Frequently asked questions

(Siehe unten für Deutsch)

Hi Team,

As we are growing and gaining more and more colleagues, we are trying to find better ways to support you even faster. I’m aware that currently, it takes us quite a while to get back to you sometimes. While we are getting 400-500 new messages a day, we are working on solutions to support you in a better way and answer you more swiftly but in the meantime, I wanted to share some answers to frequently asked questions and best practices to make sure you get the most out of your interaction with the team.

# Do’s and don'ts

Please make sure to always use the right channel according to your inquiry.

* If you have a problem with your delivery or something is affecting your current shift or your ability to start it (accident, problems logging in etc…) please use the support chat in the app.
* If you have questions around payments, want to send over some documents or would like to address anything that is not related to an ongoing problem during your current shift, please send an email to [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com).

Please do **NOT** write to any team member’s or my personal inbox, these messages will not be answered.

Whenever possible, please describe all your issues in a single message, describing exactly how we can help. The more information we have, the sooner we can solve your issue. You can be sure: We **ALWAYS** get back to **EVERY SINGLE ONE OF YOU**. It may take a few days, but please don’t send another message. We always answer the oldest messages first, so every time you send a new note it will get pushed as a new message so we may answer you even later. Please be patient, we will get back to you – guaranteed.

# Is my sick leave paid?

As per German regulations, your sick leave is paid starting on the 5th week of your employment. If you get sick during your first 4 weeks, you’ll have to reach out to your health insurance in order to be compensated by them directly.

# Do I have to pay for my gear? How can I get it replaced?

If you wish to exchange, add or get additional gear, you don't need to write to us or our support. Just come by the office during our office hours (11-12 am and 4-6 pm). Currently, we provide our gear free of charge – please treat it respectfully as if it were your own.

# Work permit and student status

As a working student, you should not exceed more than 20 working hours per week (including the hours of potential other jobs) – if you do, this will affect your student status and increase your tax deductions from your gross earnings. It is your responsibility to send us granted extensions of your visa (otherwise we have to terminate your contract with us) and your student status (current enrolment certificate per semester).

# I have sent over my documents or sick note. What happens now?

If you have sent us your required documents or sick note to [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com), we will only get back to you if something is missing or incorrect. There is no need to follow up on these, we will process everything accordingly and you will only hear back from us if something is wrong.

# I want to change my contract or my contractual hours.

We are only able to make adjustments to your contract during the last week of every month. These changes will take effect starting from the 1st of the following month. You have to reach out to [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com) to make an appointment to change your contract.

# Can you change my shifts for me?

Choosing your shifts is your responsibility. Please make sure to always enter the exact number of hours, as stated in your contract. Every time you book more hours than you’re supposed to, you take away the possibility for your colleagues to enter their shifts. As we grow, we can no longer change the hours for you on an individual basis, please refrain from requesting this. In case you are not able to pick up enough shifts because there aren’t enough available, just send a message to [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com) and we’ll help you with this.

# My guaranteed hourly rate is missing a few euros or cents in the app. What can I do about that?

Your guaranteed hourly rate only applies when you are working. This means that you are online and within the delivery area. If you arrive late to the area or go online outside this area, you will not be compensated because you are not able or ready to work. If you are missing a certain amount due to a connection or app issue (outage, problems with the app, bad connection in a building or on the road) we will **ALWAYS** manually compensate you at the end of the month. We can see this in the system and we will take care of it even if you don’t message us about it. You will not see any changes in the app but you will see the difference in your gross salary (it will be higher than the amount shown in the app). You will also be paid for any app outage on our end and compensated for your full shift, provided that you do not leave the delivery area and you are ready to resume work as soon as the issue is resolved.

# Will I get paid for overtime?

Yes. Every single minute you work past your scheduled working hours (due to e.g. completing a delivery) will **ALWAYS** be paid. This will be added to your gross salary at the end of the month and is currently not shown in the app.

# When is the salary being paid?

You always receive your salary by the 20th of the following month. For instance, if you have worked in November, you will be paid by the 20th of December. The app shows your earnings over a period of two weeks to give you an overview of how much money you made, but your salary is paid monthly.

