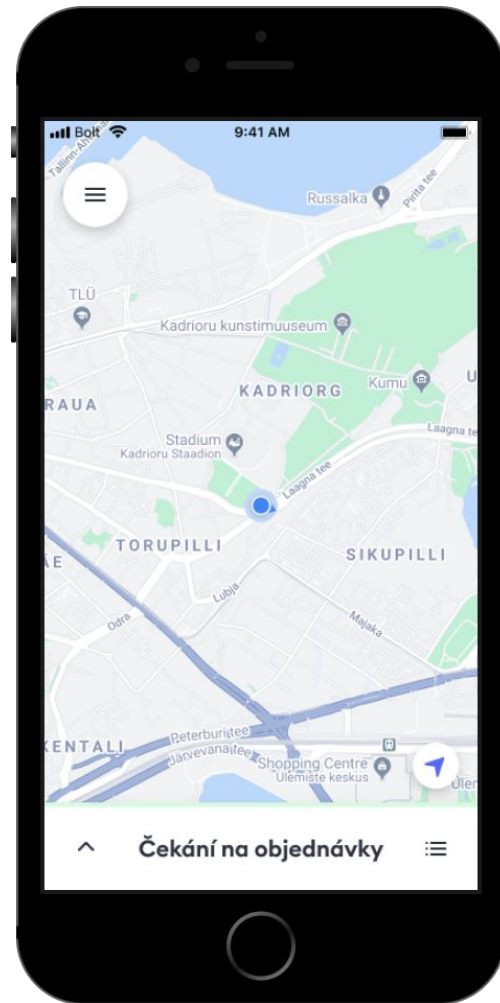
Krok 3.1

Čekání na objednávky

Když čekáte na objednávky

- **NE**zamykejte váš telefon
- **NE**přesouvejte aplikaci do pozadí
- **NE**dávajte si telefon do kapsy

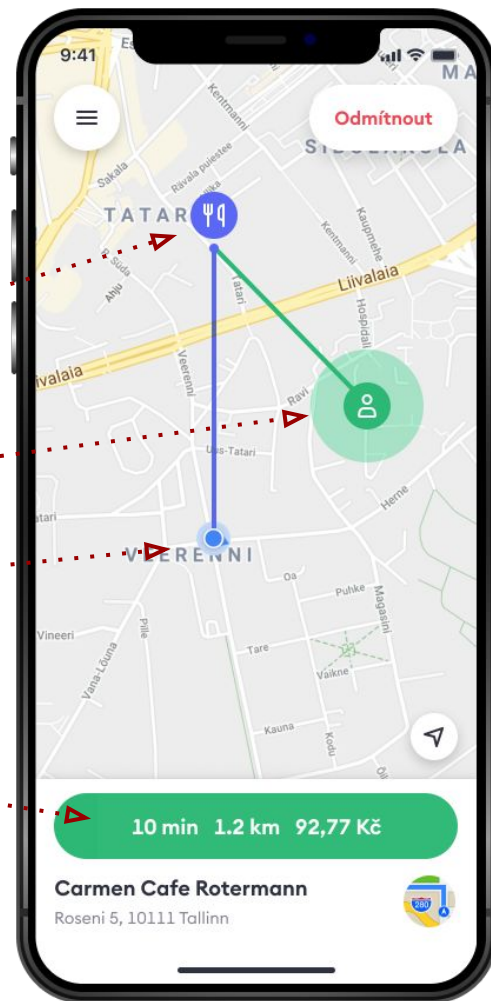
Doporučujeme pohybovat se v zónách s vysokou koncentrací restaurací na platformě Bolt Food



Krok 3.2

Přijetí objednávky

- **Kontrola informací:**
 - Poloha restaurace
 - Poloha zákazníka
 - Vaše poloha
 - Odhadovaná doba doručení, vzdálenost a výtěžek za objednávku



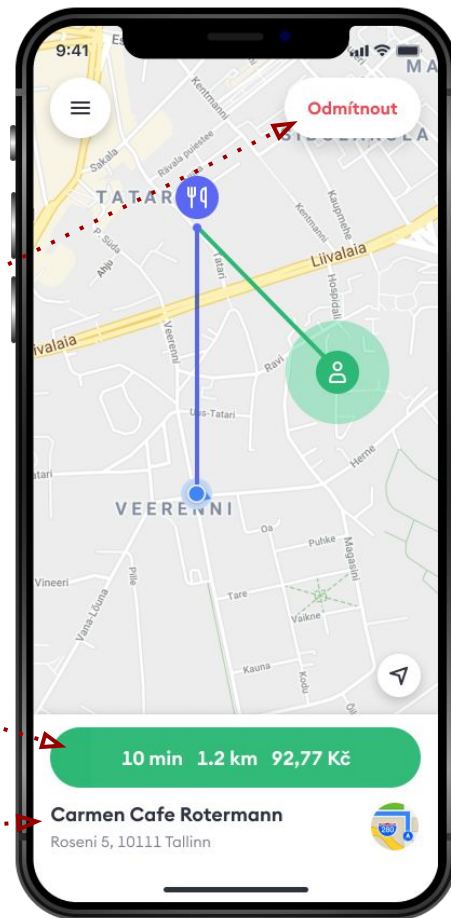
Krok 3.3

Nová objednávka

Máte na výběr

- Pro **odmítnutí** klikněte na **Odmítnout**
- Pro **přijetí** klikněte na **odhadovanou dobu doručení, vzdálenost a výdělek za objednávku**

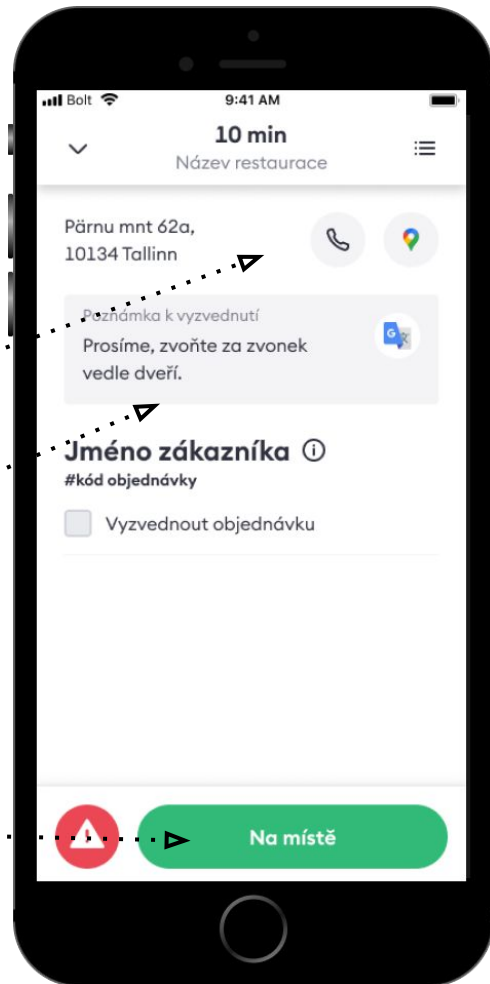
Vidíte zde také název a adresu restaurace



