



## FAQ – najczęściej zadawane pytania

### 1. Kiedy kurier będzie próbował doręczyć mi przesyłkę, jeśli nie zmienię nic w dostawie?

Kurier będzie próbował doręczyć przesyłkę następnego dnia roboczego po jej nadaniu.

Jeśli kurier Cię nie zastanie, zostawi Ci awizo.

Następnego dnia (z wyłączeniem niedziel i dni świątecznych) po pierwszej nieudanej próbie doręczenia przesyłkę będziesz mógł (mogła) odebrać w Punkcie Obsługi Klienta DHL Parcel. Adres punktu znajdziesz na awizo.

Jeśli nie odbierzesz przesyłki osobiście, kolejnego dnia roboczego kurier będzie próbował po raz drugi doręczyć Ci przesyłkę. Gdy po raz kolejny kurier Cię nie zastanie, zostawi Ci awizo.

Przez 7 dni kalendarzowych po drugiej nieudanej próbie doręczenia, będziesz mógł (mogła) odebrać przesyłkę w Punkcie Obsługi Klienta DHL Parcel. Adres również znajdziesz na awizo.

### 2. Ile razy DHL Parcel próbuje dostarczyć paczkę pod wskazany adres?

Oferujemy dwie bezpłatne próby doręczenia. Po dwóch nieudanych próbach będziesz mógł odebrać przesyłkę z Punktu Obsługi Klienta DHL Parcel.

### 3. Co w przypadku, gdy przesyłka nie zostanie doręczona / odebrana?

Jeśli przesyłka nie zostanie doręczona / odebrana:

- a) Po dwóch nieudanych próbach doręczenia oraz 7 dniach kalendarzowych oczekiwania na odbiór osobisty w Punkcie Obsługi Klienta DHL Parcel przesyłka zostanie odesłana do nadawcy.
- b) Gdy przekierujesz przesyłkę w serwisie [przekieruj.dhlparcel.pl](http://przekieruj.dhlparcel.pl) i pomimo to nie zostanie doręczona/ odebrana w ciągu 10 dni kalendarzowych po nadaniu, w 11 dniu odeślemy ją do nadawcy.



#### 4. Co mogę zrobić w serwisie „Przekieruj paczkę”?

- **Zmienić datę** doręczenia paczki przez kuriera na inny niż pierwotnie planowany.
- **Zmienić adres doręczenia**, jeśli wiesz, że kurier nie zastanie Cię pod adresem wskazanym przez nadawcę.
- **Wskazać lub zmienić adres alternatywny** (np. adres Sąsiada), jeśli nie jesteś pewien, że będziesz obecny podczas przyjazdu kuriera. Jeśli kurier nie zastanie Ciebie, spróbuje doręczyć przesyłkę pod adres alternatywny. Po doręczeniu otrzymasz powiadomienie email/sms z potwierdzeniem doręczenia.
- **Wybrać opcję odbioru w punkcie DHL Parcelshop** (1000 punktów w całej Polsce), nie czekając na doręczenie kurierem.
- **Zrezygnować z odbioru** paczki, jeśli nie chcesz już zamówionego towaru

Możesz **zmienić adres doręczenia** lub przekierować przesyłkę do **odbioru w punkcie DHL Parcelshop** tylko w obrębie terminala doręczającego przesyłkę, pod adres wskazany przez nadawcę. Zmiany w dostawie, jeśli będzie realizowana przez inny terminal, możesz dokonać kontaktując się z nadawcą. Serwis podpowie Ci, jeśli będziesz musiał skontaktować się z nadawcą.

#### 5. Co to jest kod PIN?

Kod PIN jest to przyporządkowany do każdej przesyłki ciąg sześciu cyfr pozwalający na zalogowanie się do serwisu „Przekieruj paczkę”.

#### 6. Jeśli mam odebrać kilka przesyłek od różnych nadawców, to ile kodów PIN otrzymam?

Otrzymasz jeden PIN dla jednej przesyłki (jednego listu przewozowego). Jeśli czekasz na kilka paczek od różnych dostawców, otrzymasz w powiadomieniach indywidualny kod PIN do każdej przesyłki.



## **7. Zgubiłem PIN do serwisu „Przekieruj paczkę”. Co mam zrobić?**

Na głównej stronie serwisu „Przekieruj paczkę” pod polami do logowania znajduje się opcja „Nie mam kodu PIN”, dzięki której po podaniu numeru LP oraz numeru telefonu / adresu email zgodnego z tym, który podał nadawca wyślemy Ci wiadomość sms / email z kodem PIN.

