

PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE B2C i B2B

FAQ – MATERIAŁ DLA KLIENTA



Szanowny Kliencie!

Oddajemy w Twoje ręce materiał dotyczący przesyłek międzynarodowych DHL, stworzony na podstawie najczęstszych zapytań klientów.

Liczymy, że okaże się pomocny na etapie wdrożenia.

DHL Parcel Connect i Return Connect
elastyczne rozwiązania **dla rynku B2C**

DHL Parcel Connect Plus i Pallet
optymalne rozwiązania **dla rynku B2B**



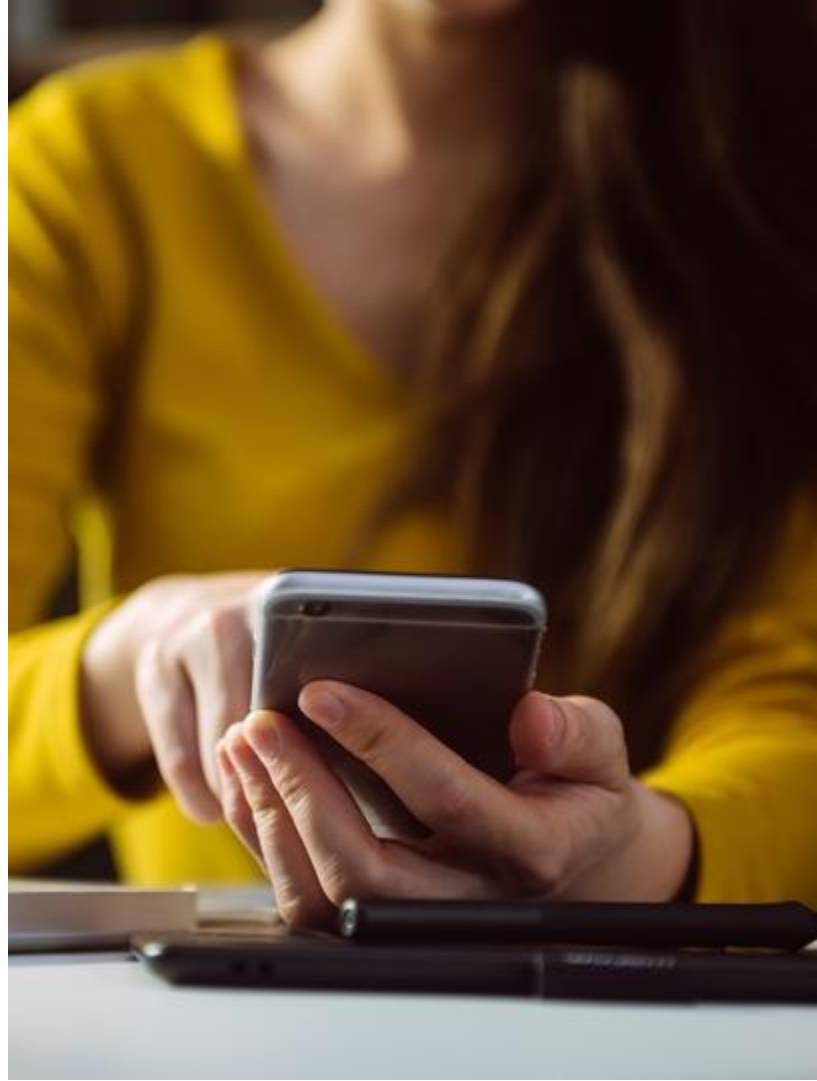
SPECYFIKA OBSŁUGI DHL PARCEL CONNECT

To produkt z **1 próbą doręczenia do drzwi** w standardzie, stworzony **dla dostaw B2C**.

Wyjątek stanowią: Estonia, Dania, Finlandia, Litwa, Łotwa i Szwecja, gdzie przesyłki odbierane są **w lokalnym punkcie partnera DHL eCommerce**.

Nie należy traktować produktu B2B - DHL Parcel Connect Plus, jako alternatywy dla doręczeń do drzwi w tych krajach, ponieważ lokalny operator może takie przesyłki kierować do punktu, procesując je zgodnie ze standardem produktu B2C.