Krok 4

Příchod do restaurace

- Po přijetí objednávky uvidíte adresu restaurace a tlačítko **Zavolat** pro případ nejasností
- Řiďte se poznámkami pro vyzvednutí od restaurace
- Po příchodu do restaurace klikněte na tlačítko **Na místě**

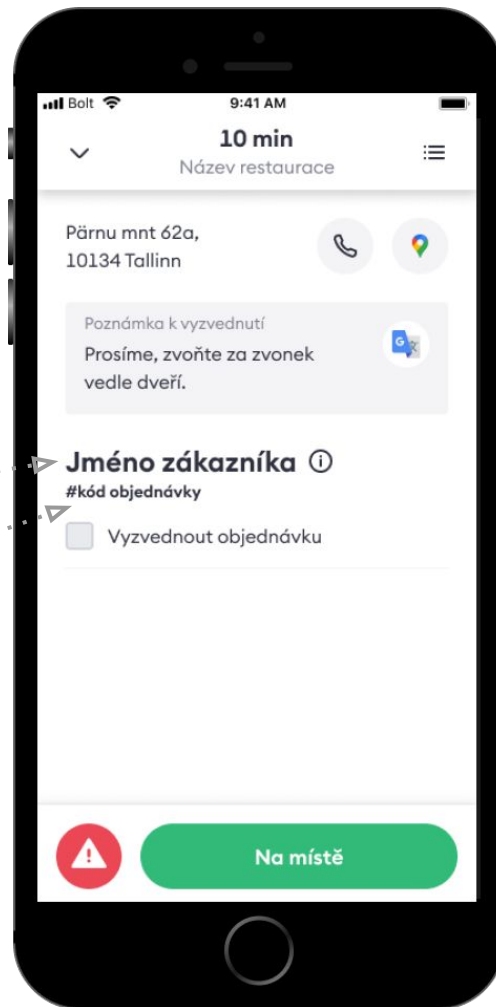


Krok 5

Příchod do restaurace

Řekněte zaměstnanci restaurace:

- Jsem z **Bolt Food**
- **Jméno zákazníka**
- Případně kód objednávky



Krok 5.1

Začátek donášky

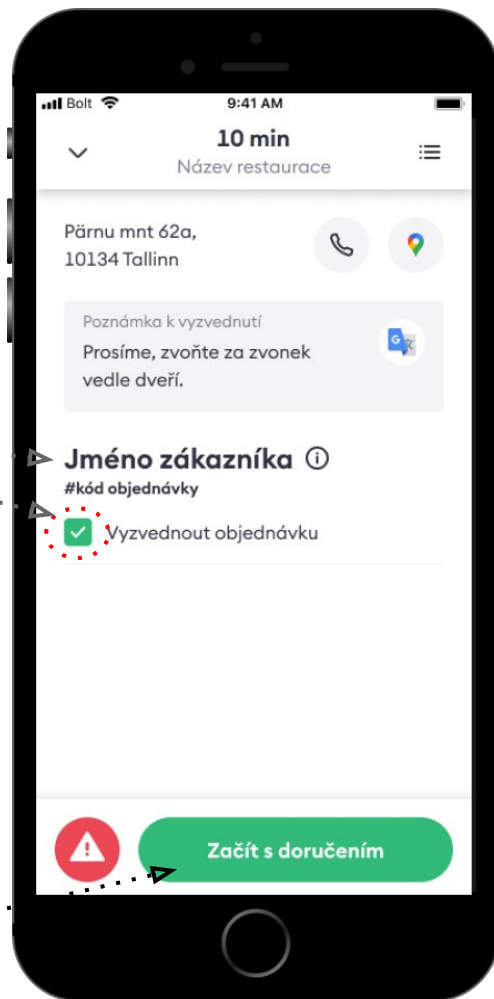
- Zkontrolujte objednávku:
 - Zkontrolujte jméno
 - Zaškrtněte okénko, že jste objednávku vyzvedli

- Vložte jídlo do boxu tak, aby se nepoškodilo
- Oddělte teplé jídlo od studeného a nápojů

- **Vždy používejte Bolt Food tašku!**

- Objednávku vyndejte z tašky až před zákazníkem

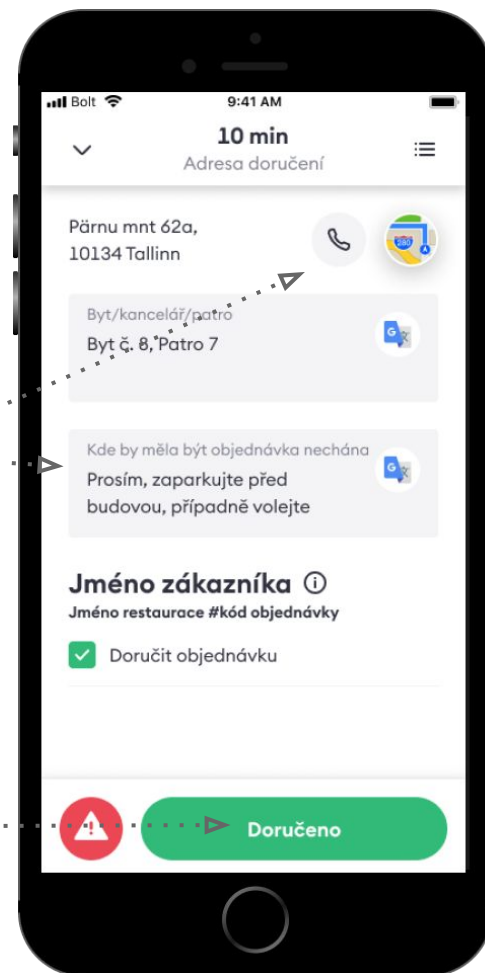
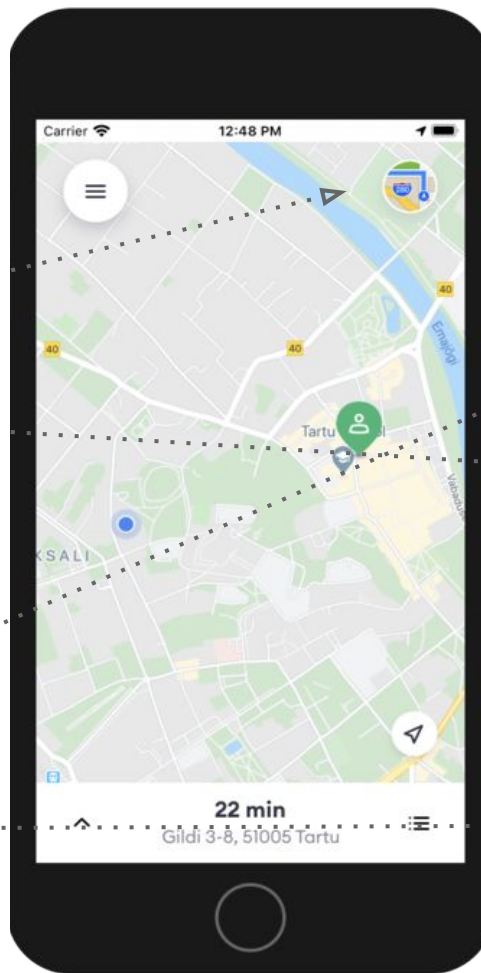
- Klikněte **Začít s doručením**



