



# **GLOVO PRIROČNIK**

- [Spletno mesto za dostavljalce](#)
- [Prevzem in menjava opreme](#)
- [Urnik in rezervacija terminov](#)
- [Ocena odličnosti](#)
- [Postopek dostave](#)
- [Stanje in plog gotovine](#)
- [Uporabniški račun](#)
- [Možnost dodatnih zaslužkov](#)
- [Zavarovanje in druge Glovo ugodnosti](#)
- [Delo v slabem vremenu](#)
- [Sodelovanje pri fokusnih skupinah](#)



## SPLETNO MESTO ZA DOSTAVLJALCE



Spletno mesto je namenjeno vsem dostavljalcem, kjer lahko spremljate naš blog z novostmi, preverite ugodnosti, ki vam jih ponuja Glovo, spremljate svoj napredek,...

Za lažje razumevanje aplikacije pa si lahko na našem Youtube kanalu ogledate kratke predstavitvene videe za posamezen sklop.

Vse informacije, ki jih potrebujete pred začetkom dela boste našli v tem dokumentu ali na našem YT kanalu.

# PREVZEM IN ZAMENJAVA OPREME



## 1. Torba za dostavo se je uničila, kaj lahko storim?

V primeru, da se je vaša torba uničila ali pa ni več primerna za dostavo zaradi obrabe, se lahko kadarkoli oglasite za prevzem nove torbe. Staro torbo lahko prineseš k nam ali pa jo sami vržete v črn zabojnik za smeti (le v primeru, da je ta uničena). Spodaj preveri kakšen je postopek za mesto v katerem dostavljate.

## 2. Potrebujem novo jakno, majico, powerbank, nosilec za telefon ali kaj drugega od opreme.

Kadarkoli lahko zamenjate kos oblačila zaradi obrabe ali pa bi pridete po del opreme, ki je še nimate. Spodaj preveri kakšen je postopek za mesto v katerem dostavljate.

## 3. Ne želim več dostavljati za Glovo, kaj naredim z opremo?

Opremo, ki si jo dobil ob pričetku sodelovanja z Glovom vrneš nazaj. Nosilec za telefon in powerbank lahko ostaneta vam, medtem ko morate vso ostalo opremo vrniti nazaj (torba za dostavo, zimska jakna, dežna jakna, majica, magnet za avto,...)



**LJU, KRJ, DOM:** Prevzemno mesto -> **Cesta Ljubljanske brigade 21, 1000 Ljubljana. Vsak delavnik med 9:30-12:00 ter 14:00-16:00**



**MRB, MRS, CEJ, KPE, PTJ, NME:** Pred aktivacijo vašega profila boste vse informacije o prevzemu opreme pravočasno prejeli na mail. Za zamenjavo opreme v primeru, da je ta uničena ali za vračilo, prosim kontaktirajte podporo znotraj aplikacije.

# URNIK IN REZERVACIJA TERMINOV



## 1. Delam v Ljubljani. Kaj pomeni Cona A in B?

V Ljubljani lahko izbirate območje mesta, kjer želite dostavljati. Dostavno območje je razdeljeno na cono A in B. Vse podrobne informacije o tem si lahko preberete [na tej povezavi](#).

## 2. Zbolel/a sem, imam nujne opravke,... in ne morem priti na rezervirane termine. Kaj lahko storim?

V kolikor je do rezerviranega termina več kot 24 ur, se od termina enostavno odjavite v aplikaciji - to ne bo vplivalo na oceno.

Če se od termina odjavite znotraj 24 ur, bo to vplivalo na oceno. Vendar razumemo, da v življenju prihaja do nepredvidenih situacij, zato posamezne odjave ali neprihodi minimalno vplivajo na oceno. V kolikor na rezervirane termine prihajate redno, z oceno ne boste imeli težav. Z neprihodom na termine onemogočate delo ostalim dostavljavcem.

