



**50 YEARS**  
EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.



DHL PARCEL

# CENNIK USŁUG

Obowiązuje od 1 listopada 2020 r.



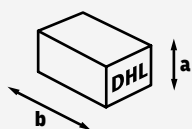
# Nadaj paczkę w Punkcie DHL

## PRZESYŁKI KRAJOWE

### PACZKA SUPER LEKKA

16,90 PLN

do 1 kg



suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 35 cm

(koperta, paczka lub foliopak)

### PACZKA LEKKA

19,90 PLN

do 10 kg

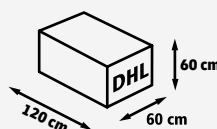


suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 75 cm

### PACZKA CIĘŻKA

29,90 PLN

do 31,5 kg

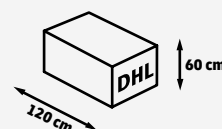


suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 180 cm

### PACZKA TERMINOWA

39,90 PLN

do 31,5 kg



suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 180 cm

Maksymalne wymiary 120x60x60 cm, maksymalna waga 31,5 kg. Oferta dotyczy wyłącznie przesyłek jednoelementowych, opakowanych w kopertę, foliopak lub kartonowe pudełko w kształcie prostopadłościanu. Oferta nie przewiduje przewozu przesyłek niestandardowych o nieregularnych kształtach.

do wyboru:

- doręczenie do godz. 12:00
- doręczenie 18:00-22:00
- doręczenie / nadanie w sobotę

+ Pobranie i zwrot należności (COD) **+10 PLN**

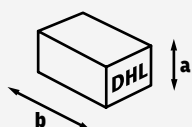
+ Informacja przed doręczeniem (PDI) **+4 PLN**

## PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE

### PACZKA S

od 68 PLN

do 30 kg



suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 50 cm

### PACZKA M

od 72 PLN

do 30 kg

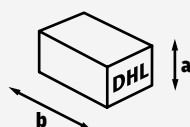


suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 80 cm

### PACZKA L

od 109 PLN

do 30 kg



suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 120 cm

### PACZKA XL

od 134 PLN

do 30 kg



suma najkrótszego  
i najdłuższego boku do 180 cm

Maksymalne wymiary 120x60x60 cm, maksymalna waga 30 kg. Minimalne wymiary przesyłki 1x15x11 cm. Oferta dotyczy przesyłek jednoelementowych, opakowanych w kartonowe pudełko w kształcie prostopadłościanu. W przypadku przesyłek niestandardowych o nieregularnych kształtach, naliczymy dopłatę za element niestandardowy w wysokości 148 PLN.

Wszystkie ceny wyrażone są w PLN i zawierają podatek w odpowiedniej stawce. Szczegółowe warunki przewozu i aktualna wersja cennika znajdują się na [dhlparcel.pl](http://dhlparcel.pl).

# SPIS TREŚCI

## Przesyłki krajowe

### Przesyłki krajowe o wadze do 31,5 kg



4-5

#### DHL PARCEL POLSKA

Przesyłki krajowe do 31,5 kg, z doręczeniem „od drzwi do drzwi” następnego dnia roboczego

#### DHL PARCEL 9

Doręczenie realizowane „od drzwi do drzwi” do godz. 9:00 następnego dnia roboczego, w wybranych miastach Polski, z gwarancją zwrotu kosztów przy nieterminowej dostawie<sup>1</sup>

#### DHL PARCEL 12

Doręczenie realizowane „od drzwi do drzwi” do godz. 12:00 następnego dnia roboczego, w wybranych miastach Polski, z gwarancją zwrotu kosztów przy nieterminowej dostawie<sup>1</sup>

### Przesyłki i palety krajowe o wadze powyżej 31,5 kg

6-7

#### DHL PARCEL MAX

Przesyłki powyżej 31,5 kg w tym palety, dostawa następnego dnia roboczego do większości miast w Polsce w systemie „burta-burta”



## Usługi dodatkowe, dopłaty, informacje dodatkowe

8-12

## Rozwiązania dla nadawcy i odbiorcy



13-14



Wszelkie oznaczenia „DHL Parcel” odnoszą się do spółki DHL Parcel Polska Sp. z o.o.

Niniejszy Cennik (dawniej Cennik usług krajowych – cennik) ma zastosowanie w przypadku, gdy Zleceniodawcy nie łączy z DHL Parcel odrębną umową dotyczącą świadczenia usług przewozowych, która przewidywałaby zastosowanie Cennika usług DHL Parcel – cennika specjalnego (dawniej Cennika usług krajowych – cennika specjalnego).

Przesyłki z korespondencją oraz przesyłki o wadze do 20 kg płatne gotówką lub kartą są przesyłkami kurierskimi w rozumieniu Prawa Poczтового. Pozostałe przesyłki są przesyłkami towarowymi w rozumieniu Prawa Przewozowego.

Aktualna wersja cennika znajduje się na [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl)

<sup>1</sup> Zgodnie z warunkami Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Parcel Polska Sp. z o.o.

## CENNIK DHL PARCEL POLSKA - TABELA OPŁAT PODSTAWOWYCH

Przesyłki krajowe o wadze do 31,5 kg

Waga paczki	Liczba paczek w przesyłce			
	1	2-5	6-10	powyżej 10
PK <sup>1</sup>	38,00	26,60	22,80	19,00
5 kg	48,30	33,80	29,00	24,20
10 kg	52,30	36,60	31,40	26,10
20 kg	60,00	42,00	36,00	30,00
31,5 kg	69,00	48,30	41,40	34,50

## CENNIK DHL PARCEL 9<sup>2</sup> – TABELA OPŁAT PODSTAWOWYCH

Przesyłki krajowe o wadze do 31,5 kg

Waga paczki	Liczba paczek w przesyłce			
	1	2-5	6-10	powyżej 10
PK <sup>1</sup>	82,70	57,90	49,60	41,40
5 kg	96,70	67,70	58,00	48,40
10 kg	107,70	75,40	64,60	53,90
20 kg	131,50	92,00	78,90	65,70
31,5 kg	153,30	107,30	92,00	76,70

## CENNIK DHL PARCEL 12<sup>2</sup> – TABELA OPŁAT PODSTAWOWYCH

Przesyłki krajowe o wadze do 31,5 kg

Waga paczki	Liczba paczek w przesyłce			
	1	2-5	6-10	powyżej 10
PK <sup>1</sup>	52,60	36,80	31,60	26,30
5 kg	57,60	40,40	34,60	28,80
10 kg	61,60	43,10	37,00	30,80
20 kg	70,50	49,30	42,30	35,20
31,5 kg	80,00	56,00	48,00	40,00

<sup>1</sup> PK – dokumenty w sztywnej kopercie firmowej o wadze do 1 kg.

