

CENNIK USŁUG

DHL eCommerce – SPECJALNY

Obowiązuje od 1 listopada 2026 r.

dhlecommerce.pl



DHL

SPIS TREŚCI

PRZESYŁKI KRAJOWE

O WADZE DO 31,5 KG

3

DHL PARCEL POLSKA

Doręczenie od drzwi do drzwi następnego dnia roboczego

DHL PARCEL PREMIUM

Doręczenie od drzwi do drzwi następnego dnia roboczego z gwarancją zwrotu kosztów przy nieterminowej dostawie¹

DHL PARCEL 9

Doręczenie od drzwi do drzwi do godz. 9:00 następnego dnia roboczego, w wybranych miastach Polski, z gwarancją zwrotu kosztów przy nieterminowej dostawie¹

DHL PARCEL 12

Doręczenie od drzwi do drzwi do godz. 12:00 następnego dnia roboczego, w wybranych miastach Polski, z gwarancją zwrotu kosztów przy nieterminowej dostawie¹

DHL PARCEL RETURN POLSKA

Idealny produkt dla sprzedawcy, którego Klient chce dokonać zwrotu towaru. Doręczenie następnego dnia roboczego

O WADZE POWYŻEJ 31,5 KG

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 I DOPŁATY INFORMACJE DODATKOWE

9

PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE

O WADZE DO 31,5 KG²

14

DHL PARCEL CONNECT

Drogowe przesyłki do wybranych krajów UE i Wielkiej Brytanii, z doręczeniem 2–5 dni³

DHL PARCEL INTERNATIONAL

Drogowe przesyłki do wybranych krajów UE, z doręczeniem 4–7 dni³

DHL PARCEL RETURN CONNECT

Drogowe przesyłki z wybranych krajów UE, z doręczeniem do Polski w ciągu 2–5 dni³

USŁUGI DODATKOWE I DOPŁATY INFORMACJE DODATKOWE

19

ROZWIĄZANIA DLA NADAWCY I ODBIORCY

22

Wszelkie oznaczenia „DHL eCommerce” odnoszą się do spółki DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o. Niniejszy Cennik ma zastosowanie do firm i instytucji, w przypadku, gdy wynika to z pisemnego uzgodnienia zawartego w odrębnej umowie dotyczącej świadczenia usług przewozowych. Aktualna wersja cennika znajduje się na dhlcommerce.pl

W przypadku zwłoki w zapłacie należności przez Zleceniodawcę DHL eCommerce rozpocznie proces windykacyjny, który zakończy się po uregulowaniu przez Zleceniodawcę całości nieuiszczonej w terminie należności. W czasie procesu windykacyjnego Zleceniodawcę obowiązują ceny określone w dokumencie Cennik Przesyłek Krajowych i Międzynarodowych dla Klientów Indywidualnych, aktualnym na moment nadania przesyłki do przewozu.

¹ Zgodnie z warunkami Regulaminu świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o.

² Szczegółowe informacje na temat limitów wagi znajdują się na stronach 14–18

³ W zależności od kraju doręczenia lub nadania. Więcej informacji na stronach 14–17.





PRZESYŁKI KRAJOWE DO 31,5 KG

OPŁATY PODSTAWOWE

Przesyłki nie umieszczone na paletach

Waga paczki	DHL Parcel Polska	DHL Parcel Premium	DHL Parcel 12 ²	DHL Parcel 9 ²	DHL Parcel Return Polska
PK ¹	44,90	56,20	70,10	110,40	44,90
5 kg	55,80	67,20	78,20	131,30	55,80
10 kg	66,70	78,70	89,70	156,90	66,70
20 kg	78,90	91,30	104,50	195,00	78,90
31,5 kg	96,90	109,60	121,90	233,40	96,90

¹ PK – dokumenty w sztywnej kopercie firmowej oraz przesyłki o wadze do 1 kg

² Usługa dostępna dla wybranych kodów pocztowych. Więcej informacji o dostępności usług terminowych w narzędziach elektronicznych, udostępnionych przez DHL eCommerce lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce

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



JAK OBLICZYĆ KOSZT PRZESYŁKI?

OPŁATA PODSTAWOWA

ustalana na podstawie wyższej wagi rzeczywistej lub przestrzennej

Więcej informacji na stronie 5



OPŁATA PALIOWA I DROGOWA

wysokość aktualnej opłaty dostępna na dhlcommerce.pl



OPŁATA ZA USŁUGI DODATKOWE I/LUB DOPŁATY

Więcej informacji na stronach 9–13



PODATEK VAT

w odpowiedniej stawce

PRZESYŁKI KRAJOWE DO 31,5 KG

DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE

DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL RETURN POLSKA

Ubezpieczenie przesyłek Opłata w zależności od deklarowanej wartości przesyłki	• do 50 000 PLN – 4,20 PLN • powyżej 50 000 do 100 000 PLN – 0,2% deklarowanej wartości
eFaktura	w cenie usługi podstawowej
Potwierdzenie doręczenia w formie elektronicznej (ePOD)	w cenie usługi podstawowej
Nadanie w Punkcie DHL ServicePoint / Automacie DHL Locker	w cenie usługi podstawowej

DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12

Pobranie i zwrot należności (COD) Każda przesyłka z usługą COD podlega dodatkowo ubezpieczeniu	8 PLN + 1% wartości pobrania																				
Zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD)	15 PLN																				
Powiadomienia e-mail/SMS	w cenie usługi podstawowej																				
Informacja przed doręczeniem (PDI)	5,60 PLN																				
Przekieruj paczkę	w cenie usługi podstawowej																				
Przeadresowanie przesyłki	• 10 PLN – w obrębie Terminala doręczającego DHL eCommerce • 100% opłaty podstawowej – pomiędzy dwoma Terminalami DHL eCommerce																				
Odbiór w Punkcie DHL ServicePoint / Automacie DHL Locker	w cenie usługi podstawowej																				
Doręczenie w sobotę	50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 18 PLN																				
Doręczenie w godzinach 18:00–22:00	12 PLN																				
Zwrot przesyłki niedostarczalnej	100% opłaty podstawowej																				
Opakowania firmowe i materiały eksploatacyjne	Opłata za opakowania kartonowe zależna od ich wymiarów: <table><tr><td>• Karton XS – 17,0 x 13,0 x 6,0 (cm)</td><td>1,50 PLN</td></tr><tr><td>• Karton S – 31,5 x 22,5 x 5,5 (cm)</td><td>2,00 PLN</td></tr><tr><td>• Karton M – 49,4 x 24,4 x 16,8 (cm)</td><td>3,50 PLN</td></tr><tr><td>• Karton L – 49,4 x 29,4 x 38,8 (cm)</td><td>5,50 PLN</td></tr><tr><td>• Karton XL – 49,5 x 47,0 x 42,0 (cm)</td><td>9,90 PLN</td></tr><tr><td>• Koperta tekturowa regulowana</td><td>2,25 PLN</td></tr><tr><td>• Foliopak</td><td>0,90 PLN</td></tr><tr><td>• Koperta</td><td>0,75 PLN</td></tr><tr><td>• Kieszon samoprzylepna</td><td>0,15 PLN</td></tr><tr><td>• Etykieta samoprzylepna</td><td>0,08 PLN*</td></tr></table>	• Karton XS – 17,0 x 13,0 x 6,0 (cm)	1,50 PLN	• Karton S – 31,5 x 22,5 x 5,5 (cm)	2,00 PLN	• Karton M – 49,4 x 24,4 x 16,8 (cm)	3,50 PLN	• Karton L – 49,4 x 29,4 x 38,8 (cm)	5,50 PLN	• Karton XL – 49,5 x 47,0 x 42,0 (cm)	9,90 PLN	• Koperta tekturowa regulowana	2,25 PLN	• Foliopak	0,90 PLN	• Koperta	0,75 PLN	• Kieszon samoprzylepna	0,15 PLN	• Etykieta samoprzylepna	0,08 PLN*
• Karton XS – 17,0 x 13,0 x 6,0 (cm)	1,50 PLN																				
• Karton S – 31,5 x 22,5 x 5,5 (cm)	2,00 PLN																				
• Karton M – 49,4 x 24,4 x 16,8 (cm)	3,50 PLN																				
• Karton L – 49,4 x 29,4 x 38,8 (cm)	5,50 PLN																				
• Karton XL – 49,5 x 47,0 x 42,0 (cm)	9,90 PLN																				
• Koperta tekturowa regulowana	2,25 PLN																				
• Foliopak	0,90 PLN																				
• Koperta	0,75 PLN																				
• Kieszon samoprzylepna	0,15 PLN																				
• Etykieta samoprzylepna	0,08 PLN*																				
Potwierdzenie doręczenia (POD)	5 PLN (usługa zamawiana w trakcie nadania przesyłki)																				
Zlecenie pisemne	8 PLN za zlecenie																				
Zlecenie telefoniczne	8 PLN za zlecenie																				
Płatnik trzecia strona	5,50 PLN																				

* Etykiety dostępne w rolkach 250 szt. i 1000 szt. Cena uzależniona od ilości etykiet w rolce (cena szt. x ilość szt. w rolce).
Szczegółowy opis usług na stronach 9–11



CHARAKTERYSTYKA USŁUG

DHL PARCEL POLSKA | DHL PARCEL PREMIUM | DHL PARCEL 9 | DHL PARCEL 12

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

- przesyłki wieloelementowe
- maksymalna waga elementu 31,5 kg
- maksymalna liczba elementów w przesyłce 15
- wymiary elementu standardowego 120 x 60 x 60 cm
W przypadku, gdy najdłuższy bok elementu jest dłuższy niż 120 cm lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 60 cm naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- minimalne wymiary pojedynczego elementu 15 x 11 x 1 cm
- maksymalna długość pojedynczego elementu 200 cm
- suma wszystkich boków (długość + szerokość + wysokość) nie większa niż 300 cm

Odbiór i doręczenie:

- w systemie od drzwi do drzwi
- zamówienia Kuriera DHL eCommerce po odbiór przesyłki można dokonać za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce
- po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem Handlowym DHL eCommerce można zlecić stałe odbiory. Przesyłki odbierane są standardowo od poniedziałku do piątku i doręczane w następnym dniu roboczym: do końca dnia (DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM) lub do godziny 9:00 (DHL PARCEL 9) lub do 12:00 (DHL PARCEL 12)

Sposób naliczania opłat:

- opłaty naliczane są zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 3
- dla każdego elementu w przesyłce obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika: $\text{długość (cm)} \times \text{szerokość (cm)} \times \text{wysokość (cm)} / 4\,000$ lub $1\text{ m}^3 \text{ przesyłki} = 250\text{ kg}$
- 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

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 dhlcommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce



CHARAKTERYSTYKA USŁUGI

DHL PARCEL RETURN POLSKA

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe
- maksymalna waga do 31,5 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej: 120 x 60 x 60 (cm).
W przypadku, gdy najdłuższy bok elementu jest dłuższy niż 120 cm lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 60 cm, naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- wymiary elementu standardowego 120 x 60 x 60 cm.
W przypadku, gdy najdłuższy bok elementu jest dłuższy niż 120 cm lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 60 cm naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- minimalne wymiary elementu 15 x 11 x 1 cm
- maksymalna długość przesyłki 200 cm
- suma wszystkich boków (długość + szerokość + wysokość) nie większa niż 300 cm

Nadanie przesyłki:

- Zleceniodawca decyduje o sposobie przekazania etykiety zwrotnej i ma do wyboru następujące opcje:
 - generuje i drukuje etykietę, a następnie wysyła wewnątrz opakowania, z wysyłanym towarem
 - generuje etykietę i wysyła mailem, jako załącznik (plik PDF)
 - generuje i przesyła kod QR mailem
 - przekazuje link do formularza online, umożliwiającego Klientowi Zleceniodawcy utworzenie etykiety zwrotnej.
- do przygotowania i wydruku etykiety zwrotnej oraz kodu QR służą te same narzędzia elektroniczne, przy użyciu których tworzy się etykietę do wysyłki.
- Zleceniodawca decyduje o udostępnieniu sposobu nadania zwrotu. Ma do wyboru nadanie u Kuriera i nadanie w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker
- maksymalna waga i wymiary dla paczek z możliwością nadania w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker to 25 kg oraz 64 x 38 x 41 (cm)
- przesyłki niestandardowe można nadać jedynie z opcją zamówienia Kuriera
- dla przesyłek DHL PARCEL RETURN POLSKA nadanie w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker możliwe jest bez etykiety.
Po przesyłki niestandardowe należy zamówić Kuriera. Zleceniodawca ma możliwość zamówienia Kuriera z przywiezieniem etykiety do swojego Klienta (usługa dodatkowo płatna). Zlecenie jest realizowane najwcześniej w następnym dniu roboczym.
- Klient Zleceniodawcy otrzymuje instrukcję obsługi zwrotu. Instrukcja zawiera link do strony dhl24.com.pl/zwroty, gdzie Klient Zleceniodawcy znajdzie informacje dotyczące sposobu postępowania z przesyłką oraz aktualne dane dotyczące dostępności punktów DHL eCommerce.

