

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 objednáváte 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 doplňkové přepravní služby, které vyžadují blízký kontakt kurýra s odesílatelem:

- **DocumentReturnService** (potvrzené dodací listy zpět odesílateli)
- **ShopDeliveryService** (přímé doručení balíku do výdejního místa – GLS ParcelShopu)
- **SignatureOnRollkarteService** (podpis příjemce na papírový předávací protokol)

V případě, že GLS do přepravy přijme balík s některou z těchto služeb, bude doručení probíhat, jako by služba nebyla vůbec objednaná.

4. Můžu pro odeslání balíků využívat podání v GLS ParcelShopu?

Všechny GLS ParcelShopy v České republice jsou v současné době až do odvolání uzavřeny. Pro předání balíků využijte objednání kurýra GLS na vaši adresu.

5. Jak probíhá v současné době doručování do zahraničí?

Kvůli nezbytným kontrolám na hranicích lze očekávat prodloužení doručovacích časů do zahraničních států. Uzavřené oblasti, kam není dovolený vstup lidí a tím pádem ani doručování a vyzvedávání balíků, se nacházejí na území Itálie, Rakouska a Španělska a je pravděpodobné, že se tento výčet zvětší. Balíky směřující do těchto území budou vráceny zpět odesílateli.

6. 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.

7. 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.

8. Zavádějí některé země omezení na importní balíky?

Ano, takovou zemí je **Velká Británie**. Maximální hmotnost exportního balíku odeslaného do Velké Británie se snížila ze 40 na 30 kg. Balíky těžší než 30 kg směřující jsou automaticky vráceny odesílateli a mnohdy nejsou ani vyzvedávány.

9. Odesílám B2B balíky do zahraničí mimo uzavřené (červené) zóny. Vyskytují se i zde problémy s doručením na firemní adresy?

Ano, problémy evidujeme v těchto zemích: Slovensko, Francie, Itálie a Španělsko. Možnost doručení balíku na firemní adresu není často ani prověřována a balík je okamžitě vrácen, pokud je na balíku směřujícím do jedné z těchto zemí uvedena adresa následovně:

- Název firmy
- Adresa
- Jméno a příjmení kontaktní osoby
- Telefonní číslo

Pro zvýšení šance na doručení balíku na firemní adresu doporučujeme uvádět adresu takto:

- Jméno a příjmení kontaktní osoby – název firmy
- Adresa
- Telefonní číslo

10. V posledních době se vrací zpět více balíků B2B jako nedoručitelných. Čím to může být?

Mnoho firem uzavřelo svoje provozy nebo výrazně zkrátilo svoji provozní dobu. Může se stát, že kurýr přijede na danou adresu k uzavřené provozovně, a i přes veškerou snahu se mu nepodaří balík doručit.

11. Je možné, aby dobírkové balíky, které pravidelně posílám, byly hrazeny hotově i platební kartou?

Ano, od všech zákazníků mají kurýři potřebný souhlas k tomu, aby při doručování všech balíků mohli platební kartu použít a chránit tím své zdraví. Na základě námi přijatých ochranných opatření mohou kurýři GLS v mimořádných případech přijímat i hotovost. Děkujeme Vám, že tuto službu využíváte jen v nezbytné míře. Její zachování je motivováno snahou usnadnit život ohroženým skupinám, jako jsou senioři, kteří většinou platby online nevyužívají.

12. Zejména na Slovensku došlo u některých přepravců k výraznému omezení služby dobírka. Jaká je situace v GLS?

Balíky, které Vám doručujeme v rámci České, Slovenské republiky i ostatních zemí, kde tuto službu nabízíme, mohou být na dobírku. Žádná omezení jsme nezavedli.

13. Promítne se klesající cena nafty do našich cen?

Ano, snížení se promítne automaticky v palivovém příplatku, který je určován cenou nafty v posledním týdnu předcházejícího měsíce. Za březen tedy budeme účtovat palivový příplatek ve výši 8 %. Podle aktuálního trendu vývoje ceny nafty to vypadá, že za duben budeme účtovat palivový příplatek snížený zhruba o jeden procentní bod. Sledujte, prosím, náš web [zde](#).