<sup>2</sup> Usługa dostępna dla wybranych kodów pocztowych. Więcej informacji o dostępności usług terminowych w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel i w dziale w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

Wszystkie ceny wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce. Ceny zawarte w tabeli dotyczą pojedynczych elementów (paczki) i uwzględniają rabaty za wielopaczkowość. Jako wielopaczkową określa się każdą przesyłkę składającą się z wielu elementów, nadawaną do jednego Odbiorcy.

## JAK OBLICZYĆ KOSZT PRZESYŁKI?

### OPŁATA PODSTAWOWA

ustalana na podstawie wyższej wagi rzeczywistej lub przestrzennej (więcej informacji na stronie 5)



### OPŁATA PALIWOWA I DROGOWA

wysokość aktualnej opłaty dostępna na [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl)



### OPŁATA ZA USŁUGI DODATKOWE I/LUB DOPŁATY

więcej informacji na stronach 8-11



### PODATEK VAT

w odpowiedniej stawce



# PRZESYŁKI KRAJOWE

o wadze do 31,5 kg



## DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE



### Ubezpieczenie przesyłek

Opłata w zależności od deklarowanej wartości przesyłki:  
• do 50 000 PLN – 3,50 PLN,  
• powyżej 50 000 do 100 000 PLN – 0,2% deklarowanej wartości.



### Pobranie i zwrot należności (COD)

Opłata: 7 PLN + 1% wartości pobrania. Każda przesyłka z usługą COD podlega dodatkowo ubezpieczeniu.



### Zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD)

Opłata 13 PLN



### Powiadomienia e-mail/SMS

W cenie usługi podstawowej.



### Informacja przed doręczeniem (PDI)

Opłata: 5 PLN



### Przekieruj paczkę

W cenie usługi podstawowej.



### Przeadresowanie przesyłki

Opłata: 10 PLN – w obrębie Terminala doręczającego DHL Parcel.  
Opłata: 100% opłaty podstawowej – pomiędzy dwoma Terminalami DHL Parcel.



### Odbiór w DHL ServicePoint i DHL Locker

W cenie usługi podstawowej.



### Doręczenie do Sąsiada

W cenie usługi podstawowej.



### Doręczenie w sobotę

Opłata: 50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 15 PLN.  
Doręczenie do punktów DHL ServicePoint w cenie usługi podstawowej.



### Doręczenie w godzinach 18:00-22:00

Opłata 12 PLN



### Odbiór w sobotę

Opłata: 50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 15 PLN.



### Zwrot przesyłki niedostarczalnej

Opłata: 100% opłaty podstawowej.



### Opakowania firmowe

Opłata za opakowanie kartonowe zależna od ich wymiarów:  
24,5 x 23,5 x 10,5 (cm) (S) 2 PLN  
49,5 x 23,5 x 21,0 (cm) (M) 3,50 PLN  
49,5 x 47,0 x 21,0 (cm) (L) 5 PLN  
49,5 x 47,0 x 42,0 (cm) (XL) 6 PLN  
Foliopaki 0,50 PLN



### Potwierdzenie doręczenia (POD)

Opłata: 12 PLN przy zamówieniu usługi w trakcie nadania przesyłki.  
Opłata: 18 PLN + 5 PLN za każdą kolejną kopię dokumentu przy zamówieniu usługi po nadaniu przesyłki (możliwość realizacji do 1 roku po doręczeniu przesyłki).



### Potwierdzenie doręczenia w formie elektronicznej (ePOD)

W cenie usługi podstawowej.



### Zlecenie pisemne

Opłata: 5 PLN za zlecenie.



### Zlecenie telefoniczne

Opłata: 5 PLN za zlecenie.



### eFaktura

W cenie usługi podstawowej.



### Płatnik trzecia strona

Opłata: 3 PLN

Szczegółowy opis usług na stronach 8-9

## CHARAKTERYSTYKA USŁUG

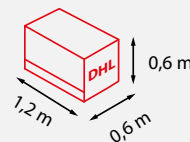
DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12

### Waga i wymiary każdego elementu w przesyłce (łącznie z opakowaniem):

- Maksymalna waga elementu 31,5 kg. Maksymalna liczba elementów w przesyłce 999.
- Wymiary elementu standardowego: 1,2 x 0,6 x 0,6 (m). W przypadku, gdy najdłuższy bok elementu jest dłuższy niż 1,2 m lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 0,6 m, naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy.
- Minimalne wymiary elementu 0,15 x 0,11 (m).
- Maksymalna długość elementu 2 m.
- Suma boków (długość + szerokość + wysokość) nie większa niż 3 m.

### Odbiór i doręczenie:

- W systemie „od drzwi do drzwi”.
- Zamówienia Kuriera DHL Parcel po odbiór przesyłki można dokonać za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.
- Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem Handlowym DHL Parcel można zlecić stałe odbiory.



do 31,5 kg



- Przesyłki odbierane są standardowo od poniedziałku do piątku i doręczane w następnym dniu roboczym: do końca dnia (DHL PARCEL POLSKA), do godziny 9:00 (DHL PARCEL 9) lub do 12:00 (DHL PARCEL 12).

### Sposób naliczania opłat:

- Dla DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9 i DHL PARCEL 12 naliczamy opłaty zgodnie z tabelami znajdującymi się na stronie 4.
- Dla każdego elementu w przesyłce obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika:  
 $[długość (cm) \times szerokość (cm) \times wysokość (cm)] / 4000$   
lub  $1 m^3$  przesyłki = 250 kg.
- Obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi elementu – rzeczywistej lub przestrzennej.
- W odniesieniu do elementów, których waga przestrzenna jest większa niż 31,5 kg, zastosowanie mają opłata podstawowa dla paczek o wadze 31,5 kg oraz dodatkowa opłata za wagę przestrzenną.