Krok 6

Dovoz k zákazníkovi

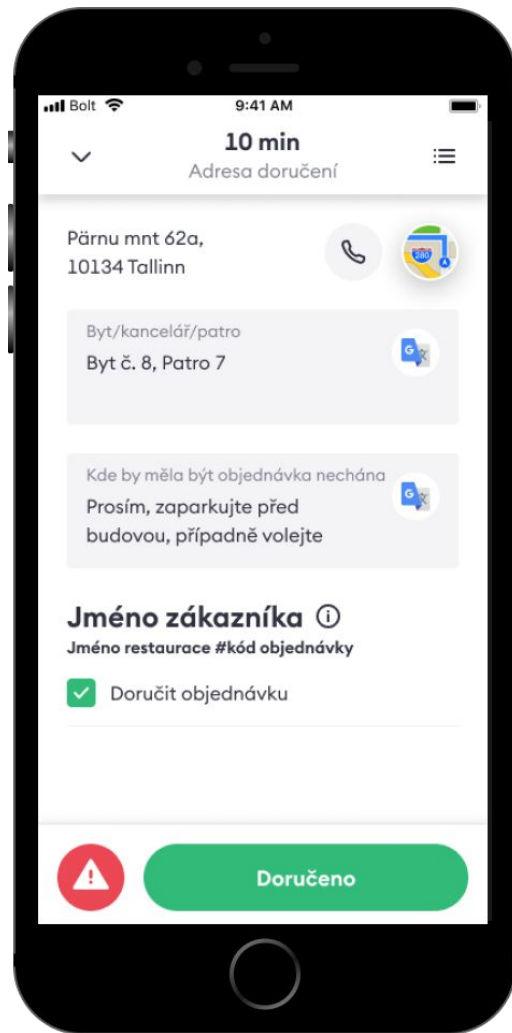
- Použijte Google Maps / Waze
- Řiďte se poznámkami od
zákazníka
- V případě, že máte problém
najít zákazníka, zavolejte mu
skrze tlačítko **Zavolat**
- Po doručení objednávky
zákazníkovi klikněte na tlačítko
Doručeno



Krok 6.1

Doručení zákazníkovi

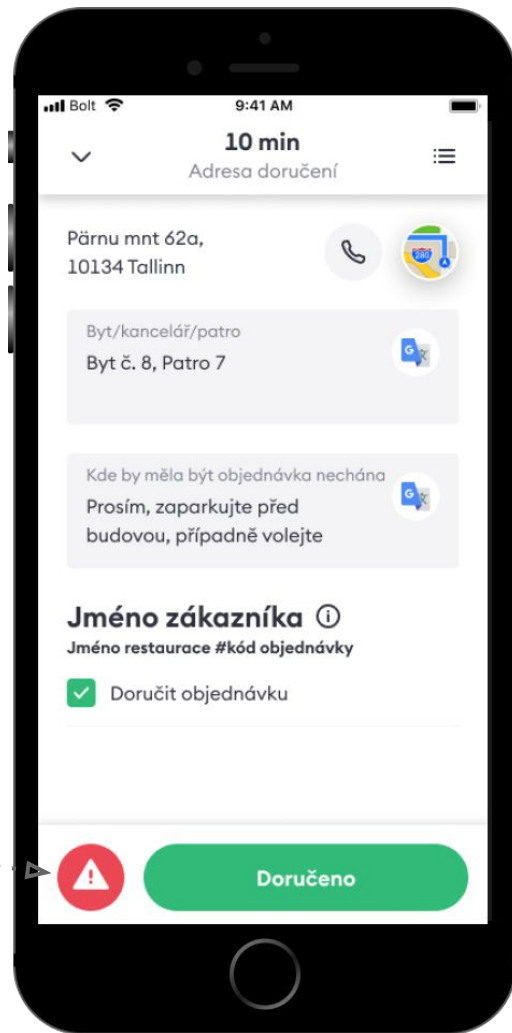
- **Pokud zákazník nepřijde:**
 - Zavolejte zákazníkovi 3x během 5 minut
 - Pokud zákazník i nadále nereaguje, postupujte následovně:
 1. **Vyfoťte objednávku** s viditelným číslem bytu/domu a ujistěte se, že fotografie zachycuje objednávku a **číslo bytu zákazníka nebo jakékoliv jiné viditelné označení**.
 2. Pořídte **snímek obrazovky hovorů** uskutečněných zákazníkovi
 3. **Zašlete fotografii** objednávky a snímek obrazovky hovorů na cz-food@bolt.eu (zákaznickou podporu) se zprávou, že zákazník nereaguje
 - [Více informací zde](#)



Krok 6.2

Doručení zákazníkovi

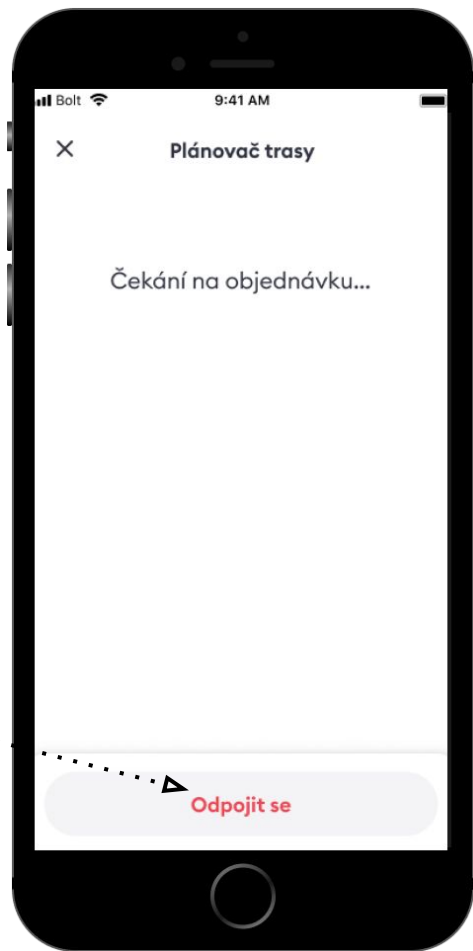
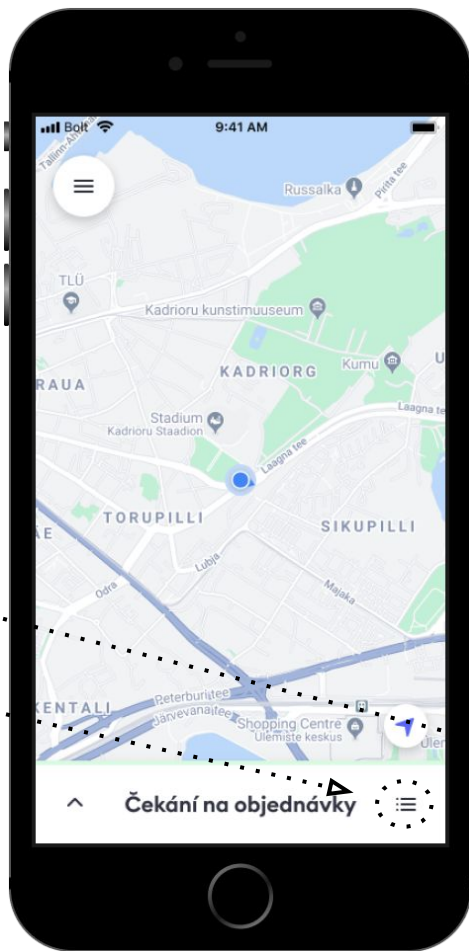
- **Nesprávná adresa?**
 - Doručte objednávku zákazníkovi i tak na novou adresu
 - Následně kontaktujte Zákaznickou podporu a my vám budeme delší trasu kompenzovat
 - Pokud je zákazník více než 500 m od vás, kontaktujte naši zákaznickou podporu hned přes červený trojúhelník a vyčkejte na další pokyny



Krok 7

Čas na pauzu

- Pokud jste unavený nebo si chcete dát menší pauzu, klikněte na **Menu** a zvolte **Odpojit se**



**Objednávky
obsahující alkohol**

Kdo si může objednat alkohol?