Če se od termina ni mogoče več odjaviti, te prosimo, da podpore ne kontaktiraš, ampak izklopiš gumb **“Na voljo sem”**.



## **1. Imam nizko oceno in zaradi tega ne dobim nobenega prostega termina. Na kakšen način si lahko zvišam oceno?**

Termine v koledarju pogosto dodajamo. Spremljajte naša obvestila in se prijavite na dodatne proste termine. Če je mogoče, izbirajte termine s povečanim povpraševanjem in si še dodatno izboljšajte oceno. Prav tako pa ne pozabite na redne prihode na rezervirane termine in prijazen odnos do strank.

## **2. Moja ocena se je spremenila čeprav nisem nič dostavljal/a. Kaj se je zgodilo?**

Občasno se lahko ob posodobitvi aplikacije, vaša ocena spremeni, četudi niste izvajali nobenih dostav. Če ste opazili takšno spremembo, stopite v stik s podporo preko aplikacije. Naša ekipa bo natančno preverila vaše stanje ocene in vam zagotovila točen odgovor.

## **3. Odhajam na počitnice in ne bom delal/a nekaj tednov. Kako bo to vplivalo na mojo oceno?**

Ocena odličnosti ostane enaka v obdobju, ko se ne povežete za sodelovanje. Ko se vrnete, se ocena izračuna na podlagi zadnjih 28 dni uporabe aplikacije, preden ste se odpravili na dopust. Zgodi se lahko, da se cena zviša ali zniža, če so se drugi dostavljavci izboljšali ali poslabšali.



## 1. Stranka se ne odziva, jaz pa sem že na naslovu dostave.

V aplikaciji pod kontaktnim razlogom "Težave na mestu oddaje" izberite "Stranka je odsotna". Stranka ob tem prejme avtomatski klic, hkrati pa boste v aplikaciji videli odštevanje časa. Če se stranka v 10 min ne javi, lahko naročilo zaključite in ga obdržite.

## 2. Kaj so naročila "Dostava paketa"

To je naročilo, ko stranka želi nekaj poslati z ene lokacije na drugo. Naročilo moraš le preprosto prevzeti in ga dostaviti. Stranka je lahko na mestu prevzema ali dostavnem mestu.

## 3. Imel/a sem težavo s partnerjem/stranko.

Žal nam je, da ste naleteli na težave z našim partnerjem ali stranko. Če si imel težave pri partnerju (dolga čakalna doba, izklopljena tablica, neprimerno vedenje) ali pri stranki, nam to sporoči preko obrazca: [Povezava do obrazca](#)

## 4. Ali lahko zavrnem/predodelim naročilo?

Da. Naročilo lahko pred sprejemom zavrnete.

Če ste naročilo že sprejeli ga lahko predodelite v pregledu dostave tako, da v desnem kotu zgoraj izberete križec za predodelitev naročila drugemu dostavljalcu.

Če prepogosto predodeljujete naročila lahko to negativno vpliva na oceno odličnosti, saj odločitev vpliva na uporabo aplikacije strank, partnerjev in drugih dostavljavcev.



### **5. Med delom si želim vzeti odmor. Kako lahko to storim?**

Če si med delom želite vzeti odmor za malico uporabite gumb "Na voljo sem" v svojem profilu desno spodaj. Opcija je lahko izklopljena do maksimalno 30 min.

Če je opcija po 30 minutah še vedno izklopljena vas bo sistem avtomatsko odstranil z rezerviranega termina.

### **6. Moje naročilo je bilo preklicano, kaj narediti z naročilom.**

V primeru da ste naročilo že prevzeli in je nato preklicano, boste dobili plačilo (osnova x bonus = pribl. 2€). V takem primeru naročilo ostane vam, s katerim lahko naredite kar želite, seveda pa svetujemo, da se uporabne hrane ne meče v smeti.

