

## Informace pro odesílatele

Vážení zákazníci,

GLS je jako poskytovatel balíkových služeb důležitým prvkem dodavatelského řetězce svých zákazníků a infrastruktury České republiky. Jsme si vědomi naší zodpovědnosti a děláme maximum možných opatření k ochraně zdraví pracovníků zapojených do provozu naší přepravní sítě a tím i k ochraně zdraví našich zákazníků. GLS rovněž podniká všechna opatření k zachování balíkových přepravních služeb v plném rozsahu.

Zde naleznete odpovědi na nejčastější otázky týkající se odesílání balíků za současných podmínek.

### **1. Jak bude probíhat doručení mých balíků?**

Balíky jsou doručovány standardně podle smluvních podmínek, nyní ale distančním způsobem, kdy bude kontakt příjemce s kurýrem a čas doručení omezen na minimum.

- **Doručení na soukromé adresy** – bude probíhat standardním způsobem za dodržení hygienických opatření. Kurýr nebude vyžadovat podpis příjemce. Doručení na dobírku je stále možné.
- **Doručení na firemní adresy** – bude probíhat pouze jeden pokus o doručení, pokud bude neúspěšný, balík bude vrácen zpět odesílateli. Nedoručené balíky nebudou uskladňovány na depu. Zkontrolujte si, že je vaše **zásilka opatřena telefonním číslem** na příjemce, který bude na adrese v době doručování. Předejdete problémům v případě, že je např. omezen vjezd/vstup do areálu/firmy.

### **2. Mohu odesílat balíky z karantény?**

Pokud máte zajištěný pravidelný svoz balíků nebo si objednáte svoz kurýrem a jste v karanténě, informujte nás o této skutečnosti předem.

### **3. Fungují všechny služby GLS standardně?**

Z důvodu nařízení vlády a ochrany zdraví našich zaměstnanců, odesílatelů i příjemců balíků jsme byli nuceni pozastavit následující služby:

- **SignatureOnRollkarteService**: podpis příjemce na papírový předávací protokol tak nebude vyžadován.
- **AdresseOnlyService**: prokázání identity při předání balíku nebude vyžadováno.

V případě, že GLS do přepravy přijme balík s touto službou, bude doručení probíhat, jako by vůbec nebyla objednaná.

### **4. Lze i nyní objednat pro doručení balíku příjemci službu *ShopDeliveryService* pro přímé odeslání balíku do výdejního místa?**

Ano, tuto službu lze objednat, ale pouze do těch výdejních míst, kterým byla v rámci vládních nařízení udělena výjimka a mohou nadále vydávat balíky. Aktuálně otevřené ParcelShopy lze vyhledat na průběžně aktualizované online mapě na tomto odkazu: <https://ps-maps.gls-czech.cz/>.

### **5. Můžu pro odeslání balíků využívat podání v GLS ParcelShopu?**

Ano, ale vzhledem k nařízení vlády ČR došlo k částečnému uzavření sítě GLS ParcelShopů, informujte pro proto o tom, které ParcelShopy jsou pro odeslání balíku stále použitelné. Aktuálně otevřené ParcelShopy lze vyhledat na průběžně aktualizované online mapě na tomto odkazu: <https://ps-maps.gls-czech.cz/>. Balíky odesílané z ParcelShopů musí být opatřeny platným přepravním štítkem GLS.

**6. Jak probíhá v současné době doručování do zahraničí?**

Kvůli přísnějším opatřením ve většině evropských zemí a nezbytným kontrolám na hranicích lze očekávat prodloužení doručovacích časů do zahraničí. Kvůli tzv. lockdownu dochází v mnoha zemích k uzavření některých prodejen a dalších sportovních a volnočasových zařízení, proto vás prosíme, abyste s příjemcem v dané zemi v předstihu vyjasnili, jestli zásilka může být na danou adresu doručena. GLS při doručování na tyto adresy provádí pouze jeden pokus o doručení a pokud není možné balík doručit, bude obratem vrácen zpět odesílateli.

**7. Bude mít kurýr, který u mě bude vyzvedávat balíky, ochranné pomůcky?**

Ano, všichni kurýři GLS mají roušky, rukavice a používají dezinfekci rukou. Kurýr rovněž bude dodržovat distanční přístup vyzvednutí balíku. U všech kurýrů je vždy před začátkem směny prováděna kontrola zdravotního stavu včetně měření tělesné teploty.

**8. Musím mít ochranné pomůcky, když u mě bude kurýr vyzvedávat balíky?**

Ano, prosíme Vás o striktní dodržování hygienických zásad a nařízení vlády ČR. Pokud ochranné pomůcky mít nebudete, můžete ohrozit zdraví nejen daného kurýra, ale i dalších lidí. Prosíme o důsledné používání respiračních roušek, respirátorů a dezinfekčních prostředků.

**9. Mění se něco při odesílání balíků?**

Vzhledem ke zpřísnění opatření na ochranu zdraví kurýrů při vyzvedávání a doručování balíků dočasně snižujeme v celé evropské síti GLS maximální hmotnostní omezení pro jeden balík na 31,5 kg. Těžší balíky vyžadují manipulaci dvou osob a neumožňují tak zachovat minimální dvoumetrový rozestup. Balíky přesahující tento limit budou vráceny zpět odesílateli.