Doręczenie przesyłki:

- adres doręczenia przesyłki zwrotnej definiowany jest przez Zleceniodawcę
- przesyłki doręczane są Kurierem w dni robocze

Sposób naliczania opłat:

- zwrot realizowany jest zawsze na koszt Zleceniodawcy
- opłaty naliczane są zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 3
- dla przesyłki obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika:
 $[\text{długość (cm)} \times \text{szerokość (cm)} \times \text{wysokość (cm)}] / 4\,000$ lub 1 m^3 przesyłki = 250 kg
- obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi przesyłki – 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

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 dhlcommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce



DHL PARCEL MAX

OPŁATY PODSTAWOWE

Przesyłki krajowe o wadze powyżej 31,5 k g i / lub umieszczone na paletach

ODLEGŁOŚĆ						
Waga przesyłki ¹	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	107	139	156	169	187	196
60 kg	119	156	187	196	217	232
80 kg	142	173	223	241	258	276
100 kg	158	190	255	271	294	312
150 kg	173	223	320	354	389	426
200 kg	192	251	383	438	489	542
250 kg	205	285	452	521	587	656
300 kg	223	316	516	603	683	774
350 kg	238	347	578	677	783	890
400 kg	251	377	639	761	882	1 004
450 kg	271	415	718	856	1 004	1 152
500 kg	294	456	783	942	1 109	1 267
600 kg	323	501	881	1 070	1 223	1 421
700 kg	358	554	984	1 223	1 356	1 587
800 kg	409	608	1 087	1 357	1 476	1 741
900 kg	425	656	1 194	1 509	1 623	1 910
1 000 kg	483	713	1 308	1 655	1 755	2 089
1 250 kg	535	796	1 461	1 829	1 967	2 334
1 500 kg	617	882	1 608	1 999	2 172	2 573
1 750 kg	669	969	1 759	2 170	2 384	2 817
2 000 kg	765	1 051	1 906	2 340	2 590	3 060
2 250 kg	796	1 129	2 058	2 513	2 799	3 302
2 500 kg	847	1 214	2 211	2 678	3 006	3 549

¹ 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 o dostępności usług terminowych w narzędziach elektronicznych, udostępnionych przez DHL eCommerce lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce

JAK OBLICZYĆ KOSZT PRZESYŁKI?

OPŁATA PODSTAWOWA
ustalana na podstawie wyższej wagi
rzeczywistej lub przestrzennej
Więcej informacji na stronie 8

+
**OPŁATA PALIWOWA
I DROGOWA**
wysokość aktualnej opłaty
dostępna na dhlecommerce.pl

+
**OPŁATA ZA USŁUGI
DODATKOWE
I/LUB DOPŁATY**
Więcej informacji na stronach 9–13

+
PODATEK VAT
w odpowiedniej stawce

PRZESYŁKI I PALETY KRAJOWE POWYŻEJ 31,5 KG

DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE DHL PARCEL MAX

Ubezpieczenie przesyłek Opłata w zależności od deklarowanej wartości przesyłki	• do 50 000 PLN – 12,40 PLN • powyżej 50 000 do 100 000 PLN – 0,2% deklarowanej wartości
Pobranie i zwrot należności (COD) Każda przesyłka z usługą COD podlega dodatkowo ubezpieczeniu	8 PLN + 1% wartości pobrania
Zwrot potwierdzonych dokumentów (ROD)	15 PLN
Powiadomienia e-mail/SMS	w cenie usługi podstawowej
Informacja przed doręczeniem (PDI)	5,60 PLN
Przeadresowanie przesyłki	• 10 PLN – w obrębie Terminala doręczającego DHL eCommerce • 100% opłaty podstawowej – pomiędzy dwoma Terminalami DHL eCommerce
Doręczenie w sobotę	50% opłaty podstawowej, ale nie mniej niż 18 PLN
Zwrot przesyłki niedostarczalnej	100% opłaty podstawowej
Potwierdzenie doręczenia (POD)	5 PLN (usługa zamawiana w trakcie nadania przesyłki)
Potwierdzenie doręczenia w formie elektronicznej (ePOD)	w cenie usługi podstawowej
Zlecenie pisemne	8 PLN za zlecenie
Zlecenie telefoniczne	8 PLN za zlecenie
Obrót paletowy	33,50 PLN za paletę
eFaktura	w cenie usługi podstawowej
Płatnik trzecia strona	11 PLN

Szczegółowy opis usług na stronach 9–11

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): 120 x 80 x 210 (cm); nie umieszczonej na palecie (łącznie z opakowaniem): 120 x 60 x 60 (cm).

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: 150 x 110 (cm); w przypadku przesyłek umieszczonych na palecie: 60 x 80 (cm)
- maksymalne wymiary pojedynczego elementu: długość 400 cm lub wysokość do 210 cm (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 jest nie większa niż 600 cm
- suma boków (długość + szerokość + wysokość) powyżej 300 cm, 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 200 cm do 400 cm 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 eCommerce. W przypadku nadania do jednego Odbiorcy przesyłek zawierających więcej niż 5 palet bez uprzedniego uzgodnienia z Działem Obsługi Klienta DHL eCommerce, 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 eCommerce.

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 ładunkowej¹. 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 roboczych².
- zamówienia Kuriera DHL eCommerce po odbiór przesyłki można dokonać za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce lub telefonicznie w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem Handlowym DHL eCommerce można zlecić stałe odbiory.

- minimalna wysokość palety to 15 cm

Sposób naliczania opłat:

- dla DHL PARCEL MAX naliczamy opłaty zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 7
- dla każdego elementu obliczana jest: waga przestrzenna według przelicznika: [długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm)] / 4 000 lub 1 m³ 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

USŁUGI DODATKOWE – PRZESYŁKI KRAJOWE

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 PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL RETURN POLSKA:

- do 50 000 PLN – **4,20 PLN**
- powyżej 50 000 do 100 000 PLN – **0,2% deklarowanej wartości**

DHL PARCEL MAX:

- do 50 000 PLN – **12,40 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 eCommerce z Klientem. Opłata naliczana jest indywidualnie dla każdej wysyłki na podstawie zgłoszenia w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD)

Pobrana należność za towar jest przekazywana zgodnie z dyspozycją Zleceniodawcy usługi przelewem bankowym. 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 eCommerce). Każda przesyłka z usługą COD podlega dodatkowo ubezpieczeniu. Odbiorca przesyłki może przekazać kwotę pobrania gotówką lub kartą płatniczą. Maksymalna kwota pobrania przesyłki to 11 000 PLN.

Jeżeli przy nadaniu jednej lub wielu przesyłek łączne kwoty pobrań od jednego Nadawcy do jednego Odbiorcy przekroczą jednorazowo 6 500 PLN Odbiorca zobowiązany jest do uregulowania pobrania przy użyciu karty płatniczej. W przypadku opłacenia pobrania kartą płatniczą zostanie naliczona dopłata za PŁATNOŚĆ KARTĄ PŁATNICZĄ ZA NALEŻNOŚCI COD. Kwota pobrania przesyłki kierowanej do odbioru w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker nie może przekroczyć 6 500 PLN.

Opłata: **8 PLN + 1% wartości pobrania**

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 ciążących 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

INFORMACJA PRZED DORĘCZENIEM (PDI)

Powiadomienie elektroniczne oraz telefoniczny kontakt Kuriera DHL eCommerce z Odbiorcą przesyłki w dniu doręczenia.

Opłata: **5,60 PLN**

W przypadku DHL PARCEL PREMIUM kontakt Kuriera z Odbiorcą przesyłki jest w standardzie i zawarty jest w cenie produktu.

PRZEKIERUJ PACZKĘ¹

Już od momentu wygenerowania przesyłki przez Nadawcę, Odbiorca może przekierować swoją przesyłkę za pomocą serwisu **przekieruj.dhlecommerce.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 Punkcie DHL ServicePoint, odbiór w Automacie DHL Locker, wskazanie nowego adresu doręczenia, zmiana daty doręczenia, rezygnacja z przesyłki.