V kolikor ste dostavljali izdelke iz trgovine, naročilo vrnete nazaj partnerju. V tem primeru se nam javite na podporo, da vam lahko uredimo kompenzacijo za dodatno pot, ki ste jo opravili za vračilo naročila partnerju.





## 1. Navodila za naložitev mBills aplikacije in pologa gotovine

Podrobnejša navodila najdete [na tej povezavi](#).

## 2. Davčna številka ni registrirana v aplikaciji mBills in ne morem narediti pologa gotovine.

V tem primeru kontaktirajte podporo preko aplikacije tako, da izberete “Podpora” -> “Moj zaslužek” ter nato izberite “Težave z računi”. Pošljite nam sporočilo in ne pozabite dodati podatka o vaši davčni številki. Podpora bo uredila v najkrajšem možnem času.

## 3. Ker nimam stalnega prebivališča v Sloveniji ne morem položiti gotovine z uporabo aplikacije mBills.

V tem primeru kontaktirajte podporo preko aplikacije tako, da izberete “Podpora” -> “Moj zaslužek” ter nato izberite “Težave z računi”. Opišite vašo težavo in podpora vam bo odgovorila v najkrajšem možnem času.

## 4. Nisem prejel plačila za preteklo obdobje.

**Študenti:** Preverite, da imate aktivno napotnico preko e-študentskega servisa za podjetje Glavo App SI d.o.o.

**Račun Revolut/N26:** V kolikor imate kartico pri enem od omenjenih ponudnikov se lahko zgodi, da pri plačilu pride do nekaj dnevnega zamika. V kolikor po treh dneh še vedno ne prejmete nakazila, nas kontaktirajte.

V kolikor plačila niste prejeli, se obrnite na podporo znotraj Glovo Courier aplikacije.



## 1. Kako lahko spremenim prevozno sredstvo?

V aplikaciji spodaj desno v svojem izberite “Podpora” nato kliknite na “Dostava” ter izberite “Posodobi račun”.

## 2. Kako lahko spremenim bančne podatke kamor želim prejemati izplačila?

V aplikaciji spodaj desno v svojem izberite “Podpora” nato kliknite na “Dostava” ter izberite “Posodobi račun”.

## 3. Kako lahko dostavljam v drugem kraju?

V aplikaciji spodaj desno v svojem izberite “Podpora” nato kliknite na “Dostava” ter izberite “Posodobi račun”.

## 4. Ne želim več dostavljati za Glovo. Kako lahko zaprem svoj profil?

Žal nam je, ker odhajaš ... Ne pozabi, da se lahko vedno vrnete in odprete račun nazaj. Račun lahko zaprete s pomočjo podpore v aplikaciji. V svojem profilu desno spodaj izberite “Podpora” nato kliknite na “Dostava” ter izberite “Izbriši račun”. Zahvaljujemo se vam za sodelovanje!

## 5. Moj račun je zaklenjen in ne morem rezervirati terminov.

Glovo se zavzema za zagotavljanje najboljših izkušenj dostavljavcev, partnerjev in strank. Da bi ohranili zdravo in pošteno platformo, je včasih potrebno posredovati, če kateri od uporabnikov ne spoštuje poštene uporabe. Če je vaš račun zaklenjen, boste še vedno imeli dostop do računa, vendar ne boste mogli izvajati nobenih dejanj. Če želite odkleniti račun, se obrnite na podporo v aplikaciji za dostavljavce.



## 1. Kateri izzivi so trenutno aktivni?

Trenutno imamo aktiven tedenski izziv s katerim lahko dodatno zaslužite od 7€-25€.

**Mejnik** - Ta je na voljo vsem dostavljalcem, ki so v prejšnjem tednu dosegli 90% prisotnost na svojih rezerviranih terminih. V kolikor boste v tekočem tednu dosegli omenjeno mejo, boste v naslednjem tednu prejeli izziv v aplikaciji in ga boste videli v rubriki "Izzivi" oz. s klikom na ikono 

Izzivu se morate pridružiti.