Skorzystaj z **DHL Parcel Connect** przy wysyłce **bezpośrednio do Klienta indywidualnego lub biznesowego, który nie wymaga szczególnej obsługi**, jak doręczenie w określonym przedziale godzinowym.



SPECYFIKA OBSŁUGI

DHL PARCEL RETURN CONNECT

Nadanie przesyłki **DHL Parcel Return Connect** odbywa się w **punktach ServicePoint/automatach DHL Locker**.

Odbiór przesyłki przez kuriera możliwy jest dla przesyłek, których parametry uniemożliwią nadanie ich w punkcie DHL ServicePoint lub automacie DHL Locker.

Instrukcja obsługi zwrotu dołączona jest do etykiety zwrotnej.



SPECYFIKA OBSŁUGI

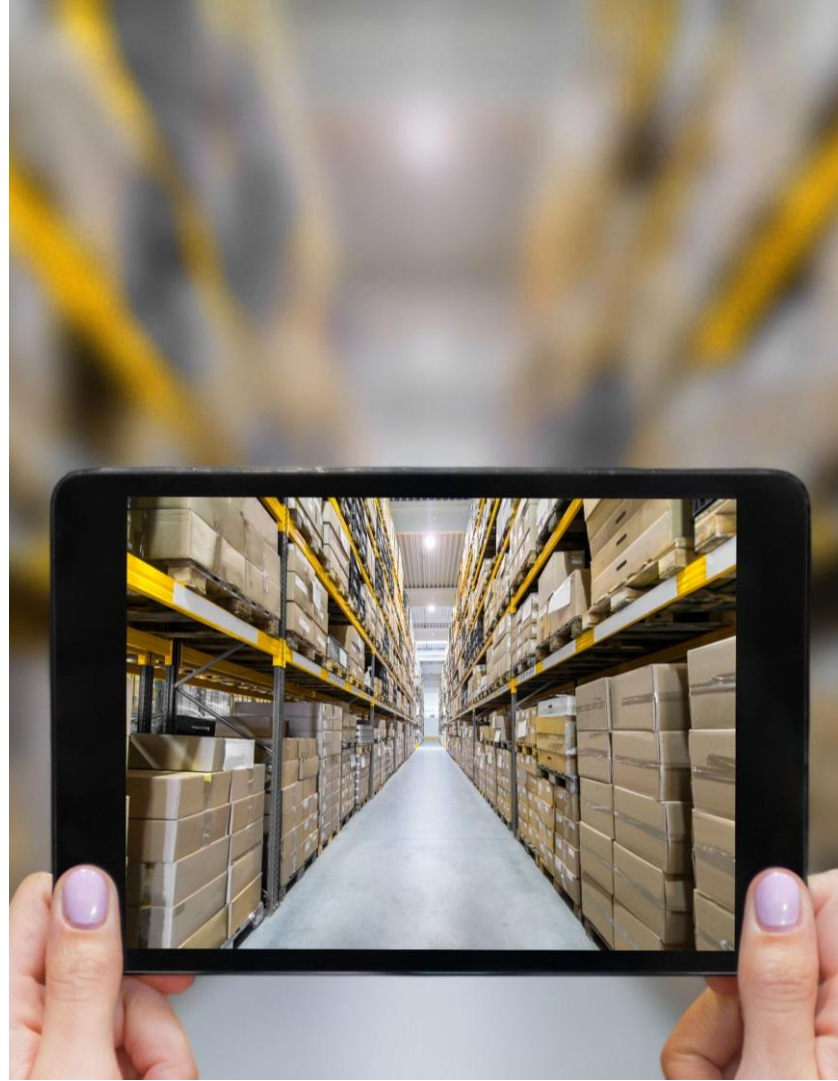
DHL PARCEL CONNECT PLUS I DHL PARCEL CONNECT PALLET

To produkty z **2 próbami doręczenia** w standardzie, stworzone **dla dostaw B2B**:

- do drzwi – **DHL Parcel Connect Plus**
- w systemie burta-burta – **DHL Parcel Connect Pallet**

Wszystkie elementy przesyłki wieloelementowej powinny być przekazywane kurierowi tego samego dnia. Zminimalizuje to ryzyko opóźnień w doręczeniu i zapewni widoczność wszystkich statusów przesyłki.

