

PODÁNÍ:

1. Jaká je otevírací doba pošty pro veřejnost? Mohu přijít na pobočku ČP kdykoli v této době?

S účinností od 4. 5. 2020 se provoz většiny poboček vrací k původní otevírací době včetně sobotního provozu. Na všech poštách je do odvolání zrušen nedělní provoz.

Kompletní seznam otevíracích dob pošt i s případnými odchylkami od původní standardní otevírací doby naleznete v mobilní aplikaci Česká pošta nebo zde: <https://www.ceskaposta.cz/omezeni-vnitrostatnich-sluzeb>

Aktuální otevírací dobu pošt naleznete vždy také formou vývěsky na konkrétních poštách.

Do 9.00 hod jsou na poštách obsluhováni pouze klienti nad 65 let nebo držitelé průkazu ZTP - P starších 50 let včetně jejich doprovodu a osoby pracující v pečovatelských službách.

2. Jsou pobočky v nějaký čas otevřeny pouze pro osoby nad 65 let? A kdy?

Ano, v souběhu s mimořádným opatřením MZ ČR jsme také přijali tato opatření a pro seniory, držitele průkazů ZTP-P nad 50 let včetně jejich doprovodu a osoby pracující v pečovatelských službách máme vyhrazenou otevírací dobu poboček do 9:00 hod.

3. Mohu si na pobočce koupit roušku?

Ne, na poště neposkytujeme možnost nákupu roušek.

4. Mohu si pro zásilku přijít na poštu?

Po celou otevírací dobu pošty je možné si zásilku na vaší pobočce vyzvednout bez omezení. Upozorňujeme pouze na možnou změnu v otevírací době poboček. Do 9:00 hod. jsou pobočky vyhrazeny pro seniory, držitele průkazů ZTP-P nad 50 let včetně jejich doprovodu a osoby pracující v pečovatelských službách.

Informace o otevírací době poboček naleznete u otázky č. 1 či na webu:
<https://www.ceskaposta.cz/omezeni-vnitrostatnich-sluzeb>

5. Jak mám postupovat, když mám zásilku na uzavřené poště?

Veškeré zásilky, které na těchto pobočkách zůstávají po uzavření, jsou převezeny na novou náhradní poštu. Seznam uzavřených a náhradních poboček naleznete na stránkách: www.ceskaposta.cz/uzavrene-provozovny. Veškeré informace také naleznete vyvěšené na uzavřené pobočce.

6. Dochází na pobočkách k omezení služeb Czech POINT nebo jiných služeb?

Pokud je to provozně možné, jsou služby spojené s Českou poštou poskytovány bez omezení. O možných omezeních (např. neposkytování služby Czech POINT, Western Union apod.) vždy informujeme prostřednictvím informační vývěsky přímo na dané pobočce.

7. Mohu na pobočkách standardně odesílat zásilky?

Zásilky je možné na pobočkách všech pošt standardně odesílat a využívat celé portfolio balíkových či listovních služeb.

Výjimka může nastat u odesílání mezinárodních zásilek.

Do některých zemí je úplně pozastaveno přijímání zásilek, některé země mají opatření, které mění způsob dodání zásilek.

Aktuální seznam všech omezení najdete na odkazu:

<https://www.ceskaposta.cz/omezeni-mezinarodnich-sluzeb>

8. Kdy a jak dezinfikujete pošty?

Pošty jsou v průběhu dne standardně opakovaně uklízeny dezinfekčními prostředky. Zároveň jsou tzv. „zakuřovány“. Jedná se o speciální metodu plošné dezinfekce s cílem významně eliminovat šíření virů. Zakuřování je prováděno specializovanými

firmami a může se stát, že dojde z tohoto důvodu ke krátkodobému omezení hodin pro veřejnost. Klienti jsou vždy informováni prostřednictvím vývěsky na dveřích pobočky.

9. Mohu na pobočce platit v hotovosti?

Na všech pobočkách je možné běžně platit v hotovosti. Z důvodu zvýšení bezpečnosti doporučujeme využít platbu platebními kartami. Pokud tuto možnost nemáte, doporučujeme mít připravený přesný obnos.

10. Mohu na poště koupit alespoň základní věci jako obálky, známky či krabice na zásilky?

Ano, toto zboží, stejně jako ostatní z naší nabídky, je k dostání dle skladových zásob na každé pobočce České pošty.