- Na základě zákonů České republiky si alkoholické výrobky může zakoupit pouze osoba starší 18 let.
- Kurýr má povinnost ověřit, zda není alkohol prodáván osobě mladší 18 let.



Doručení alkoholu

- Po příchodu do restaurace / obchodu zkontrolujte, zda je objednávka zákazníka označena písmenem „A”.
- Písmeno „A” označuje objednávku, která obsahuje alkohol a před odevzdáním zákazníkovi je nezbytné zkontrolovat minimální hranici 18 let.



Doručení alkoholu

- V případě, že si nejste jistí, zda objednávka obsahuje alkohol, neváhejte se zeptat obsluhy.
- Pokud si stále nejste na 100% jistí, tak se obraťte na zákaznickou podporu pomocí aplikace.



Předání objednávky s alkoholem

- Po příjezdu k zákazníkovi se podívejte do aplikace, zda není vyžadována kontrola věku (potvrzení kontroly věku bude aplikací vyžadováno před odkliknutím doručené objednávky).
- Pokud ano, požádejte zákazníka o předložení dokladu totožnosti a ověřte, zda je starší 18 let.
- Po kontrole dokladu totožnosti v aplikaci potvrďte kontrolu věku a předání objednávky.



Doklad totožnosti

- Pas, občanský průkaz, řidičský průkaz, karta s povolením pobytu
- V České republice obsahuje platný průkaz totožnosti fotografii, jméno, datum narození, rodné číslo a číslo dokladu



Neplatné doklady

- Studentský průkaz, ISIC, rodný list, ostatní doklady nevydané úřady
- Expirované doklady
- Papírové kopie dokladů totožnosti



Co když zákazníkovi nebylo 18 let?

- Objednávka se zákazníkovi nesmí předat pokud není možné ověřit jeho věk.
- Pokud zákazník odmítne / nemůže předložit žádný platný doklad totožnost, kontaktujte zákaznickou podporu a požádejte je o další pokyny.

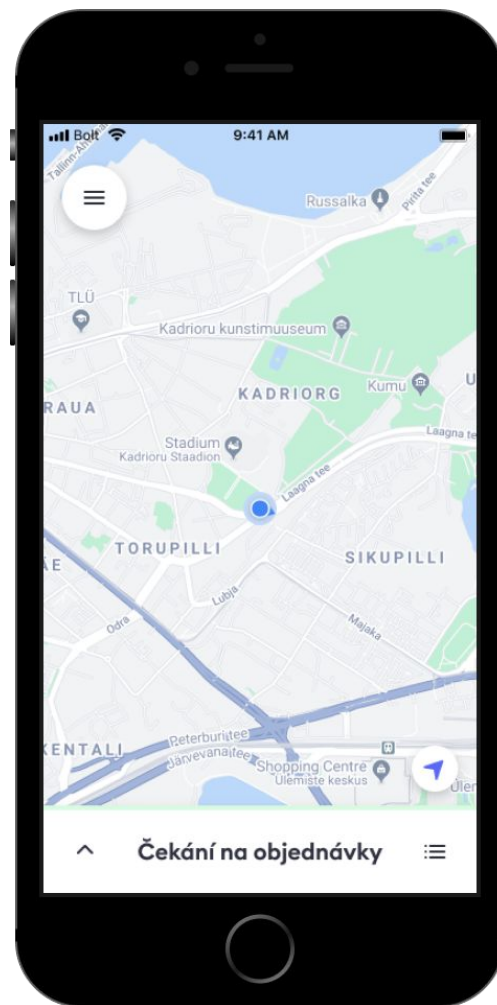


Spojené objednávky

Spojené objednávky

Více možností

- Klasická objednávka
 - 1 restaurace, 1 zákazník
- Spojená objednávka
 - 1 restaurace, 2 zákazníci
 - 2 restaurace, 2 zákazníci

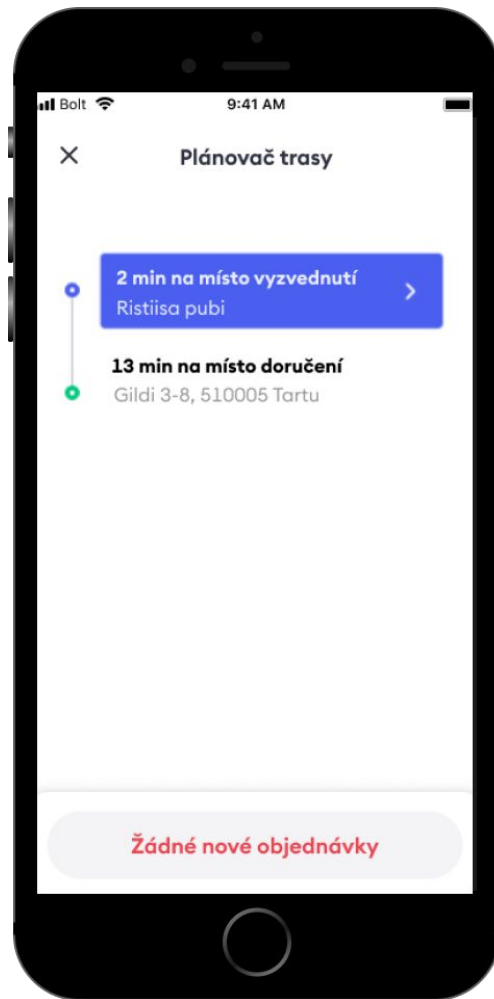


Spojené objednávky

Klasická objednávka

- 1 restaurace, 1 zákazník
- Scénář
 - Vyzvednete jednu objednávku a doručíte ji jednomu zákazníkovi
 - Viz. [video](#)

Následujte **Plánovač trasy** v aplikaci,
nepoužívejte vlastní trasy!

