

Szanowni Klienci,

pomimo wyjątkowej sytuacji, dzięki wprowadzonym i rekomendowanym środkom ostrożności, GLS Poland zapewnia ciągłość obsługi zgodną ze standardami. W trosce o bezpieczeństwo naszych pracowników, partnerów transportowych oraz klientów, wdrażamy odpowiednie procedury i rozwiązania. Monitorujemy aktualną sytuację, zapewniamy właściwe środki ochrony osobistej, jak również opracowujemy oraz dystrybuujemy pomocne materiały informacyjne, porady i zalecenia. Na bieżąco informujemy o wszelkich działaniach prewencyjnych oraz zmianach w naszym działaniu. Aby rozwiać pojawiające się wątpliwości, opracowaliśmy dla Państwa odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania. Mamy nadzieję, że uznacie je Państwo za pomocne.

Nadal niezmiennie jesteśmy do Państwa dyspozycji w przypadku dalszych pytań i wątpliwości.

Zespół GLS Poland

### **Model działania GLS Poland w sytuacji pandemii koronawirusa**

#### **Czy kurierzy pracują normalnie?**

GLS Poland realizuje usługi związane z wysyłaniem i odbieraniem paczek, utrzymując ciągłość obsługi przy zachowaniu dodatkowych środków ostrożności, systematycznie wdrażanych w trosce o bezpieczeństwo klientów, kurierów i pracowników. Na bieżąco analizujemy i monitorujemy dynamicznie zmieniającą się sytuację oraz dostosowujemy procedury do zaleceń przekazywanych przez instytucje państwowe. Jesteśmy elastyczni i przygotowani do szybkiej reakcji na różne scenariusze.

#### **Jakie konkretnie zostały podjęte działania?**

Bezpieczeństwo klientów, kurierów i pracowników jest dla nas bardzo ważne, dlatego wdrożyliśmy dodatkowe środki ostrożności, a także przekazaliśmy szereg rekomendacji naszym klientom i partnerom.

W GLS Poland powołany został specjalny zespół, którego zadaniem jest monitorowanie aktualnych warunków i wypracowywanie rozwiązań dostosowanych do okoliczności. Aktualnie mocno propagujemy także wszystkie bezpieczne opcje doręczenia przesyłek, które nie wymagają składania podpisu przez odbiorcę i ograniczają kontakt kuriera z klientem.

Do tej pory zostały wypracowane następujące działania:

- Zgodnie z zaleceniami instytucji sanitarnych, kwestią priorytetową jest w tej chwili ograniczanie kontaktów osobistych – w związku z czym wprowadziliśmy zmiany w procesach doręczenia i odbioru tak, żeby maksymalnie ograniczyć lub wyeliminować konieczność osobistego kontaktu.
- Aktualnie mocno propagujemy także wszystkie bezpieczne opcje doręczenia przesyłek, które nie wymagają składania podpisu przez odbiorcę i ograniczają jego kontakt z kurierem:

- Wprowadziliśmy nową opcję w ramach usługi **InfoCourierService**, czyli odbiór paczki przy pomocy kodu PIN – odbiorca otrzymuje ten kod w wiadomości SMS. Wystarczy, by podczas odbierania paczki podał go kurierowi, a jego podpis na skanerze nie będzie konieczny.
  - Drugą możliwość daje darmowa usługa **FlexDeliveryService**. Dzięki wiadomości mailowej wysyłanej przez GLS do odbiorcy, ma on możliwość **wyrażenia zgody na pozostawienie przesyłki bez podpisu i wskazania bezpiecznego miejsca**, gdzie taka dostawa może się odbyć. Ważne, aby wskazać miejsce zabezpieczone przed dostępem osób trzecich i bezpieczne z punktu widzenia oddziaływania warunków atmosferycznych czy też zachowań zwierząt domowych np. wypuszczanych na posesję psów.
  - Usługa **IdentService** może być zrealizowana poprzez pozostawienie dokumentów do podpisu u odbiorcy na maksymalnie jeden dzień i odebranie ich przez kuriera w następnym dniu roboczym, przez co wyeliminowana została konieczność długiego przebywania kuriera w miejscu doręczenia.
- Rekomendujemy przekazywanie paczek w drzwiach przed mieszkaniem lub przed domem, a w przypadku firm na recepcji lub w jednym wyznaczonym miejscu z ograniczoną liczbą osób odbierających.
  - Proponujemy kurierom, by ograniczali lub unikali bezpośredniego kontaktu witając się, bez podawania ręki i nie przekazując odbiorcom skanerów, długopisów i innych przedmiotów (np. w trakcie składania podpisu).
  - Kurierzy otrzymali szczegółowe wytyczne dotyczące ochrony osobistej i zostali wyposażeni w odpowiednie środki, w tym: służące do dezynfekcji zarówno rąk, jak i urządzeń, rękawiczki oraz maski ochronne z zaleceniem ich użycia w miejscach dostaw, gdzie jest to uzasadnione. Przygotowaliśmy i zapewniliśmy również dystrybucję materiałów informacyjnych.
  - Rekomendujemy, aby odbiory odbywały się dopiero po przygotowaniu minimum pięciu paczek do wysyłki. W tym zakresie jednak możliwe są indywidualne ustalenia, tak aby dopasować się do potrzeb każdej ze stron.
  - Prosimy o udostępnienie odbiorcom możliwości dokonywania płatności online.
  - Wdrożyliśmy dodatkowe środki ochrony w naszych biurach i punktach obsługi klientów m.in. udostępniliśmy płyny dezynfekcyjne, zainstalowaliśmy osłony z pleksi na stanowiskach obsługi kurierów i klientów, wydzieliliśmy strefy dostępu, zreorganizowaliśmy ciągi komunikacyjne w celu ograniczenia kontaktu osób przebywających na naszym terenie.
  - Zrezygnowaliśmy ze spotkań i wyjazdów służbowych, a niezbędne konsultacje grupowe przeprowadzamy zdalnie.

### **Jak odebrać przesyłkę bez podpisu?**

Jeśli nadawca korzysta z usługi **InfoCourierService** oraz poda nam numer telefonu Odbiorcy, adresat otrzyma wiadomość tekstową, zawierającą numer telefonu do kuriera oraz czterocyfrowy kod PIN. Kod PIN należy podać kurierowi w momencie doręczenia paczki. Dzięki takiej formie dostawy nie ma konieczności składania podpisu na skanerze, ale przesyłki nadal są bezpieczne.

Kolejna bezpieczna forma dostawy jest możliwa dzięki usłudze **FlexDeliveryService**. Umożliwia ona zmianę opcji dostawy, np. przez wyrażenie zgody na pozostawienie paczki bez podpisu w wyznaczonym,

bezpiecznym miejscu na terenie adresu doręczenia. Wystarczy kliknąć w link dostępny w przesłanej przez nas wiadomości mailowej (tylko dla paczek, przy których został podany adres mailowy odbiorcy), a następnie z rozwijanej listy wybrać opcję **„Zgoda na pozostawienie bez podpisu”**. Trzeba jednak zrobić to, zanim przesyłka zostanie przekazana do doręczenia.

Jeśli paczka jest już w doręczeniu, nadal istnieje możliwość bezpiecznej dostawy. Wystarczy skontaktować się z kurierem telefonicznie i ustalić z nim szczegóły.

Zachęcamy Państwa do podawania numerów telefonów kontaktowych do Odbiorców.

### **Czy usługa odbioru za pobraniem nadal jest dostępna? Czy GLS planuje jej zawieszenie? Czy będzie możliwość płatności kartą u kuriera?**

Obecnie nie jest planowane wyłączenie usługi **CashService** w GLS. Natomiast zachęcamy nadawców do udostępniania płatności online z góry za zamówione towary. Na ten moment nie ma również możliwości płatności bezgotówkowych u kuriera.

