

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 rozwiązać 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 możliwością 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.

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.

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 biurowców 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 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.

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, zgodne 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 biurowców 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.

Czy w terminach dostarczenia paczek krajowych mogą być opóźnienia?

Obecnie działamy zgodnie z naszymi standardami i zamierzymy 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.

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.