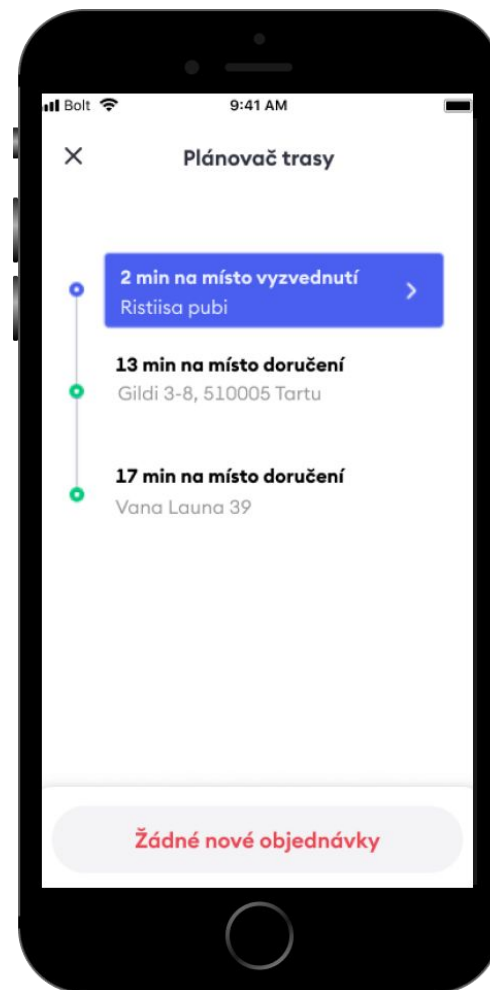


Spojené objednávky

Spojená objednávka

- 1 restaurace, 2 zákazníci
- Scénář:
 - Vyzvednete 2 objednávky v 1 restauraci a doručíte je ke 2 zákazníkům na blízkých adresách
 - viz. [video](#)

Následujte **Plánovač trasy** v aplikaci,
nepoužívejte vlastní trasy!

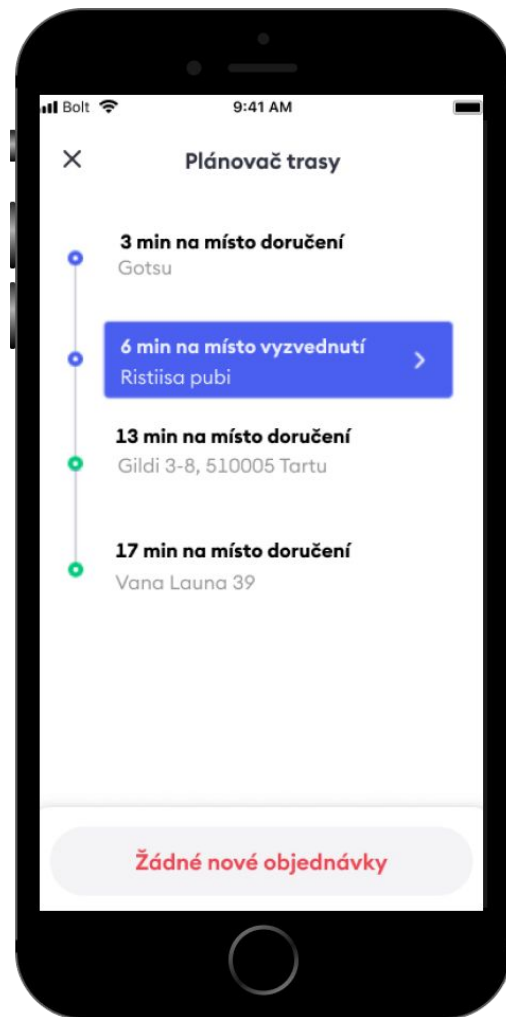


Spojené objednávky

Spojená objednávka

- 2 restaurace, 2 zákazníci
- Scenář:
 - Vyzvednete 2 objednávky ve 2 různých restauracích a doručíte je ke 2 zákazníkům na blízkých adresách
 - viz. [video](#)

Následujte **Plánovač trasy** v aplikaci,
nepoužívejte vlastní trasy!



Spojené objednávky

Možné problémy

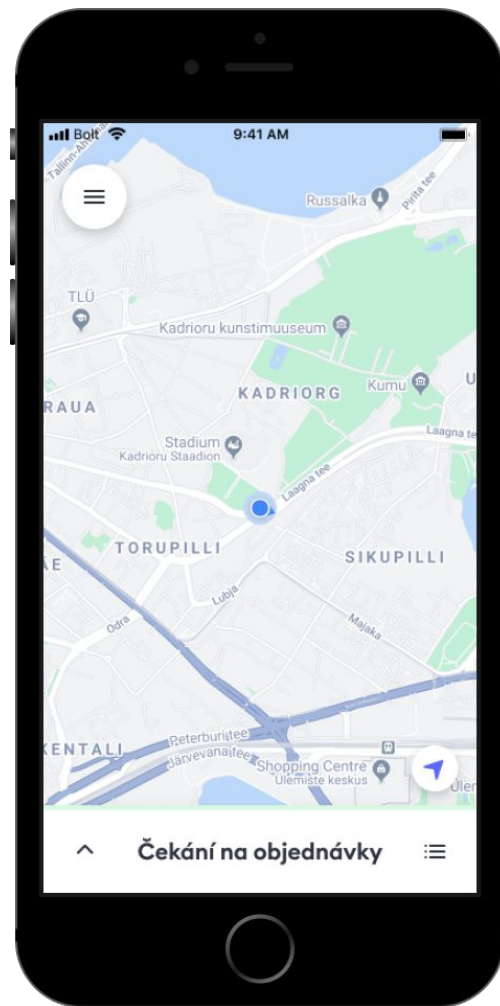
- **Kontaktujte prosím zákaznickou podporu pokud:**
 - Je první objednávka opožděná chybou restaurace
 - Máte technické problémy (vozidlo, telefon, atp.)
 - Nemáte místo v tašce (první nebo druhá objednávka jsou příliš velké a nemůžete je doručit obě)



Standardy

Standardy

- Nevolejte zákazníkům pokud je jasná cílová destinace
- Vyberte si správný typ dopravního prostředku
- Nikdy neklikejte na tlačítko **Na místě** předtím, než přijdete do restaurace
- Objednávky doručujete samostatně, bez přítomnosti dalších osob ve vozidle. Nesdílejte data z aplikace s třetími osobami z důvodu ochrany osobních údajů



Problémy s vaší objednávkou?

