

PODÁNÍ:

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

Otevírací doba všech poboček je omezená pouze na všední dny většinou v rozmezí 8:00–16:00 hod. Časové rozmezí do 9:00 hod. je vyhrazeno pro seniory. Ve výjimečných případech musíme přistoupit k uzavírání poboček – seznam těchto poboček naleznete na stránkách: www.ceskaposta.cz/uzavrene-provozovny, kde dochází k pravidelným aktualizacím.

Vybrané pošty, především venkovské sítě, otevírají již mezi 7–7:30 hod. Využívejte ranní otevírací dobu dle místních zvyklostí.

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 novou otevírací dobu všech poboček. Nově je otevřeno maximálně do 16:00 hod. a pouze ve všední dny. 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.

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

Veškeré zásilky, které na těchto pobočkách zůstaly po uzavření, byly 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 s výjimkou poskytování prodeje sázkových her a losů. 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, omezení prodeje se vztahuje pouze na sázkové hry, loterijní a neloterijní služby.

11. Jak mohu poslat roušky přes Českou poštu?

Od 19. 3. lze na pobočkách podávat obyčejné zásilky s obsahem roušek zdarma. Zásilka musí být v průhledném obalu, obal musí být čitelně označen adresními údaji a na zásilce musí být nápis ROUŠKY. Tyto zásilky jsou doručovány jako obyčejné zásilky, aby bylo možné jejich vhození do domovních schránek.

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 beze 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?

Balíkové a listovní zásilky doručujeme standardně. Pouze u doporučených zásilek, 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“). Zásadní omezení jsou spojená s rozhodnutím hygienických stanic o uzavření některých oblastí.

Všechna omezení a opatření týkající se doručování jsou pravidelně aktualizovány na našich stránkách: <https://www.ceskaposta.cz/omezeni-vnitrostatnich-sluzeb>

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 zásilku z Číny? (Obecně mezinárodní zásilku?)

Zásilku, kterou lze vložit do schránky, Česká pošta do schránky vloží. Ostatní budou uloženy na pobočce a bude jim automaticky prodloužena úložní doba, pakliže je to možné. Jestliže se jedná o doručovací oblast v karanténě, pak přistupujeme k bezkontaktnímu doručování. Více k zásilkám z Číny na:

<https://www.ceskaposta.cz/-/aktualni-informace-k-zasilkam-z-ciny-a-velke-britanie>

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

Ano, Česká pošta doručuje zásilky ve standardním režimu. K bezkontaktnímu doručování jsme přistoupili pouze tam, kde je krajskou hygienickou stanicí nařízena karanténa. Kvůli současné situaci může dojít k drobnému zpoždění doručení (nedodržení D+1).

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

18. 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.

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

Ano, jestliže nejste v oblasti, která je celá v karanténě. Jedna možnost je přes aplikaci ZDO (Změna doručení online), případně přes web České pošty nebo kontaktováním doručovací pošty/dodejny.

20. Jak je to nyní s rychlostí doručování?

Obecně je nutné počítat se zdržením balíkových zásilek o několik dní. Listovní zásilky mohou být zpožděné např. z důvodu přednostního roznášení důchodů do domácností.

Zásilky EMS doručujeme standardně (zpoždění není ale možné vzhledem k měnící se situaci vyloučit). Aktuálně došlo k zastavení doručování zásilek EMS/DE v sobotu, v neděli a ve státem uznané svátky.

21. 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.

22. 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>

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

Česká pošta prodlužuje úložní dobu automaticky na maximálně možnou dobu (30 či 15 dnů, dle druhu zásilky) u zásilek, kde je to možné s ohledem na požadavek odesílatele.

24. Má 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. Úložní doba se prodlužuje na 30 dnů, pokud prodloužení úložní doby nevyloučil odesílatel nebo není v souladu s podmínkami dané služby

DŮCHODOVÁ SLUŽBA

25. Jestliže se bude doručovat důchod vždy na adresu, co se bude dít v případě, že 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 dosítku.

26. 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.