Skorzystaj z **DHL Parcel Connect Plus i DHL Parcel Connect Pallet przy wysyłce do Klientów biznesowych**, w tym magazynów i centrów logistycznych (np. Amazon, Zalando). Nasi partnerzy logistyczni są wyspecjalizowani w doręczeniach do klientów, którzy wymagają specjalnej obsługi, jak dostawa w określonym oknie czasowym.



CZAS DORĘCZENIA

Czas dostawy przesyłek międzynarodowych, określony w Cenniku:

- jest **przewidywany** w oparciu o średnie czasy doręczenia w sieci DHL
- **nie jest gwarantowany** i nie stanowi części umowy
- odnosi się do podjęcia **pierwszej próby doręczenia** i przedstawiony jest w dniach roboczych
- liczy się od **następnego dnia po nadaniu** przesyłki



CZAS DORĘCZENIA

W przypadku **produktów DHL Parcel Connect Plus i DHL Parcel Connect Pallet** płatnikowi przysługuje **gwarancja w wysokości 50% opłaty podstawowej**, o ile pierwsza próba doręczenia nastąpiła **po upływie trzech dni** po dniu przewidywanego doręczenia określonego w cenniku DHL eCommerce.

Przesyłki doręczane są od poniedziałku do piątku.

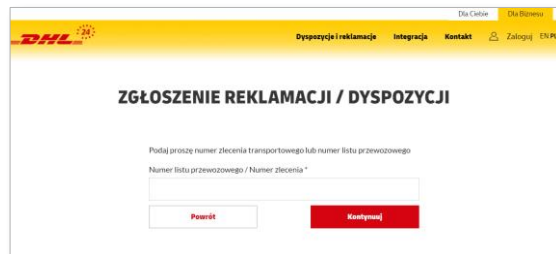
W niektórych krajach dostawy realizowane są w sobotę, ale nie ma możliwości wyboru doręczenia tego dnia jako usługi dodatkowej. Doręczenie odbywa się w oparciu o ustalone procesy operacyjne i nie ma możliwości jego przyspieszenia, np. poprzez założenie interwencji.



OBSŁUGA KLIENTA

Zgłoszenie wszelkich spraw związanych z przesyłką realizowane jest przez formularze w narzędziach elektronicznych na stronie **dhl24.com.pl**

DHL24 – dyspozycja



The screenshot shows the DHL24 website interface. At the top, there is a yellow navigation bar with the DHL logo and links for 'Dyspozycja i reklamacje', 'Integracja', 'Kontakt', 'Zaloguj', and 'EN PL'. Below the navigation bar, the main heading reads 'ZGŁOSZENIE REKLAMACJI / DYSPOZYCJI'. Underneath, there is a text prompt: 'Podaj proszę numer zlecenia transportowego lub numer listu przewozowego'. Below this prompt is a text input field. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Powrót' (Return) and 'Zakończ' (Finish).

Formularz zgłoszenia ma na celu przede wszystkim ustalenie aktualnego statusu i doręczenie przesyłki.

