

## 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. 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?**

Ano, z důvodu uvolnění nařízení vlády a zlepšení koronavirové situace fungují již všechny služby standardně a to včetně služeb, které byly po dobu pandemie pozastaveny::

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

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

Ano, vzhledem k uvolnění mimořádných opatření ze strany vlády jsou GLS ParcelShopy ve standardním provozu. Balíky musí být opatřeny platným přepravním štítkem GLS

### **5. Jak probíhá v současné době doručování do zahraničí?**

Kvůli nezbytným kontrolám na hranicích lze očekávat prodloužení doručovacích časů do zahraničních států.

### **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. 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.

**9. 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.