W cenie usługi podstawowej

PRZEDADRESOWANIE PRZESYŁKI

Realizowane po otrzymaniu pisemnej dyspozycji od Nadawcy.

Opłata: **10 PLN** – w obrębie Terminala doręczającego DHL eCommerce

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

ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW (ROD)

Uzyskanie podpisu Odbiorcy na dokumentach dołączonych na zewnątrz przesyłki (maksymalnie 5 stron) i ich zwrot do Nadawcy.

Regulamin usług ROD dostępny jest na stronie **dhlecommerce.pl**

Opłata: **15 PLN**

NADANIE W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT/AUTOMACIE DHL LOCKER²

Możliwość nadania przesyłki w dogodnym Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker.

Informacje o sieci punktów nadania: **dhl24.com.pl/mapa/nadania**

W cenie usługi podstawowej

Informacje o dostępności usług dodatkowych znajdują się na stronach 4 i 8

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

¹ Przekierowanie do odbioru w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker jest możliwe dla przesyłek jednoelementowych, o maksymalnej wadze

25 kg i maksymalnych wymiarach 64 x 38 x 41 (cm), z usługą dodatkową UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK o wartości nieprzekraczającej 6 500 PLN, z usługą COD o wartości nieprzekraczającej 6 500 PLN,

² Dotyczy przesyłek DHL PARCEL POLSKA i DHL PARCEL RETURN POLSKA, jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 64 x 38 x 41 (cm), o maksymalnej wartości 6 500 PLN.

Przed nadaniem w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker wymagany jest samodzielny wydruk etykiety i przygotowanie opakowania.

Etykieta nie jest wymagana dla przesyłek DHL PARCEL RETURN POLSKA.

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 **dhlecommerce.pl** oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

USŁUGI DODATKOWE – PRZESYŁKI KRAJOWE

ODBIÓR W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT¹/ AUTOMACIE DHL LOCKER²

Możliwość wyboru najkorzystniejszego miejsca i czasu odbioru (w wybranych punktach również w sobotę i niedzielę). Przesyłka oczekuje na odbiór 2 dni kalendarzowe. Odbiorca weryfikowany jest na podstawie kodu PIN i numeru przesyłki. Informacje o sieci punktów odbioru: dhlcommerce.pl/punkty.
W cenie usługi podstawowej

DORĘCZENIE W SOBOTĘ³

Szczegółowe informacje o zakresie oferowania usługi (kod pocztowy miejsca doręczenia przesyłki) znajdują się w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.
Opłata: **50% opłaty podstawowej**, ale nie mniej niż **18 PLN**

DORĘCZENIE W GODZINACH 18:00-22:00^{4/5}

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 eCommerce lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.
Opłata: **12 PLN**

ZWROT PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ

Za przesyłkę niedostarczalną uważa się taką przesyłkę, która nie mogła być doręczona przez DHL eCommerce 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 podstawowej⁶**

OPAKOWANIA FIRMOWE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE

Opłata za opakowania kartonowe zależna od ich wymiarów:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| • Karton XS – 17,0 x 13,0 x 6,0 (cm) | 1,50 PLN |
| • Karton S – 31,5 x 22,5 x 5,5 (cm) | 2,00 PLN |
| • Karton M – 49,4 x 24,4 x 16,8 (cm) | 3,50 PLN |
| • Karton L – 49,4 x 29,4 x 38,8 (cm) | 5,50 PLN |
| • Karton XL – 49,5 x 47,0 x 42,0 (cm) | 9,90 PLN |
| • Koperta tekturowa regulowana | 2,25 PLN |
| • Foliopak | 0,90 PLN |
| • Koperta | 0,75 PLN |
| • Kieszonka samoprzylepna | 0,15 PLN |
| • Etykieta samoprzylepna | 0,08 PLN⁷ |

Koszt wysyłki materiałów eksploatacyjnych pokrywa Zamawiający zgodnie z Cennikiem Usług DHL eCommerce – Specjalny.

POTWIERDZENIE DORĘCZENIA (POD)

Potwierdzenie doręczenia w postaci skanu listu przewozowego z podpisem Odbiorcy, przesyłane na adres e-mail Klienta.
Usługa zamawiana w trakcie nadania przesyłki.
Opłata: **5 PLN**

POTWIERDZENIE DORĘCZENIA W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (ePOD)

Potwierdzenie w wersji elektronicznej. Dostępne w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce dla przesyłek nadanych przy ich użyciu.
W cenie usługi podstawowej

Informacje o dostępności usług dodatkowych znajdują się na stronach 4 i 8

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

¹ Dotyczy przesyłek DHL PARCEL POLSKA płatnych przez Nadawców, jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 64 x 38 x 41 (cm), z możliwością wykupienia tylko usługi dodatkowej UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK o maksymalnej wartości 6 500 PLN oraz usługi Pobranie i zwrot należności (COD) o maksymalnej wysokości 6 500 PLN. Zamawianie usługi za pomocą narzędzi elektronicznych DHL eCommerce. Wymagane jest podanie numeru telefonu komórkowego i/lub adresu email Odbiorcy w danych adresowych przesyłki. Obsługa przesyłek z usługą dodatkową POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD) jest możliwa w wybranych punktach – więcej informacji na stronie parcelshop.dhl.pl/mapa. Punkty DHL ServicePoint obsługują płatność za usługę POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD) gotówką lub kartą płatniczą.

² Dotyczy przesyłek DHL PARCEL POLSKA płatnych przez Nadawców, jednoelementowych, o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 64 x 38 x 41 (cm), z możliwością wykupienia tylko usługi dodatkowej UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK o maksymalnej wartości 6 500 PLN oraz usługi POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD) o maksymalnej wysokości 6 500 PLN. Zamawianie usługi za pomocą narzędzi elektronicznych DHL eCommerce. Wymagane jest podanie numeru telefonu komórkowego Odbiorcy w danych adresowych przesyłki.

³ Dotyczy tylko usług DHL PARCEL POLSKA i DHL PARCEL MAX. Nie można łączyć z usługą DORĘCZENIE W GODZINACH 18:00–22:00 i DHL PARCEL PREMIUM.

⁴ Dotyczy tylko usługi DHL PARCEL POLSKA. Nie można łączyć z usługą DORĘCZENIE W SOBOTĘ.

⁵ Opłata za usługę obowiązuje również Klientów posiadających w umowie o współpracę usługę DORĘCZENIE W GODZINACH 17:00–22:00.

⁶ Dla przesyłek DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9 oraz DHL PARCEL 12 opłata za usługę ZWROT PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ zostanie naliczona według cen za DHL PARCEL POLSKA.

⁷ Etykiety dostępne w rolkach 250 szt. i 1 000 szt. Cena uzależniona od ilości etykiet na rolce (cena szt. x ilość szt. na rolce).

