

Q&A

17.11.20_09:00

1. Es gilt weiter die Anweisung „Aufhebung der kontaktlosen Zustellung“ vom 29.6.20 – d.h. **KEINE kontaktlose Zustellung**.
Die grundsätzlichen Sicherheitsbestimmungen wie Abstand halten, Mund-Nasen-Schutz tragen, etc. sind einzuhalten.
2. **Bei geschlossenen Firmen:** Falls eine Abgabemöglichkeit vorhanden ist, dann diese nutzen (Journaldienst, Briefkasten) Sollte dies nicht möglich sein, dann sind die Sendungen in der Basis zwischen zu lagern. Falls der Platz nicht ausreicht, Info an Regionalleitung und Info an Vertrieb das dieser mit Kunden bzgl. Zustellung in Kontakt treten soll.

Kontaktperson:

Brief: Felix.Hasieber@post.at; Markus.Heger@post.at

Paket: paket@post.at

Insbesondere bei auszufolgenden Retouren (Paket oder Brief) oder HPS Pick up Sendungen (nicht Wunsch HPS), ist der Vertrieb umgehend zu informieren bevor Platz in Basis knapp wird. Bei Briefsendungen an eine geschlossene Firma, ist analog zu verfahren, sollte keine Kontaktaufnahme möglich sein, dann werden die Sendungen nach Maßgabe des Lagerplatzes gelagert. Sollte der zur Verfügung stehende Lagerplatz erschöpft sein, dann werden die Sendungen retourniert.

ACHTUNG: Rücksendungen und Retouren dürfen nicht retourniert werden (Kreisläufer).

3. **Shop Abholungen-Hermes/Abholungen generell:** Falls die Hermes-Shops geöffnet haben, werden die Sendungen, wie in den Prozessen vorgesehen, abgeholt. Privat Abholungen und Zug um Zug Übergaben können vom sicheren Übergabepunkt (>1m) übernommen werden.
4. **Geschlossene Postpartner:** Entfallen Postpartner wegen vorübergehender Schließung als Benachrichtigungsstellen, ist die nächstgelegene offene Postgeschäftsstelle als Ersatz heranzuziehen. Die Sendungen werden an die Überleitungsfilialen benachrichtigt.
5. **Briefkastenentleerung:** Können gewisse Aufgabebriefkästen aufgrund Quarantänebestimmungen nicht erreicht bzw. entleert werden (z.B. Spitäler), soll versucht werden diesen BK von einer zutrittsberechtigten Person sperren zu lassen. Bei der nächsten Entleerungsmöglichkeit sind die enthaltenen Sendungen des BK als „BK Sperre“ zu kennzeichnen.
6. **Landannahme:** Der Prozess ist unter Wahrung eines Sicherheitsabstandes von > 1 Meter durchzuführen. Um die Sicherheit noch zu erhöhen, sollten in derartigen Fällen Handschuhe getragen werden.
Auslandsendungen in der Landannahme: Achtung: Am Zustellportal (in den NEWS) ist eine Liste der Länder, welche noch angenommen werden dürfen. Diese kann sich allerdings täglich ändern (Paket/Brief).
7. **Geldzustellung:**
 - Zusteller übergibt ein Kuvert (oder Klarsichthülle) mit dem auszahlenden Betrag und der PSK-Anweisung an den Empfänger → Empfänger zahlt den Betrag vor dem Zusteller nach
 - Empfänger unterschreibt mit eigenem Kugelschreiber auf der PSK-Anweisung
 - Zusteller nimmt die unterschriebene Anweisung retour

Hier ist ebenfalls darauf zu achten, dass der Mindestabstand von > 1 Meter eingehalten wird. Um die Sicherheit noch zu erhöhen, sollten in derartigen Fällen Handschuhe getragen werden.

8. Heimgelieferter: Sollten keine Möglichkeit bestehen die Aufgabepost (Landannahme, BK-Entleerung) taggleich abzuleiten (weil PP geschlossen wurde), sind die Sendungen am nächsten Tag gemäß den Zuweisungsrichtlinien abzuleiten.

9. Offensichtliche bzw. bekannte Ortsabwesenheiten sind immer zu beachten, die Sendungen sind in diesen Fällen an den Absender zu retournieren.

10. Alten- u. Pensionistenheime:

Generell werden alle Sendungen einer autorisierten Person, welche in dieser Anstalt tätig ist „Kraft Anstaltsordnung“ entgegengenommen. In der momentanen Ausnahmesituation auch bei jenen Anstalten, welche keine „Kraft Anstaltsordnung“ haben. Diese Person muss sich als Angestellter der jeweiligen Anstalt ausweisen. Die Daten des Ausweises müssen überprüft werden. Bitte erstellen sie dafür eine einfache Liste mit Namen und Betrag als Kontrolle für Zusteller und Übernehmer bzw. bereiten sie bereits vorher in der Zustellbasis Kuverts mit Namen der Empfänger + Auszahlungsbetrag für die betroffenen Anstalten vor, um den Übergabeprozess schnellst möglich und einfach abwickeln zu können.

Falls ein Alters- oder Pensionistenheim die Annahme der Gelder für die Pensionisten verweigert, dann E-Mail an

johann.danzinger@post.at mit folgendem Inhalt:

- Anzahl der betroffenen Anweisungen und
- Adresse des betroffenen Pensionistenheimes

11. Geldzustellung Ersatzzustellung: Die Ersatzzustellgrenze von derzeit 1.500 Euro wird für die Auszahlungen bis auf Widerruf auf 3.000 Euro angehoben. Das Anheben der Ersatzzustellgrenze gilt NICHT für Wertsendungen.

12. Sendungen mit Paketumleitung Wunsch-Filiale oder Wunsch-Hermes PaketShop an vorübergehend geschlossene Standorte:

Diese Sendungen sind an die nächstgelegene Post-Geschäftsstelle zu übergeben. Der Kunde wird in weiterer Folge über den alternativen Abholort per E-Mail/App verständigt.

13. Zusätzliche Tipps zur sicheren Geldzustellung:

- Keinesfalls in das Haus gehen
- Das Nachzahlen der Gelder muss im Beisein des Zustellers außerhalb des Hauses erfolgen
- Sicherheitsabstand 1-2 Meter ist unbedingt einzuhalten
- Sollten Handschuhe zu Verfügung stehen, dann sind diese zu verwenden
- Die durch die Empfänger unterfertigten Anweisungen können auch aus Sicherheitsgründen in einen mitgeführten A-Behälter gesammelt werden, um den Sicherheitsabstand unbedingt einzuhalten.

14. Kontaktloser Übergabeprozess in der Filiale

Auch im Zuge der Hinterlegung bzw. der Übergabe in der Filiale soll der kontaktlose Prozess eingehalten werden. Paketfahrer mit IRIS dokumentieren diese Tätigkeiten analog der Zustellung am MDE mit der eigenen Unterschrift → Unterschriftsfeld „i. A. + eigener *Unterschrift des Zustellers*“.