

# Häufig gestellte Fragen

(Bitte nicht an Ihre Kunden weitergeben)

## **Ich kann die Öffnungszeiten (z. B. wegen Kinderbetreuung u. ä.) nicht mehr garantieren. Was kann ich tun?**

Bitte halten Sie Ihre Post-Filiale vereinbarungsgemäß und unbedingt (entsprechend unserer vertraglichen Vereinbarungen) geöffnet.

Berücksichtigen Sie bei einer Anpassung Ihrer Öffnungszeiten die möglichen Ver- und Entsorgungszeiten entsprechend 30 Minuten (+/-15 Min um den geplanten Zeitpunkt). Nutzen Sie für die Meldung die Möglichkeit hier im Partnerportal.

## **In welchen Fällen darf ich meine Partner-Filiale (vorrübergehend) schließen?**

Ihre Filiale darf/muss nur vorübergehend geschlossen werden, wenn eine entsprechende behördliche Anordnung vorliegt. Partner-Filialen mit ihren postalischen Leistungen zählen neben Lebensmitteläden, Tankstellen usw. mit zur Grundversorgung der Bevölkerung.

Des Weiteren gilt:

Ist der Partner **nicht persönlich** betroffen, besteht eine vertragliche Pflicht zur **Filialöffnung**. Passen Sie in diesem Fall ggfs. Ihre Öffnungszeiten an, wenn nicht anders möglich.

Ist der Partner **persönlich betroffen** (steht unter Quarantäne) und kann persönlich die vertragliche Leistung (Filialöffnung) nicht erfüllen, kann die Filiale, wenn **kein Ersatz** gefunden wird, schließen.

## **Mein Kerngeschäft muss ich schliessen. Kann ich die Post weiter betreiben? Wenn ja, geht das auch mit reduzierten Öffnungszeiten?**

Ja, grundsätzlich sind alle Partner-Filialen zur ganzjährigen werktäglichen Filialöffnung verpflichtet.

## **Wo und wie kann ich die Änderung meiner Filial-Öffnungszeiten oder (vorübergehende) Schließung wegen Corona melden?**

Nutzen Sie dafür folgenden [Link](#) oder wählen Sie "Meine Filiale/Filialinformationen/Änderungen der Öffnungszeiten/Filialschließung" aus.

**Die Kunden holen mehr Bargeld. Wie kann ich meinen Bargeldbestand erhöhen?**

Der Mehrbedarf für Auszahlungen ist über die Bargeldbestellhöchstgrenze abgedeckt. Ausnahmen werden im Regelprozess des WF-330 (Überschreitung Bargeldbestellhöchstgrenze) geregelt. Im Einzelfall kann der Verfügungsrahmen angepasst werden und Sonderbestellungen sind möglich.

**Wird die Lagerfrist für benachrichtigte Sendungen verlängert?**

Die Lagerfrist für Sendungen kann nur in konkreten Quarantänegebieten verlängert werden. Aktuell gibt es keines dieser Gebiete.

**Wie werden die Kunden über veränderte Öffnungszeiten von Partner-Filialen informiert?**

Die Kunden können sich digital und aktuell über den Standort-Finder im Internet und / oder über die Post Mobil App informieren.

Für Ihre Kunden stellen wir Ihnen zudem Aushänge zum Ausdrucken zur Verfügung. Diese finden Sie im Partnerportal wieder. Nutzen Sie dafür folgenden [Link](#).