USŁUGI DODATKOWE – PRZESYŁKI KRAJOWE

ZLECENIE PISEMNE¹

Obsługa zleceń pisemnych złożonych za pomocą faxu lub e-maila.
Opłata: **8 PLN za zlecenie**

ZLECENIE TELEFONICZNE¹

Obsługa zleceń złożonych telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta DHL eCommerce.
Obejmuje produkty DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL MAX.
Opłata: **8 PLN za zlecenie**

OBRÓT PALETOWY

Usługa dodatkowa, dotycząca wyłącznie usługi DHL PARCEL MAX. Dotyczy tylko palet EURO (80 x 120 cm), zgodnych z normą UIC 435-2.
Usługa dostępna dla Nadawców płacących za transport, z odpowiednim zapisem w umowie.
Opłata: **33,50 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 **dhlecommerce.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 PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL MAX.
Opłata: **5,50 PLN** dla przesyłek z elementami o wadze do 31,5 kg
Opłata: **11 PLN** dla przesyłek z elementami o wadze powyżej 31,5 kg

INFORMACJE DODATKOWE – PRZESYŁKI KRAJOWE

TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM

DHL eCommerce nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających²:

- 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 **dhlecommerce.pl**

Informacje o dostępności usług dodatkowych znajdują się na stronach 4 i 8

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

¹ Dostępne wyłącznie dla Zleceniodawców będących płatnikami za tę usługę.
² Więcej informacji w Regulaminie świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o., dostępnym na stronie **dhlecommerce.pl**

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 **dhlecommerce.pl** oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.



DOPLĄTY – PRZESYŁKI KRAJOWE

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

Opłata zostanie naliczona do elementów:

- których najdłuższy bok jest dłuższy niż 120 cm lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 60 cm
- 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.
- zawierających przedmioty lub urządzenia wytwarzające pole magnetyczne

Kwalifikacja towarów dostępna jest na stronie **dhlecommerce.pl**

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

Opłata: **36 PLN**

DOPLĄTA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ PACZEK DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, 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 6.

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

Opłata: **2,30 PLN** za element o wadze przestrzennej od 31,5 kg do 50 kg

Opłata: **17,00 PLN** za element o wadze przestrzennej powyżej 50 kg do 110 kg

Opłata: **67,00 PLN** za element o wadze przestrzennej powyżej 110 kg

PŁATNOŚĆ KARTĄ PŁATNICZĄ ZA NALEŻNOŚCI COD¹

Opłata zostanie naliczona, gdy odbiorca przesyłki przekaże kwotę pobrania przy użyciu karty płatniczej.

Opłata: **1,5% wartości COD**, nie mniej niż **2 PLN**

OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL MAX

Opłacie podlegają elementy umieszczone na paletach, gdy:

- użyto palety o wymiarach przekraczających 80 cm x 120 cm (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 120 cm lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 60 cm
- 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. Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

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 **dhlecommerce.pl**

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

Opłata: **139 PLN**

DOPLĄTA ZA KOREKTĘ KATEGORII WAGOWEJ DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12

Dopłata może zostać naliczona w przypadku przesyłek, dla których kategoria wagowa ustalona na podstawie deklaracji Klienta okaże się inna, niż kategoria wagowa ustalona na podstawie rzeczywistej wagi i wymiarów.

Opłata: **2 PLN** za element wymagający korekty o jedną kategorię wagową

Opłata: **6 PLN** za element wymagający korekty o więcej niż jedną kategorię wagową

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 PREMIUM, DHL Parcel 9, DHL Parcel 12, DHL Parcel MAX.

Opłata: **11 PLN**

¹ Opłata stała. Nie obowiązuje w Punktach DHL ServicePoint i Automatach DHL Locker

DOPLĄTY – PRZESYŁKI KRAJOWE

PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY¹

DHL eCommerce zastrzega sobie prawo do obciążenia Klienta opłatą administracyjną w przypadku konieczności wystania ponownego wezwania do zapłaty za usługi DHL eCommerce.
Opłata: **40 PLN**

PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM¹

Opłata administracyjna związana z przywróceniem możliwości opłacania przelewem usług DHL eCommerce.
Opłata: **80 PLN**

ZMIANA PŁATNIKA

Po wystawieniu faktury przez DHL eCommerce 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 **dhlecommerce.pl** w zakładce Wzory dokumentów lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.
Opłata: **20 PLN za każdą fakturę**

OPŁATA ZA WYDRUK ETYKIETY

Opłata za obsługę przesyłek, do których DHL eCommerce wydrukuje etykietę, na podstawie danych elektronicznych przygotowanych przez Klienta. Opłata nie jest doliczana w przypadku nadań przesyłek DHL PARCEL RETURN POLSKA bez etykiety w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker.
Opłata: **2,70 PLN za etykietę**

RAPORT DO FAKTURY

Załącznik do faktury wysyłany w formie elektronicznej.
Opłata: **8 PLN** za załącznik standardowy
Opłata: **25 PLN** za ponowną wysyłkę załącznika na prośbę Klienta

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: **22 PLN za fakturę**

KARA UMOWNA ZA NADANIE TOWARÓW NIEBEZPIECZNYCH

DHL nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających towary niebezpieczne oraz których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. produkty żrące, radioaktywne, zakazane prawnie, w tym narkotyki). Jeśli w toku przewozu okaże się, że przesyłka zawiera jakikolwiek ukryty towar niebezpieczny lub zabroniony przepisami prawa, Klient będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz DHL kary umownej w wysokości 1 200,00 PLN. Zapłata kary nie pozbawia DHL prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.
Opłata: **1 200 PLN**

OPŁATA ZA NIEEFEKTYWNY ZBIÓR DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12

Opłata naliczana za każdy dzień, w którym nadano mniej elementów, niż minimum oczekiwane na podstawie deklarowanego wolumenu Klienta, obliczone zgodnie z poniższym. Oczekiwane minimum wynosi 50% dziennego wolumenu, liczonego jako deklarowany miesięczny wolumen Klienta, podzielony przez 21 (średnią liczbę dni w miesiącu) i zaokrąglony w dół. Jeśli Zleceniodawca złożył dwie deklaracje miesięcznego wolumenu, jedną na usługi krajowe na przesyłki o wadze do 31,5 kg i drugą na międzynarodowe przesyłki o wadze do 31,5 kg, wówczas do obliczenia oczekiwanego minimum będzie brana wyższa deklaracja.

