



KURÝRSKÝ NEWSLETTER

Měsíční dávka novinek a tipů

Březen
2026



Novinky a změny

Jaro je tady a s ním i spousta vylepšení, která vám zpříjemní každodenní jízdy. Nasloucháme vašim podnětům a neustále pracujeme na tom, aby naše služby byly ještě jednodušší, rychlejší a efektivnější.

Pojďte se podívat, co nového jsme pro vás připravili tento měsíc!

Kam s dotazy? Koukni na návod →

Máš na nás dotaz? Pak je důležité trefit ten správný komunikační kanál, aby se tvá zpráva nezatoulala a my ti mohli odpovědět!

Koukni na **jednoduchý přehled**, který ti dá jistotu, že se tvůj dotaz dostane do správných rukou!

Co dalšího je nového?

Zdražování paliva

Palivo jde nahoru, vaše odměny taky!

Vnímáme rostoucí ceny paliva a víme, že se tím zvyšují vaše náklady. Chceme vás podpořit, a proto jsme spustili dlouhodobý Quest s **přímým příplatkem za dražší provoz**.

Novinka v navigaci

V aplikaci brzy najdeš vychytávku, kterou určitě oceníš! Už v dubnu si budeš moct nově v nastavení navigace zvolit **vyhýbání se dálnicím nebo placeným úsekům!**

Brzy tě budeme informovat o podrobnostech, tak buď připraven/a!

Doručování objednávek

Připomínáme, že při doručování objednávky je vždy nutné použít termobox. Toto pravidlo platí pro všechny zásilky, **včetně léků a nákupů**.

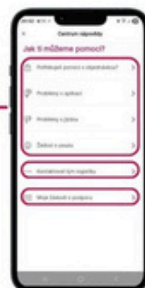
Použití termoboxu je důležité pro zachování kvality, bezpečnosti i splnění stanovených přepravních standardů. Prosíme proto, abyste na toto pravidlo dbali při každém doručování.

Vyzvedávání nákupů

Při přebírání nákupů z foodora Marketu, Albertu, Billa, apod. si prosím vždy pohlídej, že odvážíš kompletní objednávku (**často se stává, že je jedna taška v regálu a druhá v lednici**).

Počet tašek vidíš přímo ve své aplikaci a také přímo na každé papírové tašce (např. 1/3, 2/3).

Dotazy během jízdy (dispečink)



Dotazy mimo jízdu

Historie tvých požadavků

Zde dostaneš odpověď

Jízdy (ne dispečink)

Hotovostní platby

Opatření vybavení, koupě nového

Dotazy ohledně benefitů a věrnostního programu

Bezpečnost, Questy

Prostor pro zpětnou vazbu. Zde neodpovídáme, ale vše pečlivě sledujeme



Advanto, fakturační období

Změna bankovního účtu, změny ve smlouvě

Dotazy ohledně bonusu za doporučení

Informace ohledně systému výkonostních skupin

Spojené objednávky, automatická akceptace

Nesrovnalosti s fakturami

- Chybějící DPH
- Nesrovnalost v částce
- Chybějící faktura

Pro řešení nesrovnalostí na faktuře využij tento e-mail. Po odeslání bude automaticky vytvořen ticket pro regionální tým a odpověď obdržíte v angličtině.



foodora

Vaše úspěchy



Prozákaznický přístup

Pochvala na kurýra Jakuba K. nás opravdu zahřála u srdce! Jako poděkování mu posíláme voucher na 500 Kč do zákaznické appky!

"Tento kurýr byl naprosto ÚŽASNÝ - zdvořilý, upravený a velmi slušně vychovaný. Navíc byl za celou dobu, co u vás objednávám, úplně PRVNÍ, kdo se mě zeptal, jestli nepotřebuji pomoc s nákupem nahoru do patra (nepotřebovala jsem, ale to nevadí). Byla to čistá radost ho vidět a mluvit s ním."



RIDER NEWSLETTER

Monthly dose of news and tips

March
2026



News and Changes

Spring is here, and with it comes a wave of improvements to brighten your daily commute! We've been listening to your feedback and working hard to make our services even simpler, faster, and more efficient.

Check out what's new this month!

Got questions? Check out our guide →

Got a question for us? It's important to pick the right communication channel so your message doesn't get lost and we can get back to you as soon as possible!

Check out this **simple overview** to make sure your inquiry lands in the right hands.

What else is new?

Rising fuel prices

Fuel prices are rising, and so are your rewards!

We understand that higher fuel prices mean higher operating costs for you. To help you out, we've introduced a long-term Quest featuring a direct bonus to offset the price of fuel.

New Navigation Feature

We've got a new feature coming soon that you're going to love! Starting this April, you'll be able to customize your navigation settings to **avoid highways or toll roads**.

We'll be sharing more details soon, so stay tuned!

Order Delivery

Please remember that using a thermal bag (thermobox) is mandatory for every delivery. This rule applies to all orders, **including groceries and medications**.

Using a thermal bag is essential for maintaining quality, safety, and meeting transportation standards. We kindly ask that you follow this rule for every single delivery.

Grocery Pick-ups

When picking up orders from foodora MARKET, Albert, Billa, etc., always make sure you take the **complete order** (it often happens that one bag is on the shelf and another one is in the fridge).

You can see the number of bags directly in your app and also on each paper bag (e.g., 1/3, 2/3).

Live chat (dispatch) ←

→ **Non-live chat**
→ **Your request history**

Here you will get the answer 📌

Sessions (not dispatch) ←

Cash ←

Order / replace equipment ←

Benefits / loyalty program ←

Rider Safety, Quests ←

Feedback section. We do not respond here, but we carefully monitor all submissions ←

→ Advanto, billing period
→ Change of bank account, contract changes
→ Questions regarding the referral bonus
→ Batch numbers
→ Stacked orders, auto-accept

Billing discrepancies ←

- Missing VAT
- Discrepancy in the amount
- Missing invoice

To resolve invoice discrepancies, please use this email. Once sent, a ticket will be automatically created for the regional team, and you will receive a response in English.

foodora

Your Success Stories



Pro-customer approach

Positive feedback always makes us happy! The compliment for Mr. Jakob P. warmed our hearts, and as a thank you, he will receive a 500 CZK foodora voucher.

"This courier was absolutely AMAZING - polite, neat, and very well-mannered. On top of that, in all the time I've been ordering from you, he was the very FIRST one to ask if I needed help carrying my groceries up to my floor (I didn't, but that's not the point). It was a pure joy to see him and speak with him."