### **Czy zmienia się procedura w przypadku usług *DocumentReturnService* oraz *IdentService*?**

Te usługi mają charakter wyjątkowy: dotyczą papierowych dokumentów, które kurier jest zobowiązany wyciągnąć z paczki i przekazać odbiorcy. Nie ma możliwości potwierdzenia ich odbioru w formie innej niż pisemna. Rekomendujemy jednak, by odbiorca składał podpis własnym długopisem.

W przypadku usługi **IdentService** może być ona zrealizowana poprzez pozostawienie dokumentów do podpisu u Odbiorcy na maksymalnie jeden dzień i odebranie ich przez kuriera w następnym dniu roboczym, przez co wyeliminowana została konieczność długiego przebywania kuriera w miejscu doręczenia.

### **Jak wygląda wizyta kuriera? Czy GLS wprowadza specjalne procedury?**

Zgodnie z zaleceniami instytucji sanitarnych, kwestią priorytetową jest w tej chwili ograniczanie kontaktów osobistych. Kluczowe jest to, żeby kurierzy kontaktowali się z jak najmniejszą liczbą osób podczas doręczenia lub odbioru paczek. Istotne jest także, by skrócić pobyt kuriera do niezbędnego minimum.

Dlatego, w trosce o bezpieczeństwo klientów oraz kurierów, zalecamy następujące rozwiązania;

- Przy dostawach do odbiorców prywatnych (do mieszkań lub domów) rekomendujemy przekazywanie paczek w drzwiach przed mieszkaniem lub przed domem, aby uniknąć potencjalnych miejsc tzw. domowej kwarantanny.
- Przy dostawach do biurów i siedzib firm rekomendujemy skrócenie pobytu kuriera do niezbędnego minimum oraz wyznaczenie jednego miejsca dostawy, np. do recepcji, aby ograniczyć kontakty z innymi pracownikami.
- Przy dostawach do magazynów zalecamy uzgodnienie z klientem doręczanie paczek do jednego wskazanego punktu i do jednej osoby.
- Proponujemy również, by ograniczać bezpośredni kontakt witając się bez podawania ręki i nie przekazując sobie skanerów, długopisów i innych przedmiotów (np. w trakcie składania podpisu).

### **Czy to prawda, że kurier może zostawiać paczki przed bramą lub wejściem na klatkę schodową?**

W związku z panującą sytuacją rekomendujemy kurierom przekazywanie paczek w drzwiach przed mieszkaniem lub przed domem, skracanie swojego pobytu do niezbędnego minimum, a także ograniczenie kontaktów osobistych z odbiorcami oraz nadawcami.

Odbiorca może skorzystać z opcji odstawienia paczki w bezpieczne miejsce. Musi jednak wyrazić na to zgodę, a wyznaczone miejsce musi być zabezpieczone przed dostępem osób trzecich i bezpieczne z punktu widzenia oddziaływania warunków atmosferycznych czy też zachowań zwierząt domowych np. wypuszczanych na posesję psów.

Kurier nie powinien jednak zostawiać przesyłek przed bramą czy przed domofonem w bloku.

### **Co powinien zrobić odbiorca paczki pozostawionej w punkcie ParcelShop / Szybkiej Paczki, jeśli lokalizacja jest zamknięta? Czy przesyłka zostanie zwrócona do nadawcy?**

Zespół specjalistów ds. rozwoju sieci ParcelShop / Szybkiej Paczki aktywnie monitoruje sytuację w sieci naszych punktów nadania i odbioru. Kontaktuje się z partnerami i pozyskuje informacje o ewentualnych przerwach w funkcjonowaniu lokalizacji.

Informacja o zamknięciu punktu jest niezwłocznie przekazywana do oddziałów, w celu organizacji obsługi paczek magazynowanych w punktach. Jeśli w filiach pojawią się paczki przekierowane do zamkniętych punktów ParcelShop / Szybkiej Paczki, obsługa GLS skontaktuje się z odbiorcami z propozycją innych opcji dostawy.