## 2. Ali prejmem nagrado, če priporočim prijatelja?

SEVEDA! V tem primeru OBA prejmeta nagrado. V aplikaciji pod svojim profilom kliknite na »Povabi in zasluži« ter delite svojo unikatno povezavo med prijatelji/znanci.

V istem pogledu imate na voljo tudi pregled nad vsemi aktivnimi napotitvami oseb, ki so se registrirale preko vaše povezave.



## 1. Kaj krije zavarovanje?

Zavarovalnica te krije med uporabo aplikacije in dostavljanjem naročil do ene ure po koncu sodelovanja. Če pride do incidenta (npr. nesreče) ali če povzročiš škodo tretjim osebam (npr. partnerjem ali strankam).

## 2. Kako lahko uveljavim zavarovanje v primeru nesreče?

Zavarovalni zahtevek lahko oddate [tukaj](#). Navedite vse podrobnosti o nezgodi, osebne podatke in naložite poročila policije ali zdravstvenega doma (če so na voljo).

## 3. Kaj je Glovo+?

Glovo+ je naš program zvestobe, s katerim želimo dodatno nagraditi najbolj zveste dostavljavce. Trenutno je na voljo v **Ljubljani** in **Mariboru**. Omogoča ti možnost **dodatnega zaslужka** ter dostop do **številnih** uporabnih **nagrad**, od letnega članstva AMZS do personalizirane opreme. Več o programu Glovo+ lahko najdeš na [portalu](#) za dostavljavce.



## DELO V SLABEM VREMENU



*Če je v vašem mestu slabo vreme (dež, sneg), lahko v času aktivnega naročila v aplikaciji preverite ali je za ta termin aktiven dodaten bonus.*

### **1. Ne morem delati v dežju, ker nimam dežne opreme.**

Pri Glovu imamo na voljo tudi opremo za dež (dežna jakna). Oglasite se v naši pisarni ali pa nas kontaktirajte preko podpore v kolikor ste iz bolj oddaljenega mesta in poslali opremo vam bomo po pošti.

### **2. Zakaj delati v slabem vremenu? Sem za to delo več plačan/a?**

Za vsak termin, ko dežuje ali sneži oz. so na terenu izredne razmere, se bonus poveča za od 10-50%. O tem ste obveščeni dan prej ali isti dan, preden se termin začne.

### **3. Prejel/a sem SMS obvestilo, da potrebujete pomoč na terenu. Se lahko na termin prijavim preden se začne termin, ki sem ga rezerviral/a?**

Seveda! Če se vaš termin začne ob 12:00 vi pa bi lahko z delom pričeli že na primer 20 minut prej, se preprosto vpišite na termin od 11:00-12:00 in opravite check-in. Ne glede na to, da je ura že čez 11:40.

# SKUPINSKI ALI INDIVIDUALNI SESTANEK



## PRIDEŠ NA SESTANEK?

Imaš med opravljanjem dostav težave, ki jih ne moreš rešiti s pomočjo podpore? Imaš vprašanje ali predlog na katerega ne najdeš odgovora na naši spletni strani? Želiš z nami deliti izkušnje iz terena in morebitne izboljšave?

Pridružiš se nam lahko na skupinskih sestankih ali si rezerviraš svoj individualni termin.

---

Imate predloge za izboljšanje izkušnje dostavljalcev, partnerjev ali strank Glova? Želite izpostaviti določeno težavo, s katero se soočate na terenu?

Prijavi se na naslednji sestanek, ki bo potekal v naši pisarni.

[PRIJAVA](#)

Ste naleteli na težavo, ki ni bila uspešno rešena? Potrebujete pomoč pri uporabi aplikacije ali dodatno razlago?

Rezerviraj svoj termin v naši pisarni.

[PRIJAVA](#)