## DHL PARCEL MAX – OPŁATY PODSTAWOWE

Przesyłki krajowe o wadze powyżej 31,5 kg

Waga przesyłki <sup>2</sup>	Odległość <sup>1</sup>					
	50 km strefa I	150 km strefa II	300 km strefa III	450 km strefa IV	600 km strefa V	900 km strefa VI
40 kg	96	126	140	152	164	180
60 kg	110	140	164	180	195	205
80 kg	129	155	202	213	230	247
100 kg	142	168	226	242	263	276
150 kg	156	203	286	317	349	381
200 kg	170	225	342	392	439	484
250 kg	184	257	399	462	523	585
300 kg	203	284	458	532	611	690
350 kg	211	311	511	604	697	794
400 kg	225	338	569	677	785	894
450 kg	245	373	639	762	898	1 027
500 kg	261	401	697	836	985	1 129
600 kg	288	446	784	953	1 092	1 266
700 kg	321	491	881	1 090	1 203	1 413
800 kg	362	536	966	1 209	1 308	1 550
900 kg	379	588	1 066	1 342	1 445	1 703
1 000 kg	425	634	1 162	1 475	1 565	1 856
1 250 kg	477	711	1 296	1 625	1 749	2 076
1 500 kg	550	784	1 431	1 780	1 936	2 293
1 750 kg	593	861	1 567	1 930	2 122	2 510
2 000 kg	679	933	1 702	2 084	2 307	2 721
2 250 kg	711	1 005	1 833	2 235	2 493	2 939
2 500 kg	755	1 079	1 968	2 387	2 675	3 156

<sup>1</sup> W celu wyliczenia odległości należy skorzystać z Kalkulatora odległości (na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl)).

<sup>2</sup> Waga sumaryczna elementów w przesyłce do jednego Odbiorcy.

Wszystkie opłaty wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce.

Więcej informacji na temat usług na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

## JAK OBLICZYĆ KOSZT PRZESYŁKI?

### OPŁATA PODSTAWOWA

ustalana na podstawie wyższej wagi rzeczywistej lub przestrzennej (więcej informacji na stronie 7)



### OPŁATA PALIWOWA I DROGOWA

wysokość aktualnej opłaty dostępna na [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl)



### OPŁATA ZA USŁUGI DODATKOWE I/LUB DOPŁATY

więcej informacji na stronach 8-11



### PODATEK VAT









w odpowiedniej stawce









# PRZESYŁKI I PALETY KRAJOWE

o wadze powyżej 31,5 kg



## DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE

-  **Ubezpieczenie przesyłek**  
Opłata w zależności od deklarowanej wartości przesyłki:
  - do 50 000 PLN – 7 PLN,
  - powyżej 50 000 do 100 000 PLN – 0,2% deklarowanej wartości.
-  **Pobranie i zwrot należności (COD)**  
Opłata: 7 PLN + 1% wartości pobrania. Każda przesyłka z usługą COD podlega dodatkowo ubezpieczeniu.
-  **Zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD)**  
Opłata 13 PLN
-  **Powiadomienia e-mail/SMS**  
W cenie usługi podstawowej.
-  **Informacja przed doręczeniem (PDI)**  
Opłata: 5 PLN
-  **Przeadresowanie przesyłki**  
Opłata: 10 PLN – w obrębie Terminala doręczającego DHL Parcel.  
Opłata: 100% opłaty podstawowej – pomiędzy dwoma Terminalami DHL Parcel.
-  **Doręczenie w sobotę**  
Opłata: 50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 15 PLN.
-  **Odbiór w sobotę**  
Opłata: 50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 15 PLN.

-  **Zwrot przesyłki niedostarczalnej**  
Opłata: 100% opłaty podstawowej.
-  **Potwierdzenie doręczenia (POD)**  
Opłata: 12 PLN przy zamówieniu usługi w trakcie nadania przesyłki.  
Opłata: 18 PLN + 5 PLN za każdą kolejną kopię dokumentu przy zamówieniu usługi po nadaniu przesyłki (możliwość realizacji do 1 roku po doręczeniu przesyłki).
-  **Potwierdzenie doręczenia w formie elektronicznej (ePOD)**  
W cenie usługi podstawowej.
-  **Zlecenie pisemne**  
Opłata: 5 PLN za zlecenie.
-  **Zlecenie telefoniczne**  
Opłata: 5 PLN za zlecenie.
-  **Obrót paletowy**  
Opłata: 30 PLN za paletę.
-  **eFaktura**  
W cenie usługi podstawowej.
-  **Płatnik trzecia strona**  
Opłata: 3 PLN

Szczegółowy opis usług na stronach 8-9

## CHARAKTERYSTYKA USŁUG

### DHL PARCEL MAX

#### Waga i wymiary każdego elementu w przesyłce (łącznie z opakowaniem):

- Waga maksymalna elementu, który nie został umieszczony na palecie to 50 kg. Maksymalna waga rzeczywista lub przestrzenna elementu umieszczonego na palecie to 1 000 kg (wraz z paletą).
- Maksymalna waga przesyłki (rzeczywista lub przestrzenna) 2 500 kg.
- Wymiary przesyłki standardowej:
  - umieszczonej na palecie (łącznie z paletą): 1,2 x 0,8 x 2,1 (m),
  - nie umieszczonej na palecie (łącznie z opakowaniem): 1,2 x 0,6 x 0,6 (m).
  - W przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wyżej wymienione wymiary, naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy.
- Minimalne wymiary pojedynczego elementu:
  - w przypadku przesyłek do 50 kg i niespaletyzowanych: 0,15 x 0,11 (m)
  - w przypadku przesyłek umieszczonych na palecie: 0,6 x 0,8 (m)
- Maksymalne wymiary pojedynczego elementu:
  - długość 4 m lub
  - wysokość do 2,1 m (z uwzględnieniem palety), przy czym wysokość elementu nie może być większa niż suma szerokości oraz długości palety, na której jest przewożona, lub
  - suma wszystkich boków nie większa niż 6 m.
- Suma boków (długość + szerokość + wysokość) powyżej 3m, nawet jeśli waga elementu nie przekracza 31,5 kg.
- Maksymalna liczba elementów w przesyłce: 5 sztuk.
- Towar skonsolidowany na palecie jest traktowany jako pojedynczy element.
- Element o długości powyżej 2 m do 4 m stanowi osobną przesyłkę, wymaga odrębnego listu przewozowego, a jego waga rzeczywista nie może przekraczać 50 kg.
- Nadawane do jednego Odbiorcy spaletyzowane przesyłki o wadze powyżej 2 500 kg albo przesyłki obejmujące więcej niż 5 palet mogą być obsługiwane na indywidualnych zasadach po uzgodnieniach z Działem Obsługi Klienta DHL Parcel. W przypadku nadania do jednego Odbiorcy przesyłek zawierających więcej niż 5 palet bez uprzedniego

uzgodnienia z Działem Obsługi Klienta DHL Parcel, termin doręczenia każdej kolejnej przesyłki ponad pierwszą przesyłkę wydłuża się:

- (a) jeśli doręczenie powinno nastąpić kolejnego dnia roboczego – o jeden dzień roboczy lub więcej, zależnie od liczby nadanych przesyłek;
- (b) jeśli doręczenie powinno nastąpić w ciągu dwóch dni roboczych – o dwa dni robocze lub ich wielokrotność, zależnie od liczby nadanych przesyłek. O kolejności doręczenia decyduje DHL Parcel.

#### Odbiór i doręczenie:

- Usługa jest realizowana w miejscach dostępnych dla samochodów dostawczych, w systemie „burta-burta”.
- Odbiór i doręczenie obejmują umieszczenie i zdjęcie przesyłki ze skrzyni ładunkowej<sup>1</sup>. Dodatkowe czynności załadunkowe i rozładunkowe pozostają po stronie Klienta.
- Przesyłki odbierane są standardowo od poniedziałku do piątku i doręczane są w następnym dniu roboczym lub w ciągu 2 dni roboczych<sup>2</sup>.
- Zamówienia Kuriera DHL Parcel po odbiór przesyłki można dokonać za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.
- Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem Handlowym DHL Parcel można zlecić stałe odbiory.

#### Sposób naliczania opłat:

- Dla DHL PARCEL MAX naliczamy opłaty zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 6.
- Aby ustalić cenę za usługę, należy obliczyć odległość między miejscem nadania i doręczenia przesyłki przy użyciu Kalkulatora odległości, który znajduje się na [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl).
- Dla każdego elementu obliczana jest:
  - waga przestrzenna według przelicznika: [długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm)] / 4 000 lub 1 m<sup>3</sup> przesyłki = 250 kg,
  - waga dłuźycowa według przelicznika: 1 metr bieżący = 100 kg.
- Obowiązuje wybór wyższej wagi (rzeczywistej, przestrzennej lub dłuźycowej).
- Cena przesyłki wieloelementowej obliczana jest po zsumowaniu wyższych wag poszczególnych elementów.

<sup>1</sup> Nie dotyczy odbiorów i doręczeń realizowanych pojazdami typu: ciągnik siodłowy z naczepą, samochód z naczepą o ładowności 24 t, samochód bez przyczepy o ładowności od 5 t.

<sup>2</sup> Więcej informacji na temat oferowanego czasu doręczenia w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

Wszystkie opłaty wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce. Więcej informacji na temat usług na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

# USŁUGI DODATKOWE – OPIS

## UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK



Możliwość zapewnienia dodatkowej ochrony finansowej przed utratą lub zniszczeniem przesyłki. Obejmuje przesyłki o wartości do 100 000 PLN.

**Opłata w zależności od rodzaju przesyłki i deklarowanej wartości.**

**DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12:**

- do 50 000 PLN – 3,50 PLN,
- powyżej 50 000 do 100 000 PLN – 0,2% deklarowanej wartości.

**DHL PARCEL MAX:**

- do 50 000 PLN – 7 PLN,
- powyżej 50 000 do 100 000 PLN – 0,2% deklarowanej wartości.

**W przypadku przesyłki łączonej obowiązuje opłata za ubezpieczenie dla DHL PARCEL MAX.**

Rozszerzenie zakresu usługi dla przesyłek o wartości powyżej 100 000 PLN wymaga odrębnych ustaleń zawartych w pisemnej umowie ramowej łączącej DHL Parcel z Klientem. Opłata naliczana jest indywidualnie dla każdej wysyłki na podstawie zgłoszenia w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

## POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD)



Pobrana należność za towar jest przekazywana zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy usługi przelewem bankowym. Odbiorca przesyłki zobowiązany jest do przekazania kwoty pobrania gotówką. Każda przesyłka z usługą COD podlega dodatkowemu ubezpieczeniu.

Kwota pobrania zwracana jest w ciągu 5 dni roboczych, licząc od następnego dnia roboczego po dniu doręczenia przesyłki (obowiązuje data przekazania środków z rachunku bankowego DHL Parcel). Maksymalna kwota pobrania przesyłki to 11 000 PLN. Jeżeli przy nadaniu jednej lub wielu przesyłek łączne kwoty pobrane od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy przekroczą jednorazowo 6 500 PLN, Odbiorca przesyłki zobowiązany jest do dokonania odbioru w Punkcie Obsługi Klienta DHL. Kwota pobrania przesyłki kierowanej do odbioru w punkcie DHL ServicePoint nie może przekroczyć 1000 PLN.

**Opłata: 7 PLN + 1% wartości pobrania.**

## ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW (ROD)



Uzyskanie potwierdzenia doręczenia towaru na dokumentach dołączonych na zewnątrz przesyłki i ich zwrot do Nadawcy (maksymalnie 5 dokumentów).

**Opłata: 13 PLN**

## POWIADOMIENIA E-MAIL/SMS



Za pomocą wiadomości e-mail lub SMS Odbiorca otrzymuje informacje o nadaniu przesyłki, dacie, miejscu i przewidywanych godzinach doręczenia, a także o nieudanej próbie doręczenia (z powodu nieobecności Odbiorcy pod adresem doręczenia lub nieuiszczenia należności ciężających na przesyłce). Wiadomość zawiera informację o wartości pobrania, jeśli przesyłka została nadana z usługą dodatkową Pobranie i zwrot należności (COD). Dzięki powiadomieniom Odbiorca może skorzystać z usługi Przekieruj Paczkę.