Opłata nie zostanie naliczona, jeśli:

- Klient został obciążony za ten sam dzień dopłatą naliczaną za podjazd po odbiór paczki przez Marketplace współpracujący z DHL (gdzie Marketplace jest rozumiany jako rodzaj internetowej platformy sprzedażowej, która zapewnia dostęp do zróżnicowanego i obszernego rynku towarów i usług oferowanych przez wiele podmiotów gospodarczych oraz osób fizycznych)
- Klient został obciążony za ten sam dzień opłatą PUSTY PODJAZD
- brak przyjazdu Kuriera po odbiór przesyłek w danym dniu

Do oczekiwanego minimum nie będą wliczane:

- nadane zwroty DHL PARCEL RETURN POLSKA oraz DHL PARCEL RETURN CONNECT
- przesyłki obciążone opłatą PŁATNIK TRZECIA STRONA
- nadania w Punktach DHL ServicePoint / Automatach DHL Locker

Opłata: **4 PLN**

OPŁATA PALIWOWA I DROGOWA²

Opłata paliwowa i drogowa doliczana jest do ceny podstawowej netto każdej przesyłki. Wielkość i sposób obliczania opłaty zdefiniowane są na stronie **dhlecommerce.pl**

OPŁATA SPECJALNA

Opłata doliczana do każdej przesyłki. Nie dotyczy Klientów zobowiązanych do zapłaty standardowej opłaty paliwowej.
Opłata: **1,20 PLN** dla przesyłek z elementami o wadze do 31,5 kg
Opłata: **17,00 PLN** dla przesyłek z elementami o wadze powyżej 31,5 kg

OPŁATA SEZONOWA

Opłata, którą DHL eCommerce będzie pobierać **w okresie od 1 listopada do 31 grudnia 2026 roku**. Wysokość opłaty sezonowej publikowana będzie na stronie internetowej **dhlecommerce.pl** ze wskazaniem jej wysokości oraz dokładnego czasu jej obowiązywania.

Maksymalna wysokość opłaty sezonowej nie przekroczy:

- **0,95 PLN** – dla przesyłek z elementami o wadze do 31,5 kg
- **19,00 PLN** – dla przesyłek z elementami o wadze powyżej 31,5 kg

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

¹ Nie dotyczy konsumentów

² Poprzednia nazwa opłaty: OPŁATA PALIWOWA

NIEZAWODNE PRZESYŁKI
DO 28 KRAJÓW EUROPY



PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE DROGOWE
OPŁATY PODSTAWOWE

DHL PARCEL CONNECT		WAGA PACZKI				
KRAJ	PRZEWIDYWANY CZAS DORĘCZENIA ¹	do 1 kg	do 5 kg	do 10 kg	do 20 kg	do 31,5 kg
Austria	2	84	119	162	209	258
Belgia	2	84	119	162	209	258
Bułgaria	4-5	84	119	162	209	258
Chorwacja	3-4	84	119	162	209	258
Cypr	10	84	119	162	209	258
Czechy	2	84	119	162	209	258
Dania	3-4	84	119	162	209	258
Estonia	2-3	84	119	162	209	258
Finlandia	3-4	84	119	162	209	258
Francja	4	111	140	168	232	263
Grecja	7-8	84	119	162	209	258
Hiszpania	4	84	119	162	209	258
Holandia	2	84	119	162	209	258
Irlandia	4	84	119	162	209	258
Litwa	2-3	84	119	162	209	258
Luksemburg	3-4	84	119	162	209	258
Łotwa	2-3	84	119	162	209	258
Niemcy	2	84	119	162	209	258
Portugalia	4-5	84	119	162	209	258
Rumunia	3-4	84	119	162	209	258
Słowacja	2	84	119	162	209	258
Słowenia	3-4	84	119	162	209	258
Szwecja	3-4	84	119	162	209	258
Węgry	2-3	84	119	162	209	258
Wielka Brytania ²	3	84	119	162	209	258
Włochy	3-4	84	119	162	209	258

DHL PARCEL INTERNATIONAL		WAGA PACZKI				
KRAJ	PRZEWIDYWANY CZAS DORĘCZENIA ¹	do 1 kg	do 5 kg	do 10 kg	do 20 kg	do 30 kg
Malta	7-8	449	487	552	629	696
Monako	5	111	140	168	232	263

¹ Podane czasy doręczeń przedstawione są w dniach roboczych w oparciu o średnie czasy tranzytu w sieci DHL eCommerce; nie są one jednak wielkościami gwarantowanymi, ani też w żaden sposób nie stanowią elementu umowy, tzn. DHL eCommerce nie jest zobowiązany do zachowania określonego terminu dostawy. Przewidywany czas tranzytu liczy się od następnego dnia po nadaniu przesyłki. W przypadku produktu DHL PARCEL RETURN CONNECT czas doręczenia może ulec wydłużeniu w wyniku procesu w kraju nadania, np. odbiór z punktu DHL ServicePoint/DHL Locker i/lub konsolidacja przesyłek zwrotnych.

² Obowiązuje odprawa celna z wyłączeniem Irlandii Północnej. Opłata podstawowa nie uwzględnia kosztów związanych z odprawą celną. Więcej informacji nt. dopłaty z tytułu odprawy celnej na str. 21 Przewidywany czas doręczenia może się wydłużyć ze względu na czynności związane z odprawą celną. Czas odprawy celnej nie wlicza się do czasu tranzytu.

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 dhlecommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

EKSPORT – DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE



JAK OBLICZYĆ KOSZT PRZESYŁKI?

OPLATA PODSTAWOWA

ustalana na podstawie wyższej wagi rzeczywistej lub przestrzennej

Więcej informacji na stronie 16



OPLATA PALIWOWA I DROGOWA

wysokość aktualnej opłaty dostępna na dhlcommerce.pl



OPLATA ZA USŁUGI DODATKOWE I/LUB DOPLATY

Więcej informacji na stronach 19–21



PODATEK VAT

w odpowiedniej stawce

DHL PARCEL CONNECT

Ubezpieczenie przesyłek Opłata w zależności od deklarowanej wartości przesyłki	• do 10 000 PLN – 11 PLN • powyżej 10 000 do 100 000 PLN – 0,5% deklarowanej wartości
Pobranie i zwrot należności (COD)¹	31 PLN
Powiadomienia e-mail/SMS	w cenie usługi podstawowej
Informacja o statusie przesyłki	w cenie usługi podstawowej
Nadanie w Punkcie DHL ServicePoint / Automacie DHL Locker	w cenie usługi podstawowej
Odbiór w Punkcie DHL ServicePoint²	w cenie usługi podstawowej
Potwierdzenie doręczenia²	w cenie usługi podstawowej
Zwrot przesyłki niedostarczalnej	100% opłaty podstawowej
eFaktura	w cenie usługi podstawowej
Opakowania firmowe i materiały eksploatacyjne	opłata za opakowania zależna od ich wymiarów

DHL PARCEL INTERNATIONAL

Ubezpieczenie przesyłek Opłata w zależności od deklarowanej wartości przesyłki	• do 10 000 PLN – 11 PLN • powyżej 10 000 do 100 000 PLN – 0,5% deklarowanej wartości
Informacja o statusie przesyłki	w cenie usługi podstawowej
Nadanie w Punkcie DHL ServicePoint / Automacie DHL Locker	w cenie usługi podstawowej
Zwrot przesyłki niedostarczalnej	100% opłaty podstawowej
Utylizacja przesyłki niedostarczalnej	w cenie usługi podstawowej
eFaktura	w cenie usługi podstawowej
Opakowania firmowe i materiały eksploatacyjne	opłata za opakowania zależna od ich wymiarów

Szczegółowy opis usług na stronie 19

¹ Usługa COD dotyczy krajów: Austria, Bułgaria, Czechy, Niemcy, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Węgry.