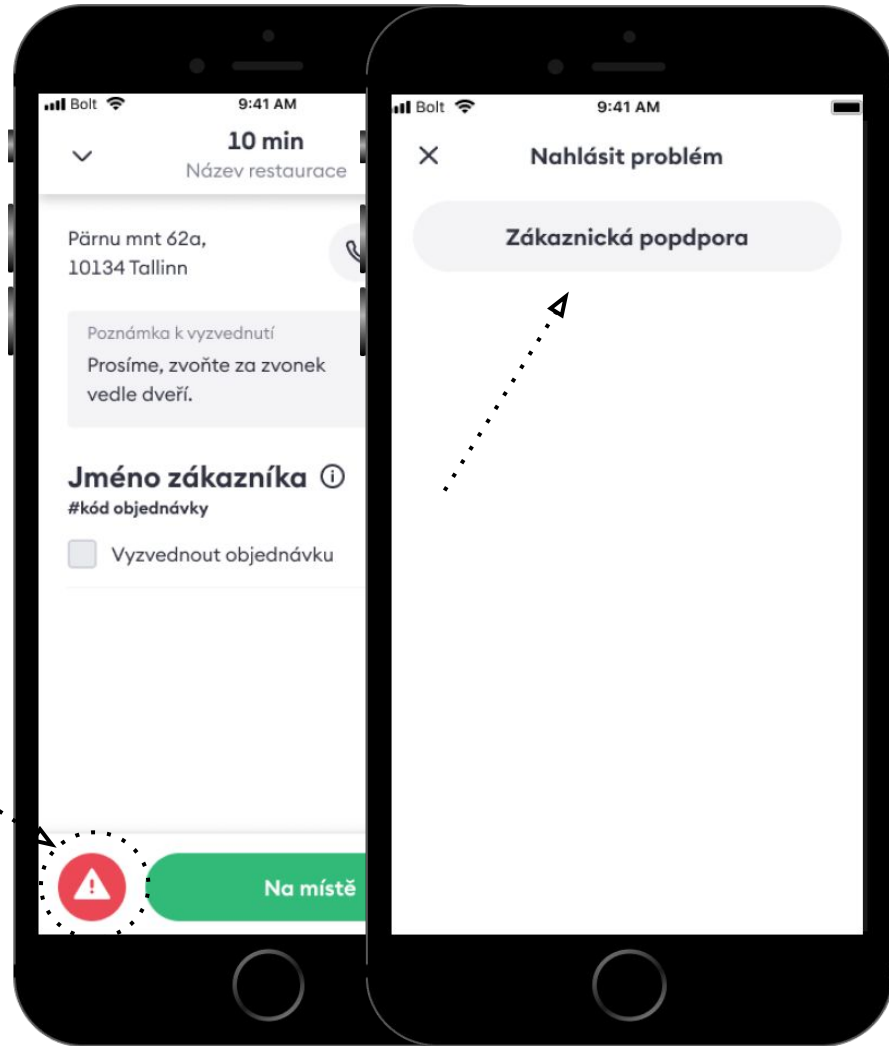
Podpora

Během objednávky

- Pokud jste přijali objednávku a vyskytly se **problémy, které vám brání v doručení**, požádejte podporu o zavolání

Příklady problémů:

- Zasekla se aplikace
- Porouchalo se vám auto
- Poškodilo se jídlo

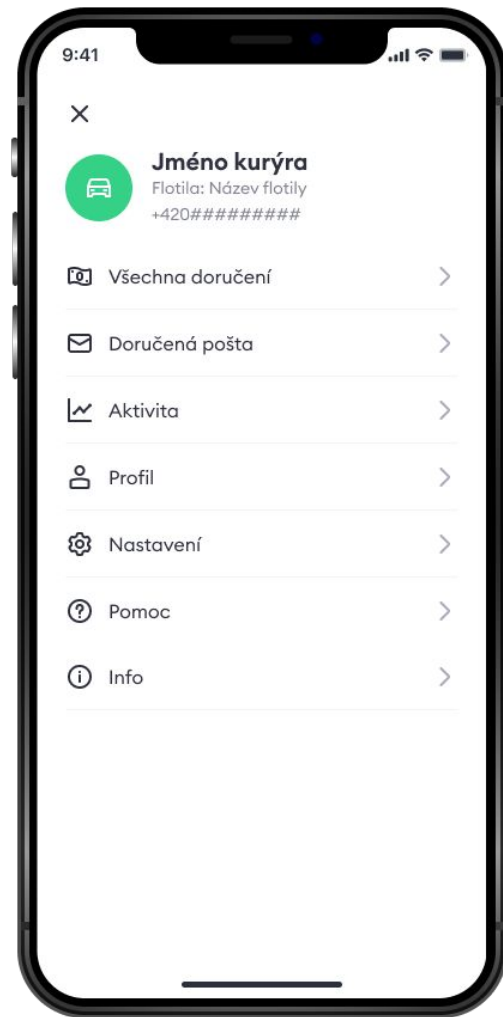


Bolt Courier

Hlavní Menu

Hlavní menu

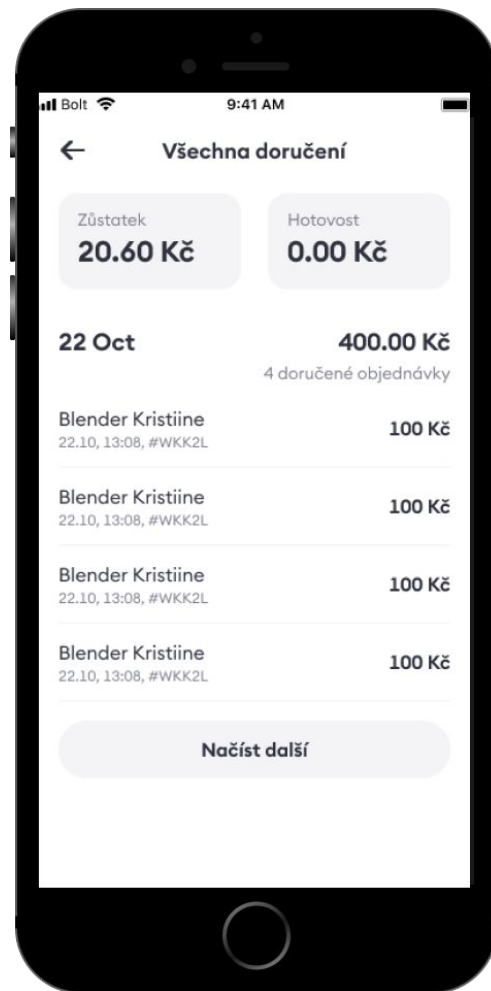
- Všechna doručení = všechny vaše objednávky
- Doručená pošta - aktuální informace a novinky ohledně doručování
- Aktivita - statistiky vašeho kurýrského profilu
- Profil - slouží k odhlášení z aplikace
- Nastavení
 - Navigace - Waze/Google mapy/*Apple mapy*
 - Jazyk
 - Možnost aktivace většího náhledu objednávek
- Pomoc - kontakt na zákaznickou podporu
- Info - softwarové informace aplikace



Všechna doručení

Informace o objednávkách

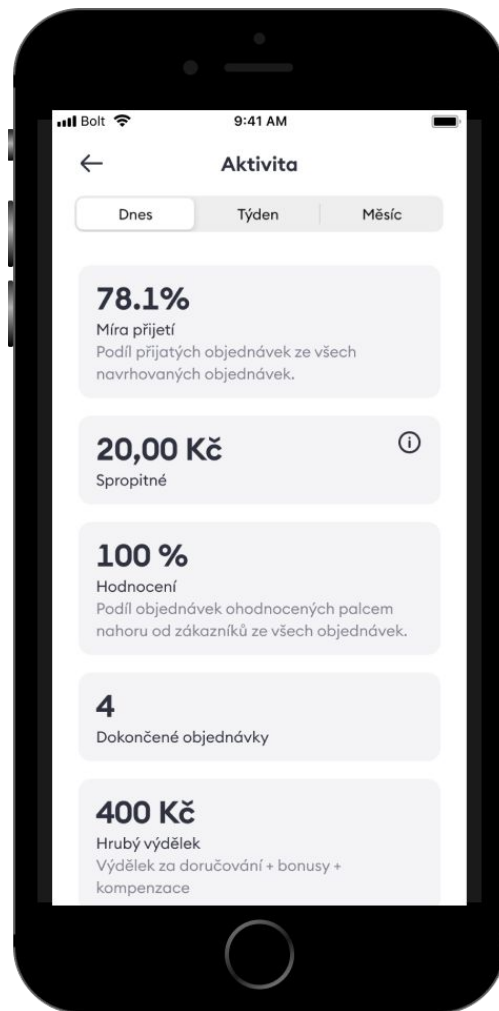
- Adresa
- Čas
- Výdělek
- Kód objednávky
- Jméno restaurace