Häufig gestellte Fragen

Liebes Team,

jetzt, wo wir immer mehr wachsen und neue Kollegen und Kolleginnen hinzugewinnen, suchen wir nach besseren Wegen, um euch noch schneller unterstützen zu können. Mir ist bewusst, dass es momentan manchmal etwas länger dauert, bis ihr eine Antwort von uns bekommt. Täglich erhalten wir etwa 400-500 Nachrichten, wir arbeiten aber hart daran, dich künftig noch besser zu unterstützen und dir schneller Rückmeldung geben zu können. Bis dahin möchte ich schon mal einige Antworten zu unseren häufig gestellten Fragen und unseren Best Practices mit euch teilen, damit ihr das Meiste aus der Zusammenarbeit mit den Teams herausholen kannst.

# Do’s and Don'ts

Bitte achte darauf, je nach Thema immer den richtigen Kanal auszuwählen.

* Wenn du Probleme mit einer Lieferung hast oder deine aktuelle Schicht durch etwas beeinträchtigt wird bzw. du deine Schicht aus irgendeinem Grund nicht antreten kannst (z.B. aufgrund eines Unfalls, Probleme beim Einloggen…), dann nutze bitte den Support-Chat in der App.
* Wenn du Fragen zum Thema Auszahlungen hast, uns Dokumente zusenden oder uns ein Problem mitteilen möchtest, das nicht direkt mit deiner aktuellen Schicht zu tun hat, dann schicke uns bitte eine E-Mail an [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com).

Bitte richte deine Nachricht **NICHT** an eines der Team-Mitglieder oder an meine persönliche E-Mail-Adresse. Nachrichten, die an diese Adressen gehen, werden nicht beantwortet.

Bitte schildere uns dein Anliegen in einer einzigen Nachricht und beschreibe es möglichst detailliert, damit wir genau wissen, wie wir dir weiterhelfen können. Je mehr Informationen wir haben, desto schneller können wir auch auf dein Problem eingehen. Wir melden uns **IMMER** **BEI JEDEM** zurück. Es mag vielleicht ein paar Tage dauern, aber bitte sieh davon ab, uns nach der ersten Kontaktaufnahme noch weitere Nachrichten zu schicken. Wir antworten immer zuerst auf die älteste Nachricht, aber wenn du uns noch weitere Nachrichten schickst, verschiebt sich deine erste Anfrage nach hinten, was dazu führt, dass sich deine Wartezeit nur noch weiter verlängert. Bitte hab ein bisschen Geduld, wir melden uns garantiert bei dir.

# Gibt es eine Lohnfortzahlung im Krankheitsfall?

Gemäß deutscher Bestimmungen hast du im Krankheitsfall ab der 5. Woche der vereinbarten Arbeitsaufnahme Anspruch auf eine Entgeltfortzahlung. Wenn du in den ersten vier Wochen krank wirst, müsstest du dich an deine Krankenkasse wenden, dich dich direkt mit einem Krankengeld entschädigen wird.

# Muss ich meine Ausrüstung selbst bezahlen? Und wie bekomme ich Ersatz?

Wenn du deine Ausrüstung umtauschen möchtest oder weitere Ausrüstung benötigst, musst du uns dafür nicht extra anschreiben oder dich vorher an den Support wenden. Komm einfach während unserer Bürozeiten bei uns vorbei (11-12 Uhr und 16-18 Uhr). Aktuell stellen wir unsere Ausrüstung kostenlos zur Verfügung. Bitte behandele sie vorsichtig, so als wäre sie deine eigene.

# Arbeitserlaubnis und Studentenstatus

Als Werkstudent solltest du nicht mehr als insgesamt 20 Stunden pro Woche arbeiten (einschließlich eventueller anderer Jobs). Wenn du diese Stundenzahl überschreitest, wird sich das auf deinen Studentenstatus auswirken und höhere Abzüge deines Bruttogehalt nach sich ziehen. Es liegt in deiner Verantwortung, uns Dokumente wie z.B. bewilligte Visa-Verlängerungen zukommen zu lassen (andernfalls müssen wir deinen Vertrag bei uns kündigen) und uns Nachweise über deinen Studentenstatus zu schicken (aktuelle Immatrikulationsbescheinigungen für das laufende Semester).