## **8. Jakich przesyłek dotyczy serwis „Przekieruj paczkę”?**

W serwisie możesz dokonać zmiany w dostawie przesyłek :

- Krajowych o wadze do 31,5 kg lub których suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) jest równa maksymalnie 300cm.
- Międzynarodowych przesyłek drogowych DHL Parcel Connect dostarczanych w Polsce.

## **9. Jakich przesyłek nie obsługuje serwis?**

Nie będziesz mógł(a) przekierować przesyłki:

- jeśli przy zamówieniu zdecydowałeś(aś), że chcesz ją odebrać w punkcie DHL Parcelshop.
- powyżej 31,5kg lub których suma wymiarów (długość + szerokość + wysokość) jest wyższa niż 300cm.
- do której nadawca nie podał Twoich danych kontaktowych - numeru telefonu komórkowego lub adresu email.



**10. Co, jeśli po nadaniu okaże się, że przesyłka jest cięższa lub większa niż zadeklarował Nadawca?**

DHL Parcel zastrzega sobie prawo do niewykonania dyspozycji, jeżeli po weryfikacji okaże się, że Twoja przesyłka waży więcej niż:

- **31,5 kg i/lub suma jej boków** (długość + szerokość + wysokość) **przekracza 3 metry.**
- **25kg i/lub ma wymiary większe niż 80x60x60cm**, a wybrałeś(aś) odbiór w punkcie DHL Parcelshop.

W takim przypadku skontaktujemy się z Tobą i ustalimy szczegóły doręczenia.

**11. Kiedy otrzymam powiadomienie o możliwości zmiany w dostawie w serwisie „Przekieruj Paczkę”?**

- Po tym, jak nadawca przekazuje przesyłkę kurierowi DHL Parcel do przewozu.
- Po nieudanej próbie doręczenia przesyłki pod adres wskazany w liście przewozowym (awizowaniu przesyłki).
- Gdy nie będziesz miał gotówki na opłacenie należności, np. za pobranie.

**Uwaga** - warunkiem koniecznym do uruchomienia powiadomień jest przekazanie przez nadawcę Twojego adresu e-mail lub telefonu komórkowego.



## 12. Kiedy mogę dokonać zmiany w serwisie „Przekieruj paczkę”?

**Warto wiedzieć:** Serwis „Przekieruj paczkę” działa przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Termin doręczenia jest zależny od czasu, w jakim dokonasz zmiany w serwisie.

- Zmiany możesz dokonać już w dniu nadania przesyłki. Najpóźniejszy termin dokonania zmiany to dzień przed drugą, nieudaną próbą doręczenia. Po tym terminie będziesz mógł(a) odebrać przesyłkę osobiście w Punkcie Obsługi Klienta DHL lub zrezygnować z przyjęcia przesyłki.
- Żebyśmy mogli zrealizować Twoją dyspozycję, czyli dostarczyć przesyłkę następnego dnia roboczego, musisz dokonać zmiany najpóźniej do północy dzień wcześniej.
- Do północy możesz złożyć kilka dyspozycji. Jednak każda następna dyspozycja anuluje poprzednią. Przesyłkę dostarczymy zgodnie z Twoją ostatnią decyzją złożoną za pośrednictwem serwisu „Przekieruj paczkę”. Jeśli złożysz dyspozycję po północy, będziemy mogli ją zrealizować najwcześniej w kolejnym dniu roboczym (przykład: dyspozycja złożona o 00:01 w poniedziałek, realizacja dyspozycji najwcześniej we wtorek), ale zawsze zgodnie z Twoją decyzją.
- Dyspozycja może być złożona maks. do północy dziewiątego dnia kalendarzowego po dniu nadania z datą realizacji maks. następnego dnia roboczego.

## 13. Kiedy będzie realizowana dyspozycja?

Twoją dyspozycję możemy zrealizować najwcześniej następnego dnia roboczego po jej złożeniu lub w innym terminie, który podałeś, ale nie później niż 10 dnia od daty nadania przesyłki.



#### **14. Kiedy najpóźniej mogę dokonać zmiany, żeby otrzymać przesyłkę w sobotę?**

Dla przesyłek nadanych maks. do czwartku, zmiany możesz dokonać najpóźniej w piątek do północy, abyśmy dostarczyli je w sobotę.