² Nie dotyczy przesyłek do Wielkiej Brytanii z odprawą uproszczoną.

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 dhlcommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce

PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

EKSPORT – CHARAKTERYSTYKA USŁUG

DHL PARCEL CONNECT

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem)¹:

- przesyłki jednoelementowe o wadze maksymalnej do 31,5 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 60 x 60 (cm)
- minimalne wymiary przesyłki 15 x 11 x 1 (cm)
- maksymalna długość przesyłki 200 cm
- maksymalny obwód przesyłki nie może przekroczyć 360 cm

Obwód przesyłki obliczany jest według przelicznika $1 \times \text{długość} + 2 \times \text{szerokość} + 2 \times \text{wysokość}$

Nadanie i doręczenie przesyłki:

- w systemie „od drzwi do drzwi” z wyłączeniem Estonii, Danii, Finlandii, Litwy, Łotwy, Szwecji. W krajach tych Adresat przesyłki, odbiera ją w lokalnym punkcie Partnera DHL eCommerce.
- nadanie przesyłki wyłącznie w dni robocze. Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe jedynie za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce. Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem DHL eCommerce można zlecić stałe odbiory.
- w procesie doręczenia DHL eCommerce wykorzystuje preferencje Odbiorców dotyczące czasu i miejsca doręczenia przesyłki, w tym możliwość skierowania przesyłki do odbioru w jednym z 150 000 punktów odbioru.²
- przesyłki doręczane są od poniedziałku do soboty.³ Sobota jest traktowana jako dzień roboczy.

Sposób naliczania opłat:

- opłaty naliczane są zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 14
- dla przesyłki obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika: $[\text{długość (cm)} \times \text{szerokość (cm)} \times \text{wysokość (cm)}] / 4\,000$ lub 1 m^3 przesyłki = 250 kg
- obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi przesyłki – 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 INTERNATIONAL

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe o wadze maksymalnej do 30 kg
 - maksymalne wymiary przesyłki standardowej 100 x 50 x 50 (cm)
 - minimalne wymiary przesyłki 15 x 11 x 1 (cm)
 - maksymalna długość przesyłki 150 cm
 - maksymalny obwód przesyłki nie może przekroczyć 300 cm
- Obwód przesyłki obliczany jest według przelicznika: $1 \times \text{długość} + 2 \times \text{szerokość} + 2 \times \text{wysokość}$

Nadanie i doręczenie przesyłki:

- w systemie „od drzwi do drzwi”.
- Nadanie przesyłki wyłącznie w dni robocze. Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe jedynie za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce. Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem DHL eCommerce można zlecić stałe odbiory.

Sposób naliczania opłat:

- opłaty naliczane są zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 14
- dla przesyłki obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika: $[\text{długość (cm)} \times \text{szerokość (cm)} \times \text{wysokość (cm)}] / 4\,000$ lub 1 m^3 przesyłki = 250 kg
- obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi przesyłki – rzeczywistej lub przestrzennej
- w odniesieniu do elementów, których waga przestrzenna jest większa niż 30 kg, zastosowanie mają: opłata podstawowa dla paczek o wadze 30 kg oraz dodatkowa opłata za wagę przestrzenną

¹ Waga i wymiary przesyłek do Wielkiej Brytanii – odprawa uproszczona. Przesyłki jednoelementowe do 30 kg; maksymalne wymiary 100 x 50 x 50 cm; minimalne wymiary 15 x 11 x 1 cm; maksymalna długość przesyłki 150 cm; maksymalny obwód nie może przekroczyć 300 cm ($1 \times \text{długość} + 2 \times \text{szerokość} + 2 \times \text{wysokość}$).

² Weryfikacja dostępności punktów odbioru w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce. Przesyłka oczekuje na odbiór w punkcie od 7 do 15 dni kalendarzowych (w zależności od kraju doręczenia), licząc od kolejnego dnia po doręczeniu. Przesyłka nieodebrana w tym czasie zostanie zwrócona do Nadawcy na jego koszt.

³ Brak doręczeń w sobotę w: Czechach, Danii, Grecji, Irlandii, Włoszech, Słowacji, Szwecji.

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 dhlcommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

PROSTE ZWROTY
Z 25 KRAJÓW EUROPY



PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE DROGOWE – ZWROTY
OPŁATY PODSTAWOWE

DHL PARCEL RETURN CONNECT		WAGA PACZKI				
KRAJ	PRZEWIDYWANY CZAS DORĘCZENIA ¹	do 1 kg	do 5 kg	do 10 kg	do 20 kg	do 31,5 kg
Austria	2	84	119	162	209	258
Belgia	2	84	119	162	209	258
Bułgaria	4–5	84	119	162	209	258
Chorwacja	3–4	84	119	162	209	258
Cypr	10	84	119	162	209	258
Czechy	2	84	119	162	209	258
Dania	3–4	84	119	162	209	258
Estonia	2–3	84	119	162	209	258
Finlandia	3–4	84	119	162	209	258
Francja	4	111	140	168	232	263
Grecja	7–8	84	119	162	209	258
Hiszpania	4	84	119	162	209	258
Holandia	2	84	119	162	209	258
Irlandia	4	84	119	162	209	258
Litwa	2–3	84	119	162	209	258
Luksemburg	3–4	84	119	162	209	258
Łotwa	2–3	84	119	162	209	258
Niemcy	2	84	119	162	209	258
Portugalia	4–5	84	119	162	209	258
Rumunia	3–4	84	119	162	209	258
Słowacja	2	84	119	162	209	258
Słowenia	3–4	84	119	162	209	258
Szwecja	3–4	84	119	162	209	258
Węgry	2–3	84	119	162	209	258
Włochy	3–4	84	119	162	209	258

¹ Podane czasy doręczeń przedstawione są w dniach roboczych w oparciu o średnie czasy tranzytu w sieci DHL eCommerce; nie są one jednak wielkościami gwarantowanymi, ani też w żaden sposób nie stanowią elementu umowy, tzn. DHL eCommerce nie jest zobowiązany do zachowania określonego terminu dostawy. Przewidywany czas tranzytu liczy się od następnego dnia po nadaniu przesyłki. W przypadku produktu DHL PARCEL RETURN CONNECT czas doręczenia może ulec wydłużeniu w wyniku procesu w kraju nadania, np. odbiór z punktu DHL ServicePoint/DHL Locker i/lub konsolidacja przesyłek zwrotnych. Czas odprawy celnej nie wlicza się do czasu tranzytu.

Wszystkie opłaty wyrażone są w PLN i zostaną powiększone o podatek od towarów i usług w odpowiedniej stawce. Informacje o obszarach wyłączonych z obsługi znajdują się w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce. Więcej informacji na temat usług na stronie dhlecommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

ZWROTY – DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE

DHL PARCEL RETURN CONNECT

Informacja o statusie przesyłki	w cenie usługi podstawowej
eFaktura	w cenie usługi podstawowej
Potwierdzenie doręczenia	w cenie usługi podstawowej

Szczegółowy opis usług na stronie 19

JAK OBLICZYĆ KOSZT PRZESYŁKI?