**W cenie usługi podstawowej.**

**Firma zastrzega sobie prawo do wprowadzenia specjalnych opłat dodatkowych, związanych z gwałtownymi zmianami cen, wpływającymi na koszty transportu (ceny paliw, podatki, itp.).**

<sup>1</sup> Przekierowanie do odbioru w DHL ServicePoint jest możliwe dla przesyłek jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 0,8 x 0,6 x 0,6 (m), z usługą dodatkową Ubezpieczenie przesyłek o wartości nie przekraczającej 6500 PLN, z usługą COD o wartości nie przekraczającej 1000 PLN.

<sup>2</sup> Pisemna dyspozycja od Nadawcy nie jest wymagana w przypadku przeadresowania przesyłki z usługą PDI (w obrębie Terminala doręczającego).

<sup>3</sup> Dotyczy przesyłek DHL PARCEL POLSKA płatnych przez Nadawców, jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 0,8 x 0,6 x 0,6 (m), z możliwością wykupienia tylko usługi dodatkowej Ubezpieczenie przesyłek o maksymalnej wartości 6 500 PLN oraz usługi Pobranie i zwrot należności (COD) o maksymalnej wartości 1000 PLN. Zamawianie usługi za pomocą narzędzi elektronicznych DHL Parcel. Wymagane jest podanie numeru telefonu komórkowego Odbiorcy w danych adresowych przesyłki. Obsługa przesyłek z usługą dodatkową Pobranie i zwrot należności (COD) jest możliwa w wybranych punktach – więcej informacji na stronie <https://parcelshop.dhl.pl/mapa>. Punkty DHL ServicePoint obsługują płatności za usługę Pobranie i zwrot należności (COD) gotówką lub kartą płatniczą.

<sup>4</sup> Dotyczy przesyłek DHL PARCEL POLSKA płatnych przez Nadawców, jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnymi wymiarach 0,6 x 0,4 x 0,4 (m) z m wykupienia tylko usługi dodatkowej Ubezpieczenie przesyłek o maksymalnej wartości 6 500 PLN. Zamawianie usługi za pomocą narzędzi elektronicznych DHL Parcel. Wymagane jest podanie numeru telefonu komórkowego Odbiorcy w danych adresowych przesyłki.

<sup>5</sup> Dotyczy tylko usługi DHL PARCEL POLSKA. Nie można łączyć z usługą Zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD). Zamawianie usługi za pomocą narzędzi elektronicznych DHL Parcel.

<sup>6</sup> Dotyczy tylko usług DHL PARCEL POLSKA i DHL PARCEL MAX. Nie można łączyć z usługą Doręczenie w godzinach 18:00-22:00.

Wszystkie opłaty wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce. Więcej informacji na temat usług dodatkowych na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

## INFORMACJA PRZED DORĘCZENIEM (PDI)



Powiadomienie elektroniczne oraz telefoniczny kontakt Kuriera DHL Parcel z Odbiorcą przesyłki w dniu doręczenia. W ramach tej usługi Nadawca dodatkowo zezwala na doręczenie przesyłki pod adres wskazany przez Odbiorcę, inny niż ten na liście przewozowym (w obrębie Terminala doręczającego). Jednocześnie Odbiorca będzie mógł skorzystać z usługi Przekieruj Paczkę.

**Opłata: 5 PLN**

## PRZEKIERUJ PACZKĘ<sup>1</sup>



Już od momentu nadania przesyłki, w dniu dostawy lub po nieudanej próbie doręczenia, Odbiorca może przekierować swoją przesyłkę za pomocą serwisu [www.przekieruj.dhlparcel.pl](http://www.przekieruj.dhlparcel.pl).

Usługa dostępna dla Odbiorców wyłącznie pod warunkiem podania przez Nadawcę w danych adresowych przesyłki numeru telefonu komórkowego i/lub adresu e-mail.

Opcje do wyboru w obrębie jednego terminala: przekierowanie do odbioru w DHL ServicePoint, odbiór w DHL Locker, wskazanie nowego adresu doręczenia, zmiana daty doręczenia, rezygnacja z przesyłki.

**W cenie usługi podstawowej.**

## PRZEADRESOWANIE PRZESYŁKI



Realizowane po otrzymaniu pisemnej dyspozycji od Nadawcy<sup>2</sup>

**Opłata: 10 PLN – w obrębie Terminala doręczającego DHL Parcel.**

**Opłata: 100% opłaty podstawowej – pomiędzy dwoma Terminalami DHL Parcel.**

## ODBIÓR W DHL SERVICEPOINT<sup>3</sup> I DHL LOCKER<sup>4</sup>



Możliwość wyboru najkorzystniejszego miejsca i czasu odbioru (w wybranych punktach również w sobotę i niedzielę).

Przesyłka oczekuje na odbiór 7 dni kalendarzowych. Odbiorca weryfikowany jest na podstawie kodu PIN i numeru telefonu.

Informacje o sieci punktów odbioru: <http://dhlparcel.pl/punkty>

**W cenie usługi podstawowej.**

## DORĘCZENIE DO SĄSIADA<sup>5</sup>



W przypadku braku Odbiorcy, Kurier DHL Parcel doręczy przesyłkę pod wskazany na liście przewozowym adres alternatywny, jeśli adres ten znajduje się będzie w bezpośrednim sąsiedztwie miejsca doręczenia. Bezpośrednie sąsiedztwo miejsca doręczenia oznacza miejsce usytuowane w tym samym domu, budynku bądź obiekcie, co miejsce doręczenia lub dom albo posesję położoną w najbliższym sąsiedztwie miejsca doręczenia. Odbiorca finalny otrzyma powiadomienie o doręczeniu przesyłki do sąsiada w wiadomości e-mail lub SMS.

**W cenie usługi podstawowej.**

## DORĘCZENIE W SOBOTĘ<sup>6</sup>



Szczegółowe informacje o zakresie oferowania usługi (kod pocztowy miejsca doręczenia przesyłki) znajdują się w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel lub w Klienta DHL Parcel.