Abyśmy mogli doręczyć w sobotę przesyłki nadane w piątek, nadawca powinien zaznaczyć usługę doręczenia w sobotę przy wypisywaniu listu przewozowego.

#### **15. Co to znaczy, że niektóre opisy przy polach do wypełnienia są pogrubione?**

Pogrubione opisy przy polach do wypełnienia wskazują, że trzeba je obowiązkowo wypełnić. Dzięki temu będziemy mogli szybko dostarczyć Twoją paczkę.

#### **16. Jakie przesyłki mogę odebrać w punkcie DHL Parcelshop?**

W punkcie DHL Parcelshop możesz odebrać przesyłkę, która spełnia następujące kryteria:

- jest jednoelementowa,
- waży maks. 25kg,
- jej wymiary nie przekraczają 80x60x60cm,
- został podany nr tel. komórkowego do odbiorcy (konieczny do uzyskania powiadomienia i kodu PIN wymaganego przy odbiorze przesyłki),
- jest ubezpieczona do wartości maks. 6500 PLN,
- koszty transportu pokrywa nadawca,
- została nadana bez usług dodatkowych takich jak: m.in. Informacja przed doręczeniem (PDI); Zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD) w tym Osobisty Podpis; Potwierdzenie doręczenia (POD)
- została nadana bez wymogu pobrania przez kuriera pieniędzy od odbiorcy / zwrotu należności za zamówiony towar (COD).



**17. W jakim czasie mogę odebrać paczkę w punkcie DHL Parcelshop?**

Czas oczekiwania przesyłki na odbiór w DHL Parcelshop liczy się niezależnie od czasu oczekiwania przesyłki na odbiór w Punkcie Obsługi Klienta DHL Parcel i jest to 7 dni kalendarzowych, licząc od następnego dnia po dostawie przesyłki do punktu DHL Parcelshop.

**18. Gdzie znajdę listę dostępnych punktów Parcelshop?**

Listę naszych punktów Parcelshop znajdziesz pod adresem <https://parcelshop.dhl.pl/mapa>

**19. Co znaczy „adres sąsiada” lub „adres alternatywny”? Jaki adres w tym wypadku mogę podać?**

To miejsce położone w bezpośrednim, najbliższym sąsiedztwie Twojego miejsca zamieszkania (adresu odbiorcy). Może to być Twój znajomy mieszkający w tym samym bloku (na innym piętrze lub w sąsiedniej klatce schodowej) albo osoba mieszkająca w sąsiednim budynku / posesji, czyli np. Twój sąsiad.

**20. Czy jeśli podam „adres sąsiada” lub „adres alternatywny” to kurier będzie próbował doręczyć przesyłkę pod ten adres pomijając mnie?**

Nie, kurier zawsze najpierw będzie próbował doręczyć przesyłkę do Ciebie, a jeśli będziesz nieobecny, kurier spróbuje doręczyć pod „adres alternatywny”. W przypadku, gdy kurier doręczy przesyłkę pod ten adres, otrzymasz powiadomienie email/ sms z nazwiskiem osoby, która ją odebrała oraz godziną doręczenia.

Jeśli adres alternatywny nie będzie znajdował się w bezpośrednim sąsiedztwie Twojego adresu, kurier nie podejmie próby doręczenia pod ten adres. Wtedy



przesyłka wróci do magazynu DHL Parcel. Informację o kolejnej próbie doręczenia otrzymasz na awizo, które kurier Tobie pozostawi.

## **21. Jakie przeglądarki internetowe obsługują serwis „Przekieruj paczkę”?**

Przeglądarki internetowe, dzięki którym możesz w pełni korzystać z serwisu „Przekieruj paczkę” to:

- Internet Explorer – wersja 9 oraz nowsze,
- Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera – wersja bieżąca oraz pięć wersji wstecz (dotyczy również przeglądarek mobilnych).

## **22. Z kim mogę się kontaktować w przypadku pytań?**

Skontaktuj się z naszym Działem Obsługi Klienta DHL Parcel:

e-mail: [kontakt.pl@dhl.com](mailto:kontakt.pl@dhl.com) lub kontakt [online](#)

Pracujemy od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-20:00 oraz w soboty w godzinach 8:00-16:00.