Aktivita

Statistiky kurýrského profilu - dle času

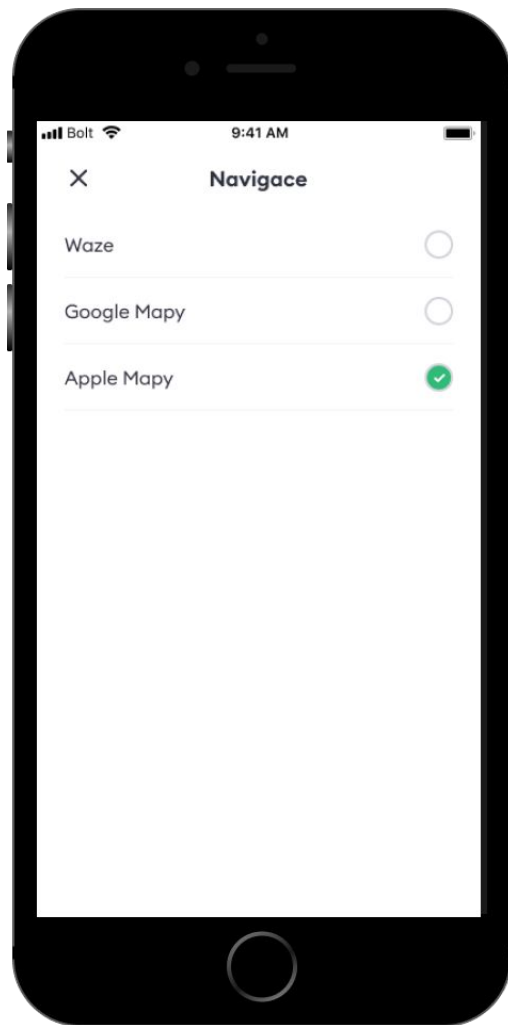
- Míra přijetí
- Spropitné od zákazníků
- Hodnocení
- Dokončené objednávky
- Hrubý výdělek



Nastavení - navigace

Vyberte si z několika možností

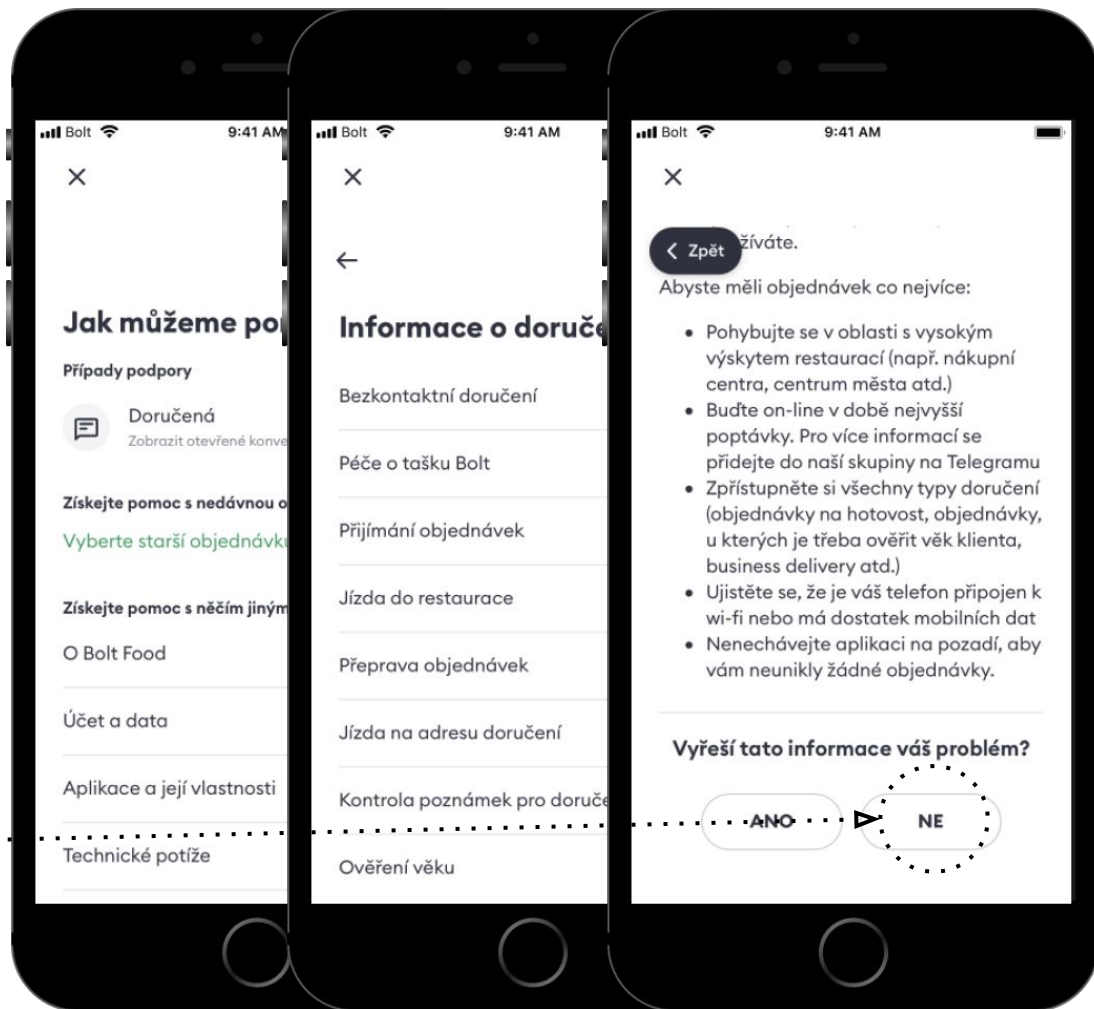
- Díky navigaci budete vědět, jak se dostanete k zákazníkovi
- Tři možnosti:
 - Google Maps
 - Waze
 - Apple Maps (jen pro iPhone)



Pomoc

Pomoc mimo aktivní objednávku

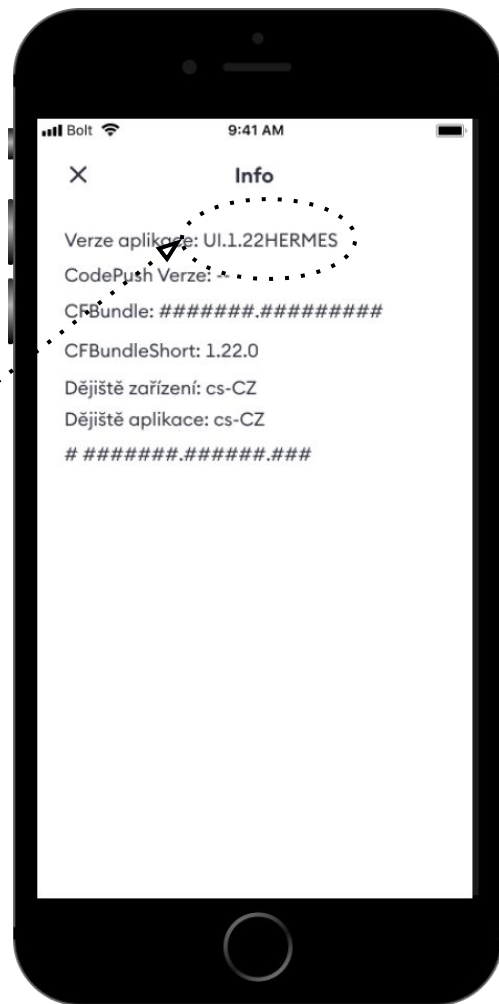
- Užitečné a praktické články
- Možnost poslat zprávu na zákaznickou podporu mimo aktivní objednávky
- Vyberte si oddíl a následně téma - pokud vám článek na otázky neodpoví, v jeho spodní části najdete možnost kontaktovat Bolt Food podporu