11. Jak mohu poslat roušky přes Českou poštu?

Roušky lze odeslat standardně jako jakoukoli jinou zásilku v rámci nabízených služeb České pošty. Po skončení nouzového stavu (17. 5. 2020) je již tato služba zpoplatněná dle planého ceníku.

12. Je nějaké omezení pro podání mezinárodních zásilek?

Ano, u některých zemí je úplně pozastaveno přijímání zásilek, některé země mají opatření, které mění způsob dodání zásilek.

Aktuální seznam všech omezení najdete na odkazu:

<https://www.ceskaposta.cz/omezeni-mezinarodnich-sluzeb>

13. Dochází k omezení příjmu zásilek u hromadných

podavatelů?

Zásilky přijímáme standardně. V současné době musí všichni občané nosit roušky či jinou ochranu obličeje. I řidiči přivázející zásilky na podací místa musí být takto chráněni. Stejně tak jsou chráněni i naši řidiči přijíždějící do areálů podavatelů.

14. Mám zaplacený svoz zásilek, funguje vše bez změny?

Tuto službu standardně nadále poskytujeme a standardně přebíráme zásilky. Naši řidiči jsou pro zvýšení bezpečnosti vybaveni respirátory.

DODÁNÍ

15. Doručuje Česká pošta zásilky bez omezení?

Doručování probíhá standardním způsobem.

POZOR: Doručovatelé nemusí předat zásilku, která je určena k dodání na adresu, pokud příjemce není dostatečně chráněn rouškou či jinou vhodnou ochrannou pomůckou.

16. Doručí mi pošta mezinárodní zásilku?

Česká pošta všechny mezinárodní příchozí zásilky, které obdrží do přepravy, doručuje standardně.

Výjimka nastává z důvodu nedostatku přepravních kapacit a omezení mezinárodní přepravy u vybraných zemí, kde není možné realizovat poštovní styk resp. předávání zásilek mezi ČR a konkrétním státem.

17. Když si objednám zásilku na eshopu, doručí mi ji ČP?

Ano, Česká pošta doručuje zásilky ve standardním režimu.

Doporučujeme zásilku zaplatit předem na e-shopu, aby byla manipulace s penězi a kontakt s doručovatelem omezeny na minimum.

18. Přišel mi do SMS/emailu kód na výdej balíku. K čemu ho budu potřebovat, když mi balík veze doručovatel?

Toto je nová služba, kterou jsme spustili začátkem dubna. Umožňuje co nejbezpečněji doručit a předat zásilku prostřednictvím zasláného kódu u doručovatele. Stejný kód je možné použít i při převzetí zásilky na poště.

Co to znamená?

- Při převzetí balíku od doručovatelů se už nemusíte podepisovat
- Doručovateli stačí nadiktovat kód, který dostanete do SMS zprávy nebo e-mailu
- Balík za vás může také převzít kdokoliv jiný, komu kód předáte – ať už někdo z rodiny, nebo třeba váš soused
- Pokud je zásilka bez dobírky, může po domluvě s doručovatelem proběhnout předání „bezkontaktně“

Tuto výhodu je možné využít u produktu Balík do ruky, Balík Expres a vnitrostátní EMS, u kterých máme kontaktní údaje adresáta (mobilní telefon nebo e-mail).

Více o této službě naleznete na webu: <https://www.ceskaposta.cz/bezpecnedoruceni>

19. Mohu platit u doručovatele v hotovosti?

Je to možné, přesto vám z důvodu zvýšení vaší i naší bezpečnosti doporučujeme bezhotovostní způsob úhrady, případně platbu přesným obnosem. Zároveň apelujeme na majitele e-shopů, aby také více propagovali bezhotovostní způsob úhrady.

20. Mohu si požádat o opakované doručení zásilky, jestliže je mi například vhozeno pouze oznámení o uložení zásilky?

U balíkových i listovních zásilek je možné zažádat o opakované doručení. Nejsme bohužel vlivem současné situace schopni garantovat zajištění opakovaného doručení následující pracovní den.

Žádáme všechny klienty, aby vyhodnotili nezbytnost opakovaného doručení zásilek. I v rámci vyzvednutí zásilek na pobočkách se snažíme o zajištění maximální bezpečnosti předáním přes dvojí zábranu (sklo a rouška).