Punkty są zamykane systemowo, co oznacza, że kolejnego dnia po ich zablokowaniu nie pojawią się one na naszej stronie internetowej, w skanerach kurierów, nie będą także dostępne dla usług *FlexDeliveryService*, oraz *ShopDeliveryService*.

### **Co zrobić w sytuacji, kiedy klient zgodzi się na pozostawienie paczki np. na tarasie bez podpisu, a paczka zginie?**

W przypadku wyboru opcji odstawienia, miejsce wyznaczone przez odbiorcę powinno być zabezpieczone przed dostępem osób trzecich i bezpieczne z punktu widzenia oddziaływania warunków atmosferycznych czy też zachowań zwierząt domowych np. wypuszczanych na posesję psów. Jeśli paczka mimo wszystko zginie, konieczne jest złożenie reklamacji.

### **Czy zmienia się procedura odbioru paczek przez kuriera?**

Kurierzy GLS pracują zgodnie ze standardami firmy. W związku z sytuacją wprowadzamy dodatkowe środki ostrożności oraz rekomendacje. Nadawcom proponujemy wyznaczenie kurierom jednego miejsca odbioru paczek. Istotne jest także, by czas pobytu kuriera ograniczyć do minimum.

Nadawcom wysyłającym mniejsze liczby paczek dziennie, proponujemy odbiory przesyłek przez kuriera dopiero po przygotowaniu minimum pięciu paczek do wysyłki. W tym zakresie możliwe są indywidualne ustalenia z kurierem, tak aby dopasować się do potrzeb każdej ze stron.

### **Czy w terminach dostarczenia paczek krajowych mogą być opóźnienia?**

Obecnie działamy zgodnie z naszymi standardami i zamierzamy w dalszym ciągu zapewniać usługi kurierskie najwyższej jakości. Trzeba jednak wziąć pod uwagę, że sytuacja dynamicznie się zmienia i nie możemy wykluczyć opóźnień, które mogą wynikać z przyczyn od nas niezależnych.

### **Czy mogą pojawić się opóźnienia w dostawie przesyłek międzynarodowych?**

Większość dostaw do krajów europejskich realizujemy obecnie bez opóźnień. Czas doręczenia może jednak ulec wydłużeniu przez wprowadzone wzmożone kontrole na granicy. Jest to jednak niezależne od nas i nie jesteśmy w stanie określić z góry, czy oraz o ile proces dostawy może się wydłużyć.

### **Czy realizowane są dostawy zagranicę, szczególnie do krajów objętych kwarantanną?**

Zapewniamy ciągłość obsługi i nadal doręczamy paczki, z wyłączeniem kodów pocztowych, które zostały zablokowane z uwagi na kwarantannę (aktualne informacje dotyczące kodów, których dotyczy wyłączenie, dostępne są na stronie <https://gls-group.eu/EU/en/information-about-corona-virus>).

W przypadku nadań, kody zablokowane przez instytucje sanitarne są niezwłocznie blokowane również w systemach wysyłkowych GLS Poland, np. ADE-Plus.

Jeśli paczka została nadana w punkcie ParcelShop / Szybkiej Paczki, to jest ona zwracana do nadawcy przez filię GLS.

Pamiętajmy jednak, że obszary zamknięte mogą stale się zmieniać na podstawie decyzji odpowiednich instytucji w poszczególnych krajach lub regionach.

### **Co z paczkami, które są opłacone z góry, ale nie dotarły do odbiorcy, a mają status „paczki doręczonej”? Jak w obecnej sytuacji udowodnić, że paczka nie dotarła, skoro nie trzeba się podpisać na paczce w związku z bezpieczeństwem? Czy kurier może podpisać się zamiast odbiorcy?**

Kurier nie może podpisywać odbioru zamiast adresata. Można skorzystać z innych rozwiązań, takich jak odstawienie przesyłki w bezpieczne miejsce. W przypadku standardowej dostawy, jeśli odbiorca nie chce podpisać się na skanerze, kurier może nadal zaproponować odstawienie paczki w bezpieczne miejsce. Jeśli nie miało to miejsca, a paczka ze statusem doręczonej nie dotarła do odbiorcy, należy złożyć reklamację.