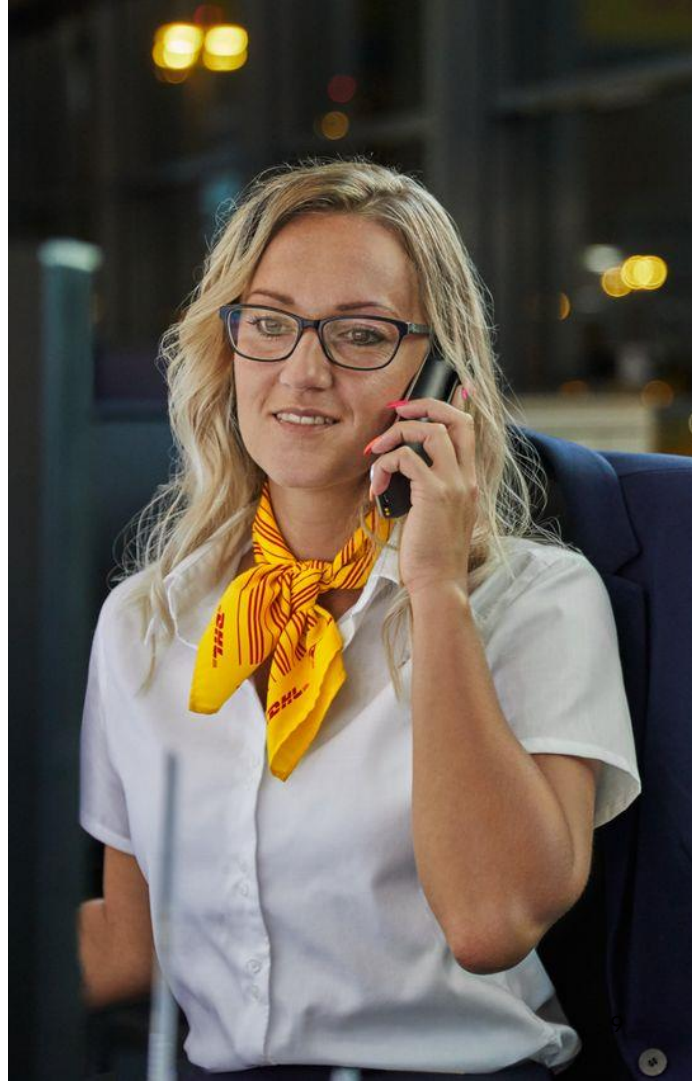


OBSŁUGA KLIENTA

Reklamacja rozpatrywana jest w momencie dostarczenia kompletu niezbędnych dokumentów wyszczególnionych w formularzu reklamacyjnym. Obowiązujące w przypadku przesyłek międzynarodowych **przepisy prawa nie wskazują terminu na rozpatrzenie reklamacji**, jednakże staramy się udzielać odpowiedzi **w terminie 30 dni** od dnia uzyskania wszelkich dokumentów oraz wyjaśnień.

W przypadku uszkodzenia przesyłki **za spisanie protokołu szkody odpowiedzialny jest odbiorca przesyłki**. Konieczne jest, aby niezwłocznie zgłosił się w tym celu do lokalnego przewoźnika i dostarczył nadawcy dokument lub numer zgłoszenia. **Protokół szkodowy spisany przez odbiorcę jest niezbędny do złożenia reklamacji przez nadawcę.**

W przypadku **widocznych braków lub uszkodzeń w przesyłce** odbiorca powinien spisać protokół szkodowy w momencie dostawy. Jeśli chodzi o **uszkodzenia lub braki niewidoczne** w chwili dostawy, **odbiorca ma 7 dni na zgłoszenie zastrzeżeń.**



OBSŁUGA KLIENTA

A

W celu rozpoczęcia postępowania wyjaśniającego konieczne jest zgłoszenie przez stronę **DHL24 – dyspozycja**

B

W przypadku interwencji dotyczącej **niezrealizowanej usługi** oprócz faktury niezbędne jest **oświadczenie odbiorcy o nieotrzymaniu przesyłki w języku angielskim** z datą oraz numerem międzynarodowym (JJD).

Do każdego zgłoszenia dotyczącego przesyłki eksportowej konieczne jest załączenie faktury. **Wyjątek stanowi dyspozycja przesłania potwierdzenia doręczenia (POD).**

C

Do procesowania **zaginięć/potencjalnych zaginięć** niezbędne są informacje o zawartości przesyłki, rodzaju opakowania oraz faktury z wartością produktów w paczce wyrażoną w kwocie netto. Takie same informacje wymagane są dla przesyłek, których **status nie jest aktualizowany powyżej 3 dni.**