Info

Ujistěte se, že máte aktuální verzi aplikace

- Ujistěte se, že máte vždy nejaktuálnější verzi aplikace
- Oznámení o dostupné aktualizaci dostanete přes Telegram kanál - více info na konci prezentace



Komunikace se zákazníkem

Komunikace se zákazníkem

- Jídlo doneste dle pokynů zákazníka v objednávce
- Pozdravte zákazníka
- Pro potvrzení se zeptejte na jméno zákazníka
- Zkontrolujte plnoletost v případě, že doručujete alkoholické výrobky.
- Poděkujte zákazníkovi, že používá **Bolt Food**



Komunikace se zákazníkem

- **Nepřijímejte od zákazníka žádnou hotovost a neodevzdávejte mu žádná potvrzení**
- Všechny platby probíhají prostřednictvím aplikace **Bolt Food**
- Účtenky jsou zasílané na e-mail zákazníka během pár minut od doručení



Soukromí zákazníka

- **NIKDY** si neukládejte žádné informace o zákazníkovi (tel. číslo, adresa, jméno apod.)
- **NIKDY** nevstupujte do bytu / na soukromé pozemky bez souhlasu zákazníka
- **NIKDY** nekontaktujte zákazníka po dokončení objednávky pro osobní účely - pro pracovní účely kontaktujte naši podporu
- **NIKDY** nedělejte a nesdílejte snímky obrazovky, které obsahují osobní údaje
- **NIKDY** nedoručujte objednávky s dalšími osobami ve vozidle

Výdělky a daně

Výdělky

- Aktuální strukturu výdělků naleznete v Bolt Food skupině na Telegramu nebo kontaktujte naši zákaznickou podporu
- Extra bonusy za dlouhé vzdálenosti
- Časy s vysokou poptávkou:
 - Oběd - 10:30 - 13:30
 - Večeře - 17:00 - 21:00
- Průměrný počet objednávek během dne:
 - 3-6 objednávky/hod (během obědů a večeří)
 - 1-2 objednávky/hod (mimo doručovací špičku)



Daně

Vaše výdělky

- Na účet dostanete všechny své výdělky, proto je potřeba z nich odvádět potřebné daně
- Doporučujeme se poradit s účetním nebo daňovým poradcem



Společnost Bolt Food zpracovává vaše výdělky s celkovou sumou a nebere si žádnou provizi, poplatek ani neodečítá žádné daně. To znamená, že jste povinni odvádět daně sami. Za správné odvedení daní, které musíte zaplatit státu nesete vlastní zodpovědnost a společnost Bolt Food v tomto procesu nepodniká žádné kroky.

Výbava kurýra

Výbava

Je vaší odpovědností udržovat vše čisté a v pořádku!

Video návod, jak BF Box sestavit, najdete [zde](#).

- **Bolt Food Box**
- Bolt Food vám odečte z výdělků z prvního týdne **vratnou zálohu** za BF box ve výši 1000 Kč
- Pokud se rozhodnete spolupráci ukončit, kontaktujte nás na cz-food@bolt.eu a domluvíme se na dalším postupu



Užitečné tipy

Užitečná doporučení

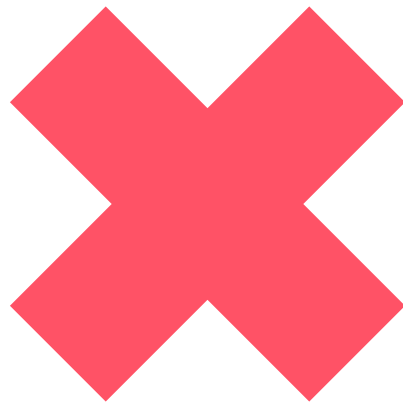
- Používejte externí nabíječku - **powerbanka**
 - Aplikace a navigace spotřebují více baterie než při běžném používání
- **Prostudujte si podrobně aplikaci**, ať víte, na co v případě potřeby kliknout
- **Mějte pozitivní přístup** k restauracím, zákazníkům i dalším kurýrům :)



Nepovolené chování

Toto je zakázané!

- **Pít alkohol** nebo **kouřit** v oblečení nebo s taškou Bolt Food
- Jezdit **nepovolenou rychlostí** nebo jinak porušovat pravidla provozu a předpisy
- Dotýkat se nebo otevírat jídlo (**neotevírejte tašky od restaurací**)
- Nikdy nepokládejte vaši tašku na zem (především ne v restauraci nebo když čekáte na objednávky!)
- Doručovat s další osobou



Hygiena a zdraví

Zdraví

- **Nepracujte, pokud se necítíte zdravotně v pořádku**
 - **=> zůstaňte doma**
- Myjte a dezinfikujte si ruce
- Bolt Food má právo vyžádat si od kurýrů tzv. potravinářské průkazy



Tašky / boxy

- Prosíme, udržujte boxy čisté a pravidelně je umývejte
 - Ideálně na konci dne
- Používejte jen prostředky určené na čištění, které nepředstavují žádné zdravotní riziko
- V případě potřeby výměny boxu nás kontaktujte na cz-food@bolt.eu a domluvíme se na dalším postupu



Vozidlo

- Vozidlo používané na donášku jídla musí být čisté a v dobrém stavu
- V průběhu donášky jídla s vámi ve vozidle nesmí být žádná další osoba



Náš kanál na Telegramu

Telegram kanál

Jak ho najdete?

- Stáhněte si aplikaci **Telegram** skrze App Store nebo Google Play
- Zaregistrujte vaše telefonní číslo
- Zadejte do vyhledávání:

Bolt Food + název města

nebo klikněte na odkaz:

<https://t.me/BFPraha>

<https://t.me/BFOlomouc>

<https://t.me/BFHradeckKralove>

<https://t.me/BFBrno>

<https://t.me/BFPlzen>

<https://t.me/BFOstrava>

<https://t.me/BFCeskeBudejovice>



Telegram kanál

Pravidelné notifikace

Hlavní zdroj informací pro kuréry Bolt Food

- Aktuální struktury výdělků
- Bonusy
- Tipy jak zvýšit vaše výdělky
- Novinky a doporučení



A photograph of two Bolt Food delivery riders, both men, standing outdoors and fist-bumping. They are wearing green Bolt Food t-shirts and large green delivery backpacks. The man on the left has tattoos on his arms and is holding a bicycle. The man on the right is also holding a bicycle. The background shows a residential area with houses and a patio with chairs. The entire image has a green color overlay.

At' to jezdí!