**Opłata: 50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 15 PLN.**



# USŁUGI DODATKOWE – OPIS



## DORĘCZENIE W GODZINACH 18:00-22:00<sup>7, 8</sup>



Usługa dostępna jedynie dla DHL PARCEL POLSKA. Szczegółowe informacje o zasięgu usługi (kod pocztowy miejsca doręczenia przesyłki) znajdują się w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel lub w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

**Opłata: 12 PLN**

## ODBIÓR W SOBOTĘ



Szczegółowe informacje o zakresie oferowania usługi (kod pocztowy miejsca nadania przesyłki) znajdują się w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel lub w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

**Opłata: 50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 15 PLN.**

## ZWROT PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ

Za przesyłkę niedostarczalną uważa się taką przesyłkę, która nie mogła być doręczona przez DHL Parcel z powodu: odmowy przyjęcia przez Odbiorcę, odmowy uregulowania płatności za usługę, odmowy uiszczenia kwoty pobrania w ramach usługi dodatkowej Pobranie i zwrot należności (COD), nieodebrania przesyłki przez Odbiorcę po wykonaniu ustalonych prób doręczenia lub braku prawidłowych danych adresowych uniemożliwiających doręczenie.

**Opłata: 100% opłaty podstawowej<sup>9</sup>.**

## OPAKOWANIA FIRMOWE



Opłata za opakowania kartonowe zależy od ich wymiarów:

<b>24,5 x 23,5 x 10,5 (cm) (S)</b>	<b>2 PLN</b>
<b>49,5 x 23,5 x 21,0 (cm) (M)</b>	<b>3,50 PLN</b>
<b>49,5 x 47,0 x 21,0 (cm) (L)</b>	<b>5 PLN</b>
<b>49,5 x 47,0 x 42,0 (cm) (XL)</b>	<b>6 PLN</b>
<b>Foliopaki</b>	<b>0,50 PLN</b>

## POTWIERDZENIE DORĘCZENIA (POD)



Potwierdzenie w wersji papierowej – wydruk dokumentu z podpisem Odbiorcy.

**Opłata: 12 PLN przy zamówieniu usługi w trakcie nadania przesyłki.**

**Opłata: 18 PLN + 5 PLN za każdą kolejną kopię dokumentu przy zamówieniu usługi po nadaniu przesyłki (możliwość realizacji do 1 roku po doręczeniu przesyłki).**

## POTWIERDZENIE DORĘCZENIA W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (EPOD)



Potwierdzenie w wersji elektronicznej – skan dokumentu z podpisem Odbiorcy. Dostępne w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel dla przesyłek nadanych przy ich użyciu.

**W cenie usługi podstawowej.**

## ZLECENIE PISEMNE<sup>10</sup>



Obsługa zleceń pisemnych złożonych za pomocą faxu lub e-maila.

**Opłata: 5 PLN za zlecenie.**

## ZLECENIE TELEFONICZNE<sup>10</sup>



Obsługa zleceń złożonych telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta DHL Parcel. Obejmuje produkty DHL Parcel Polska, DHL Parcel 9, DHL Parcel 12, DHL Parcel MAX.

**Opłata: 5 PLN za zlecenie.**

## OBRÓT PALETOWY



Usługa dodatkowa dotycząca wyłącznie usługi DHL PARCEL MAX. Dotyczy tylko palet EURO (0,8 m x 1,2 m), zgodnych z normą UIC 435-2. Usługa dostępna dla Nadawców płacących za transport, z odpowiednim zapisem w umowie.

**Opłata: 30 PLN za paletę.**

## eFAKTURA



Faktura w wersji elektronicznej, będąca odpowiednikiem faktury papierowej. eFaktura to wielofunkcyjny, bezpieczny oraz łatwy w użyciu serwis. Umożliwia otrzymywanie e-mailem informacji o wystawionej fakturze, a także wyświetlanie i pobieranie potwierdzenia doręczenia do zafakturowanej przesyłki. Aktywacja eFaktury oraz dostęp do niej znajduje się pod adresem [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl).

**W cenie usługi podstawowej.**

## PŁATNIK TRZECIA STRONA



Obsługa przesyłki płatnej przez Zleceniodawcę, który nie jest Nadawcą ani Odbiorcą. Dotyczy DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL MAX.

**Opłata: 3 PLN**

**Firma zastrzega sobie prawo do wprowadzenia specjalnych opłat dodatkowych, związanych z gwałtownymi zmianami cen, wpływającymi na koszty transportu (ceny paliw, podatki, itp.).**

<sup>7</sup> Dotyczy tylko usługi DHL PARCEL POLSKA. Nie można łączyć z usługą Doręczenie w sobotę.

<sup>8</sup> Opłata za usługę obowiązuje również Klientów posiadających w umowie o współpracy usługę Doręczenie przesyłki w godzinach 17:00-22:00.

<sup>9</sup> Dla przesyłek DHL PARCEL 9 oraz DHL PARCEL 12 opłata za usługę Zwrot przesyłki niedostarczalnej zostanie naliczona według cen za DHL PARCEL POLSKA.

<sup>10</sup> Dostępne wyłącznie dla Zleceniodawców będących płatnikami za tę usługę.

Wszystkie opłaty wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce.

Więcej informacji na temat usług dodatkowych na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

# DOPLĄTY

## OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12

Opłata zostanie naliczona do elementów:

- których najdłuższy bok jest dłuższy niż 1,2 m lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 0,6 m,
- o kształcie okrągłym, cylindrycznym lub owalnym,
- o nieregularnych kształtach z wystającymi częściami,
- zawierających luźne, ciężkie elementy lub takich, których rozkład ciężaru jest nierównomierny,
- umieszczonych w luźnym opakowaniu lub posiadających nieregularny kształt (tzn. gdy możliwe jest przesunięcie się zawartości, a tym samym przesunięcie środka ciężkości podczas transportu),
- oznakowanych naklejkami DHL „GÓRA” oraz „UWAGA! NST”,
- których zawartość wymaga obsługi specjalnej (gdy brak możliwości automatycznego sortowania w magazynach przeładunkowych lub jest możliwość uszkodzenia innych przesyłek),
- zawierających substancje płynne w opakowaniach takich jak: beczki, kanistry, wiadra itp.

Kwalifikacja towarów dostępna jest na stronie [dhlparcel.pl](http://dhlparcel.pl)

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

**Opłata: 29 PLN**

## DOPLĄTA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ PACZEK W PRODUKTACH DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL RETURN POLSKA

Opłata zostanie naliczona do elementów, których waga przestrzenna jest większa niż 31,5 kg. Informacja o sposobie liczenia wagi przestrzennej znajduje się na stronach 5 i 7.