U zapsaných zásilek (doporučených) zavádíme nový způsob bezkontaktního doručování, abychom maximalizovali úspěšnost doručení. V případě nezastižení adresáta zásilku neukládáme a rovnou ji vkládáme do domovní schránky (netýká se zásilek, které mají doplňkové služby „Dodejka“, „Dodání do vlastních rukou“ nebo „Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta a zásilek, které se rozměrově do schránky nedají umístit).

21. Jak je to nyní s rychlostí doručování?

Všechny zásilky již doručujeme standardně bez jakýchkoli omezení.

22. Musím mít při převzetí/předání zásilky rukavice?

S ohledem na zvýšení bezpečnosti při předání/převzetí, kdy dochází k přímému kontaktu s doručovatelem, rukavice doporučujeme, ale nejsou podmínkou.

23. Budu-li v karanténě, bude mi pošta doručovat zásilku před dveře?

Jestliže jste v karanténě a Českou poštu jste o tomto informovali (či se nacházíte v hygienou uzavřené zóně), doručujeme pouze obyčejné listovní zásilky (v uzavřených zónách za předpokladu, že jsme vpuštěni policií do obce).

Vše ostatní je ukládáno na náhradní poště. Nabízíme možnost doručení zásilek na jinou adresu, kde může zásilku převzít občan, který v karanténě není. Bližší informace naleznete na stránkách: <https://www.ceskaposta.cz/omezeni-vnitrostatnich-sluzeb>

24. Musím si prodlužovat úložní dobu nebo je to v této situaci automatické?

K automatickému prodloužení úložní doby na maximální možnou podle druhu a služeb zásilky dochází pouze v lokalitách, kde nám je nahlášen výskyt koronaviru (uzavřené oblasti, domácnosti v karanténě atp.).

V ostatních lokalitách je nastavena standardní úložní doba a v případě zájmu o prodloužení je nezbytné poštu informovat.

25. Mám zavřenou provozovnu, jak mi budou zásilky doručovány?

V případě, že u vaší provozovny není k dispozici domovní schránka, jsou veškeré zásilky uloženy na příslušné ukládací poště. Jejich příchod však není oznámen zanecháním výzvy.

DŮCHODOVÁ SLUŽBA

26. Jestliže je mi důchod doručován na adresu, co se bude dít, když jsem v této době mimo své trvalé bydliště? Mohu někam nahlásit novou (přechodnou) adresu?

V případě nezastižení adresáta uloží doručovatel důchod na příslušné ukládací poště, kde bude uložen po dobu 3 měsíců. Ukládací poštu lze požádat o jednorázovou dosílku.

27. Jestliže mi doručovatel přinese důchod, mohu u něj zaplatit složenky, které běžně platím na poště, když si zde vyzvedávám důchod?

Toto bohužel není plošně možné, listovní doručovatel nemá možnost přijmout poštovní poukázky na pochůzce.

28. Chodím si pro důchod na poštu, přinese mi ho teď doručovatel, nebo si pro něj musím na pobočku?

Váš důchod bude standardně připraven v den splatnosti na pobočce tak, jako doposud. Doporučujeme pro vyzvednutí využít čas určený pouze pro seniory, který je od otevření pobočky do deváté hodiny dopolední. V tuto dobu nemají na pobočku přístup lidé mladší 65 let.

V případě, že z důvodu stávající situace chcete důchod donést osobně naším doručovatelem, stačí zavolat na vaši pobočku den před splatností, anebo kdykoli poté, a důchod vám doneseme až domů.

Více na webu: <https://www.ceskaposta.cz/-/moznosti-vyplaty-duchodu>

29. Je bezpečnější si vyzvednout důchod na pobočce, nebo si ho nechat přinést doručovatelem?

U obou variant se snažíme po dobu nouzového stavu maximalizovat všechna bezpečnostní opatření. Při vyzvednutí na pobočkách je dvojitá ochrana (rouška/sklo přepážky), při osobním doručování důchodu jsou doručovatelé vybaveni ochrannými pomůckami a často přistupují k bezkontaktnímu způsobu doručení, kdy nedochází k fyzickému kontaktu a předání probíhá přes obálku např. pokládanou na zem.