# Ich habe meine Dokumente oder eine Krankmeldung an euch geschickt. Wie geht es jetzt weiter?

Wenn du deine erforderlichen Dokumente oder Krankmeldung an [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com) schickst, melden wir uns nur bei dir zurück, wenn etwas fehlt oder nicht korrekt ist. Du brauchst also nicht nochmal nachfragen. Wir werden alles entsprechend verwalten und wir melden uns, falls irgendetwas fehlt oder nicht in Ordnung ist.

# Ich möchte Änderungen an meinem Vertrag vornehmen oder die Stundenzahl in meinem Vertrag ändern.

Anfragen dieser Art können wir nur in der letzten Woche des jeweiligen Monats bearbeiten. Die vorgenommenen Änderungen treten dann ab dem 1. des Folgemonats in Kraft. Um einen Termin zur Änderung deiner Vertragsdaten zu bekommen, müsstest du dich an [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com) wenden.

# Könnt ihr meine Arbeitszeiten für mich ändern?

Für das Eintragen deiner Arbeitszeiten bist du selbst verantwortlich. Bitte achte darauf, dass du dich immer genau für die Stundenzahl einträgst, die auch in deinem Vertrag steht. Wenn du dich für mehr Stunden als vertraglich vorgesehen einträgst, nimmst du damit deinen Kollegen die Chance, ihre Schichten zu buchen. Da wir stetig wachsen, können wir keine individuellen Anpassungen deiner Schichten vornehmen, diesen Anfragen können wir leider nicht entsprechen. Wenn du allerdings nicht auf deine Stunden kommst, weil nicht genügend Schichten zur Verfügung stehen, helfen wir dir gerne weiter. Wende dich in einem solchen Fall bitte an [couriers.germany@wolt.com](mailto:couriers.germany@wolt.com).

# Bei meinem garantierten Stundenlohn fehlen ein paar Euros oder Cents – was kann ich tun?

Dein garantierter Stundenlohn gilt nur während deiner Arbeitszeiten. Dafür musst du online sein und dich innerhalb des Liefergebiets befinden. Wenn du verspätet im Liefergebiet eintriffst oder außerhalb des Liefergebiets online gehst, wirst du dafür nicht vergütet, weil du dann nicht arbeiten kannst. Wenn dir aufgrund einer Verbindungs- oder App-Störung (Ausfall, Probleme mit der App, schlechte Verbindung in einem Gebäude oder unterwegs) ein bestimmter Betrag fehlt, werden wir dich dafür **IMMER** am Monatsende manuell entschädigen. In unserem System können wir sehen, wenn das passiert – auch dann, wenn du uns keine Nachricht dazu schreibst. Zwar wird dir die Änderung nicht in der App angezeigt werden, aber die Anpassung wird sich bei deinem Bruttogehalt niederschlagen (die Auszahlung wird höher sein als der in der App angezeigte Betrag). Selbstverständlich wirst du auch für deine komplette Schicht bezahlt, wenn es zu einer App-Störung von unserer Seite kommen sollte, vorausgesetzt, dass du den Lieferbereich nicht verlässt und dich bereit hältst, die Arbeit wieder aufzunehmen, sobald das Problem behoben wurde.

# Werden Überstunden vergütet?

Ja. Jede Minute, die du über deine festgelegten Arbeitszeiten hinaus arbeitest, um bspw. eine Bestellung auszuliefern, wird **IMMER** vergütet werden. Dies wird als Zuschlag auf deinem Bruttogehalt am Ende des Monats ausgewiesen und wird momentan nicht in der App angezeigt.

# Wann wird das Gehalt ausgezahlt?

Du erhältst dein Gehalt immer bis zum 20. des Folgemonats. Wenn du beispielsweise im November gearbeitet hast, wirst du bis zum 20. Dezember vergütet. Die App zeigt dir deine Einnahmen über einen Zeitraum von zwei Wochen an, damit du einen Überblick über deinen Verdienst hast, die Auszahlung erfolgt allerdings monatlich.