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

**Opłata: 2 PLN za element o wadze przestrzennej od 31,5 do 50 kg**

**Opłata: 9 PLN za element o wadze przestrzennej powyżej 50 kg do 110 kg**

**Opłata: 59 PLN za element o wadze przestrzennej powyżej 110 kg**

## PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY<sup>1</sup>

DHL Parcel zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta opłatą administracyjną w przypadku konieczności wystąpienia ponownego wezwania do zapłaty za usługi DHL Parcel.

**Opłata: 20 PLN**

## OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL MAX

Opłacie podlegają elementy umieszczone na paletach, gdy:

- użyto palety o wymiarach przekraczających 0,8 m x 1,2 m (paleta EURO),
- towar wykracza poza obrys palety,
- towar nie jest przymocowany do palety (np. za pomocą folii, taśm bindujących, śrub, itp.).

Opłata zostanie naliczona w przypadku elementów niespaletyzowanych, gdy:

- ich najdłuższy bok jest dłuższy niż 1,2 m lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 0,6 m,
- oklejone są naklejkami DHL „GÓRA” oraz „UWAGA! NST”,
- zawierających substancje płynne w opakowaniach takich jak: beczki, kanistry, wiadra itp.
- mają kształt okrągły, cylindryczny bądź owalny,
- mają nieregularny kształt z wystającymi elementami.

Opłacie podlegają również elementy zawierające towary, które z powodu swojej specyfiki nie dają się spaletyzować (np. urządzenia na kółkach) i nie mogą być sortowane automatycznie.

Kwalifikacja towarów dostępna jest na stronie [dhlparcel.pl](http://dhlparcel.pl)

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

**Opłata: 125 PLN**

## ZMIANA PŁATNIKA

Po wystawieniu faktury przez DHL Parcel zmiana płatnika może nastąpić w oparciu o pisemną prośbę Klienta. Opłatą administracyjną za ponowne wystawienie faktury zostanie obciążony nowy płatnik wskazany w „Formularzu zmiany płatnika”. Formularz dostępny jest na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) w zakładce Wzory dokumentów lub w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

**Opłata: 15 PLN za każdą fakturę.**

## OPŁATA PALIWOWA I DROGOWA<sup>2</sup>

Opłata paliwowa i drogowa doliczana jest do ceny podstawowej netto każdej przesyłki.

**Wielkość i sposób obliczania opłaty zdefiniowane są na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl).**

<sup>1</sup> Nie dotyczy konsumentów.

<sup>2</sup> Poprzednia nazwa opłaty: Opłata paliwowa.

# DOPLATY

## OPŁATA ZA NIEELEKTRONICZNY LIST PRZEWOZOWY<sup>1</sup>

Opłata za obsługę przesyłek, którym towarzyszy list przewozowy wypełniony bez użycia narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL Parcel lub innych zintegrowanych z systemami DHL Parcel.

**Opłata: 3,50 PLN**

## PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM<sup>1</sup>

Opłata administracyjna związana z przywróceniem możliwości opłacania przelewem usług DHL Parcel.

**Opłata: 40 PLN**

## OPŁATA ZA ROZSZERZONĄ WERSJĘ FAKTURY PAPIEROWEJ

Opłata związana z przygotowaniem faktury zawierającej szczegółowy wykaz zafakturowanych transakcji, obejmujący numer listu przewozowego, nazwę Nadawcy i Odbiorcy przesyłki oraz składowe opłaty za przesyłkę.

**Opłata: 12 PLN za fakturę.**

## RAPORT DO FAKTURY

Załącznik do faktury wysyłany w formie elektronicznej.

**Opłata: 5 PLN za załącznik standardowy**

**Opłata: 20 PLN za ponowną wysyłkę załącznika na prośbę klienta**

## PUSTY PODJAZD

Opłata naliczana, gdy kurier został podstawiony zgodnie ze zleceniem, a przesyłka nie została kurierowi wydana lub Nadawca był nieosiągalny. Obejmuje produkty DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL MAX.

**Opłata: 5 PLN**

**Firma zastrzega sobie prawo do wprowadzenia specjalnych opłat dodatkowych, związanych z gwałtownymi zmianami cen, wpływającymi na koszty transportu (ceny paliw, podatki, itp.).**

<sup>1</sup> Nie dotyczy konsumentów.

Wszystkie opłaty wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce.

Więcej informacji na temat usług dodatkowych na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.





### TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM

#### DHL Parcel nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających<sup>1</sup>:

- gotówkę, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym,
- przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki, itp.),
- broń i amunicję,
- artykuły szybko psujące się, wymagające specjalnych warunków przewozu,
- towary chemicznie i biologicznie aktywne,
- zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce,
- narkotyki i substancje psychotropowe,
- leki wymagające specjalnych warunków przewozu,
- inne towary, których właściwości mogą stanowić zagrożenie dla zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne przesyłki,
- inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

### REKLAMACJE

Dokładamy wszelkich starań, aby przesyłki Klientów docierały na czas, bezpiecznie i pod właściwy adres. W przypadku uwag co do jakości naszych usług lub zamiaru złożenia reklamacji prosimy skorzystać ze strony [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl).

<sup>1</sup> Więcej informacji w Regulaminie świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL Parcel Polska Sp. z o.o., dostępnym na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl).

Więcej informacji na temat usług na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.





## ROZWIĄZANIA DLA NADAWCY

Umożliwiamy wybór wygodnego sposobu nadania przesyłki!

Kuriera DHL Parcel można zamówić on-line, a promocyjne Pakiety DHL Parcel nadać w punktach DHL ServicePoint.

### DHL24



Aplikacja dostępna 24 godziny na dobę / 7 dni w tygodniu, bez instalacji, poprzez przeglądarkę internetową na stronie [www.dhl24.com.pl](http://www.dhl24.com.pl).