ZARZĄDZANIE PRZESYŁKĄ PRZEZ ODBIORCĘ

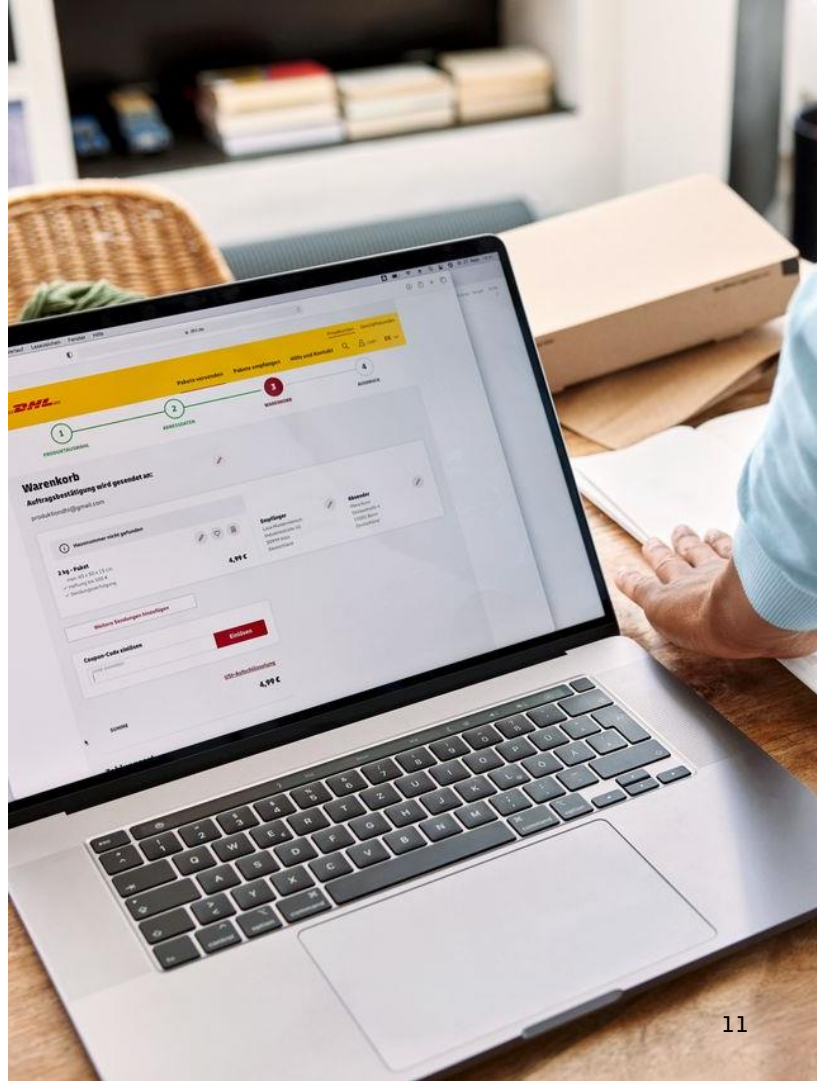
DHL Parcel Connect

Odbiorca otrzymuje powiadomienia elektroniczne, które nie tylko zawierają kluczowe informacje na temat przesyłki i jej statusu, ale pozwalają również na **elastyczne zarządzanie** nią. Odbiorca może za ich pośrednictwem, np. **przekierować przesyłkę na inny adres lub do punktu czy zmienić dzień dostawy**.

DHL Parcel Connect Plus i DHL Parcel Connect Pallet

Odbiorca biznesowy oczekuje innego standardu obsługi - doręczenia do drzwi w godzinach pracy firmy, stąd **dwie próby doręczenia**, jeśli pierwsza okaże się nieskuteczna i **brak możliwości zarządzania przesyłką**.

DHL Track & Trace – jedno źródło informacji o Twojej przesyłce, niezależnie od produktu i kraju dostawy



ZARZĄDZANIE PRZESYŁKĄ PRZEZ NADAWCĘ



DHL Parcel Connect

Nie ma możliwości zarządzania przesyłką przez nadawcę.

Odbiorca może skontaktować się z lokalnym Customer Service (w kraju doręczenia) w celu np. przeadresowania paczki. Partner doręczający może zgodzić się na spełnienie prośby odbiorcy – swojego bezpośredniego klienta.



Co zrobić, jeśli odbiorca poprosi nadawcę o zarządzanie przesyłką?

Należy poinformować odbiorcę, że **w powiadomieniu elektronicznym znajduje się link do zarządzania przesyłką oraz numer do Customer Service**. Bezpośrednie działanie ze strony Odbiorcy zapewnia większą skuteczność.



DHL Parcel Connect Plus i DHL Parcel Connect Pallet

W ramach produktów B2B lokalni operatorzy wykonują proaktywne działania, aby zwiększyć skuteczność doręczeń - np. **kontaktują się z Odbiorcą w przypadku błędnego adresu czy jego nieobecności**, aby zrealizować dostawę.