### **Czy jest możliwy odbiór własny przesyłki?**

Obecnie nie planujemy wyłączenia możliwości odbiorów własnych. W punktach odbioru i nadania paczek mieszczących się przy naszych oddziałach wprowadziliśmy dodatkowe środki bezpieczeństwa, takie jak wpuszczanie klientów pojedynczo do pomieszczenia czy wydzielenie strefy obsługi. Punkty odbioru paczek wyposażyliśmy w płyny dezynfekcyjne, a przy stanowiskach obsługi klienta zainstalowaliśmy także specjalne osłony z plexi, które chronią osoby w momencie, gdy kontakt osobisty jest niezbędny (jak przy odbiorze osobistym paczki).

### **Jakie środki bezpieczeństwa zostały wprowadzone dla kurierów?**

Kurierzy mają codziennie kontakt z wieloma osobami, dlatego ich bezpieczeństwo ma szczególne znaczenie. Wprowadzamy określone środki ochrony osobistej dotyczące usług kurierskich, zgodnie z zaleceniami instytucji sanitarnych.

Kurierzy otrzymali szczegółowe wytyczne dotyczące ochrony osobistej i zostali wyposażeni w odpowiednie środki, w tym te służące do dezynfekcji, rękawiczki oraz maski. Rekomendujemy kurierom, żeby nie przekazywali skanerów, długopisów i innych przedmiotów podczas procesów nadania i doręczenia (np. w trakcie składania podpisów).

Po przybyciu do oddziału, prosimy kierowców o dokładne umycie rąk lub ich dezynfekcję z użyciem odpowiedniego środka. Zalecamy regularną dezynfekcję ekranu skanera kurierskiego, klamek, kierownicy oraz innych elementów kokpitu. Podczas procesu rozładunku i załadunku w oddziale zaleca się używanie rękawic. Środki do dezynfekcji są również dostępne w toaletach i przy pulpitych spedycji.

Proponujemy również, by ograniczać bezpośredni kontakt, zarówno z klientami, jak i współpracownikami, witając się bez podawania ręki.

Co ważne, w ramach prawie wszystkich usług GLS istnieje możliwość doręczenia paczek bez pobrania podpisu odbiorcy. Kurierzy otrzymali stosowne instrukcje, zgodnie z którymi, po formalnej odmowie podpisu, mogą zaproponować odbiorcy odstawienie paczki w bezpieczne miejsce. Istnieje również możliwość doręczenia paczki po podaniu kodu PIN przez adresata (nadawca musi korzystać z usługi **InfoCourierService** i podać numer telefonu odbiorcy). Poza tym, w przypadku dostaw do odbiorców prywatnych zalecamy doręczanie paczek w drzwiach przed mieszkaniem lub przed domem.

W przypadku dostaw do biurów lub magazynów rekomendujemy umożliwienie kurierom dostarczanie przesyłek w jedno, wyznaczone w tym celu miejsce. Nadawcom proponujemy podobne rozwiązanie, tj. wyznaczenie kurierom jednego miejsca odbioru paczek.

### **Jak wyglądają środki bezpieczeństwa w magazynach?**

W związku z sytuacją podejmowane są dodatkowe środki bezpieczeństwa, stosowanie do zaleceń służb sanitarnych. Kurierzy i pracownicy mają do swojej dyspozycji środki dezynfekujące. Kontrolujemy na bieżąco sytuację, a osoby z objawami chorobowymi, które mają oznaki infekcji, są odsyłane do domów. Stale monitorujemy sytuację we wszystkich oddziałach.

### **Czy zmieniają się godziny pracy filii? Co z doręczeniami sobotnimi?**

W ramach działań prewencyjnych zdecydowaliśmy się wyłączyć usługę **SaturdayService**, a więc doręczenia sobotnie. W związku z tym nasze lokalizacje nie pracują już w soboty. Aktualne godziny pracy od poniedziałku do piątku mogą być zweryfikowane na naszej stronie internetowej.