Zachęcamy do rejestrowania się w wielofunkcyjnej aplikacji DHL24, dzięki której można:

- zapłacić za przesyłkę on-line, sprawdzać ceny przesyłek i wybranych usług dodatkowych oraz informacje o aktualnych promocjach,
- budować książkę adresową Odbiorców,
- przygotowywać szablony przesyłek,
- szybko przygotować przesyłkę, korzystając z historii wcześniej nadanych (kopiowanie),
- zamawiać Kuriera DHL Parcel i monitorować status realizacji zlecenia,
- drukować etykiety (możliwy zbiorczy wydruk),
- monitorować status doręczenia przesyłek,
- mieć dostęp do skanu dokumentu z podpisem Odbiorcy,

- mieć dostęp do historii nadań,
- złożyć reklamację i sprawdzać, jak postępuje jej rozpatrywanie.

Z aplikacji DHL24 można też korzystać bez konieczności rejestrowania się.

Ta opcja pozwala na:

- sprawdzenie ceny przesyłki i wybranych usług dodatkowych (w tym ofert promocyjnych)
- przygotowanie i wydrukowanie listu przewozowego,
- zamówienie Kuriera DHL Parcel po odbiór przesyłki.

**Wszystkie narzędzia elektroniczne przedstawione w cenniku są bezpłatne.**

Więcej informacji na [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.



# ROZWIĄZANIA DLA ODBIORCY

## Kolejne usługi ułatwiające doręczanie przesyłek

### ODBIÓR W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT I W DHL LOCKER



Odbiorca wybiera najbliższy punkt i odbiera przesyłkę wracając z pracy!

- Klient sklepu internetowego zyskuje możliwość wyboru najkorzystniejszego miejsca oraz czasu odbioru swojej przesyłki (w wybranych punktach również w sobotę i niedzielę).
- Odbiorca otrzymuje powiadomienie o przesyłce gotowej do odbioru.
- Przesyłkę można odebrać w ciągu 7 dni kalendarzowych od powiadomienia, w dowolnych godzinach pracy punktu.

### POWIADOMIENIA E-MAIL/SMS



Dzięki bezpłatnym powiadomieniom Odbiorca zna termin planowanego doręczenia przesyłki. Dowie się o bezskutecznej próbie doręczenia przesyłki przez Kuriera DHL i łatwo przekieruje przesyłkę dzięki dostępowi do serwisu [www.przekieruj.dhlparcel.pl](http://www.przekieruj.dhlparcel.pl).

- Powiadomienia e-mail i SMS informują Odbiorcę o nadaniu przesyłki, przewidywanym terminie doręczenia oraz o nieskutecznej próbie doręczenia.
- Znając przybliżoną godzinę doręczenia przesyłki, Odbiorca może zaplanować swój dzień.
- Dzięki powiadomieniom Klienci nie muszą kontaktować się ze sklepem internetowym w sprawie przesyłek.

### PRZEKIERUJ PACZKĘ



Już od momentu wygenerowania przesyłki przez Nadawcę, Odbiorcy mogą przekierować swoją przesyłkę za pomocą serwisu [www.przekieruj.dhlparcel.pl](http://www.przekieruj.dhlparcel.pl).

Odbiorca sam, bez potrzeby kontaktu z Nadawcą, decyduje o najwygodniejszym sposobie przekierowania:

- odbiór przesyłki w wybranym punkcie DHL ServicePoint i DHL Locker (odbiór najpóźniej w ciągu 7 dni kalendarzowych licząc od następnego dnia po doręczeniu do punktu),
- zmiana daty lub adresu doręczenia przesyłki

Za pomocą serwisu Przekieruj paczkę Odbiorca może również zrezygnować z przesyłki (podając powód rezygnacji).

Informację o możliwości przekierowania przesyłki odbiorca otrzymuje w usługach Powiadomienie e-mail/SMS oraz Informacja przed doręceniem (PDI), a także podczas sprawdzania statusu na stronie [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl).

Serwis [www.przekieruj.dhlparcel.pl](http://www.przekieruj.dhlparcel.pl) dostępny jest również w wersji mobilnej.

### DORĘCZENIE DO SĄSIADA



Pomoc sąiedzka jest nieoceniona, szczególnie gdy Odbiorca nie może czekać na Kuriera DHL Parcel!

- Jeśli Kurier DHL Parcel nie zastanie Odbiorcy, próbuje niezwłocznie doręczyć przesyłkę wskazanemu sąsiadowi.
- Klient nie musi oczekiwać na Kuriera DHL Parcel, a mimo to przesyłka dotrze w planowanym dniu dostawy.
- Odbiorca otrzymuje powiadomienie e-mail/SMS o doręczeniu przesyłki do sąsiada.

Więcej informacji na [www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL Parcel.

# DOCENIAJĄ NAS KLIENCI I EKSPERCI



## Najwyższa Jakość QI 2018

DHL Parcel Polska już po raz trzeci otrzymał certyfikat i godło QI w Programie Najwyższa Jakość Quality International. W tym roku dodatkowo zostaliśmy wyróżnieni Perłą Jakości QI Order za system zarządzania jakością.



## Marka Godna Zaufania 2018

Badanie w formie ankiety on-line zostało przeprowadzone wśród firm i podmiotów gospodarczych z sektora MŚP w Polsce i miało za zadanie poznać ich opinię na temat najlepszych marek, produktów i usług. DHL po raz kolejny zwyciężyło w kategorii usługi logistyczne, otrzymując największą liczbę wskazań (19,7%).




## Konsumentki Lider Jakości 2018

To nasze kolejne Złote Godło w programie Konsumentki Lider Jakości 2018. DHL zajęł I. miejsce w kategorii „Firmy kurierskie”. Jak pokazuje badanie, jednym z najważniejszych elementów sukcesu marki jest znajomość wśród konsumentów, która w przypadku marki DHL utrzymuje się na wysokim poziomie - 88,4%.



## Gwiazda Jakości Obsługi 2018

Nagroda przyznana DHL Parcel po raz kolejny, to potwierdzenie wysokiego poziomu dbałości o klienta. Wyróżnienie przyznają sami klienci, najpierw poprzez głosowanie w prowadzonym przez cały rok badaniu. Na podstawie ich opinii wyłaniane są marki, które biorą udział w dodatkowym badaniu ankietowym.



[www.dhlparcel.pl](http://www.dhlparcel.pl)

DHL24  
[www.dhl24.com.pl](http://www.dhl24.com.pl)

Dział Obsługi Klienta DHL Parcel  
tel. 42 6 345 345

DHL Parcel Polska Sp. z o.o.  
ul. Osmańska 2  
02-823 Warszawa

**DHL**