OPLATA PODSTAWOWA

ustalana na podstawie wyższej wagi rzeczywistej lub przestrzennej

Więcej informacji poniżej

+

OPLATA PALIOWA I DROGOWA

wysokość aktualnej opłaty dostępna na [dhlecommerce.pl](#)

+

OPLATA ZA USŁUGI DODATKOWE I/LUB DOPŁATY

Więcej informacji na stronach 19–21

+

PODATEK VAT

w odpowiedniej stawce

CHARAKTERYSTYKA USŁUGI DHL PARCEL RETURN CONNECT

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe o wadze maksymalnej do 31,5 kg¹
 - maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 60 x 60 (cm)¹
 - minimalne wymiary przesyłki 15 x 11 x 1 (cm)
 - maksymalna długość przesyłki 200 cm
 - maksymalny obwód przesyłki nie może przekroczyć 360 cm
- Obwód przesyłki obliczany jest według przelicznika 1 x długość + 2 x szerokość + 2 x wysokość

Nadanie przesyłki:

- Zleceniodawca decyduje o sposobie przekazania etykiety zwrotnej i ma do wyboru następujące opcje:
 - drukuje etykietę i wysyła wewnątrz opakowania, wraz z wysyłanym towarem lub
 - generuje i wysyła etykietę lub kod QR / kod kreskowy² jako załącznik (plik PDF)
- do przygotowania etykiety zwrotnej i kodu QR / kodu kreskowego służą te same narzędzia elektroniczne, przy użyciu których tworzy się etykietę do wysyłki za granicę
- we wszystkich krajach można nadać przesyłkę w punktach lub automatach DHL eCommerce
- instrukcja obsługi zwrotu dołączona do przesyłki, zawiera informacje potrzebne do ustalenia właściwego postępowania i wyboru odpowiedniej opcji nadania
- jeśli parametry przesyłki uniemożliwią nadanie w punkcie lub automacie DHL eCommerce, Klient Zleceniodawcy będzie mógł lokalnie zamówić Kuriera, zgodnie z zasadami obowiązującymi w kraju nadania

Doręczenie przesyłki:

- adres doręczenia przesyłki zwrotnej definiowany jest przez Zleceniodawcę
- przesyłki doręczane są Kurierem w dni robocze

Sposób naliczania opłat:

- zwrot do Polski realizowany jest zawsze na koszt Zleceniodawcy (podmiotu decydującego o sposobie przekazania etykiety zwrotnej)
- opłaty naliczane są zgodnie z tabelą znajdującą się na stronie 17
- dla przesyłki obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika:
[długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm)] / 4 000 lub 1 m³ przesyłki = 250 kg
- obowiązuje zasada wyboru wyższej wagi przesyłki – 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

¹ Dla zwrotów z niżej wymienionych krajów, nadawanych w punktach DHL ServicePoint obowiązują różnice w:
- maksymalnej wadze: Belgia, Luksemburg – 30 kg; Estonia, Grecja, Łotwa, Dania, Szwecja – 20 kg; Holandia – 23 kg; Słowacja – 10 kg
- maksymalnych wymiarach: Belgia, Dania, Luksemburg, Holandia, Szwecja – 100 x 50 x 50 (cm); Estonia, Litwa, Łotwa – 60 x 36 x 60 (cm); Grecja – 60 x 60 x 40 (cm); Słowacja – 80 x 60 x 60 (cm)
Informacje dotyczące sposobu nadania zwrotu paczki, której wymiary / waga przekraczają powyższe parametry, zawarte są w instrukcji obsługi zwrotu dla Nadawcy.
² Dotyczy przesyłek zwrotnych z nadaniem w Belgii, Bułgarii, Hiszpanii, Niemczech, Portugalii i Szwecji.

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 [dhlecommerce.pl](#) oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

USŁUGI DODATKOWE – PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE

NADANIE W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT/AUTOMACIE DHL LOCKER¹

Możliwość nadania przesyłki w dogodnym Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker.
Informacje o sieci punktów nadania: dhl24.com.pl/mapa/nadania
W cenie usługi podstawowej

UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK

Możliwość zapewnienia dodatkowej ochrony finansowej przed utratą lub zniszczeniem przesyłki o wartości nieprzekraczającej do 100 000 PLN.
Opłata w zależności od rodzaju przesyłki i deklarowanej wartości:
• do 10 000 PLN – **11 PLN**
• powyżej 10 000 do 100 000 PLN – **0,5% deklarowanej wartości**

POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD)²

Możliwość pobrania od Odbiorcy kwoty należności za doręczony towar o wartości nieprzekraczającej:
40 000 CZK – **Czechy**, 6 750 RON – **Rumunia**, 1 500 EUR – **Austria, Bułgaria, Niemcy, Słowacja**, 500 EUR – **Słowenia**. Kwota należności zostanie przekazana z rachunku DHL eCommerce na rachunek walutowy Nadawcy w ciągu 6 dni roboczych, licząc od następnego dnia roboczego po doręczeniu przesyłki.

Dla **Węgier** maksymalna kwota pobrania wynosi 465 000 HUF – Nadawca ma możliwość wskazania rachunku walutowego w krajach doręczenia lub w Polsce do przekazania kwoty w tej walucie:
• w przypadku podania konta walutowego w kraju doręczenia, kwota zostanie przekazana z rachunku DHL eCommerce na rachunek walutowy Nadawcy w ciągu 6 dni roboczych, licząc od następnego dnia roboczego po doręczeniu przesyłki,
• w przypadku podania konta walutowego w Polsce, kwota zostanie przekazana z rachunku DHL eCommerce na rachunek walutowy Nadawcy raz w tygodniu, w dniu wyznaczonym przez Nadawcę. Wartości COD zostaną zwrócone Nadawcy w zbiorczym przelewie za wszystkie COD pobrane od Odbiorcy, posiadające datę doręczenia powyżej 6 dni roboczych od terminu zapłaty,
• DHL eCommerce nie świadczy usługi dokonania zwrotu COD na wskazany przez Klienta rachunek walutowy w innych wariantach niż wskazane powyżej.

Usługa COD dotyczy krajów: **Austria, Bułgaria, Czechy, Niemcy, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Węgry**.
Opłata: **31 PLN**

POWIADOMIENIA E-MAIL/SMS

Za pomocą wiadomości e-mail lub SMS Odbiorca otrzymuje informacje o nadaniu przesyłki, dacie, miejscu i przewidywanych godzinach doręczenia.
W cenie usługi podstawowej

INFORMACJE O STATUSIE PRZESYŁKI

Usługa obejmuje dostęp do informacji o bieżącym statusie przesyłki na stronie dhlecommerce.pl
W cenie usługi podstawowej

POTWIERDZENIE DORĘCZENIA

Potwierdzenie w wersji elektronicznej dostępne po zgłoszeniu Nadawcy w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.
W cenie usługi podstawowej

ZWROT PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ

Zwrot przesyłki do Nadawcy. Za przesyłkę niedostarczalną uważa się przesyłkę, która nie mogła być doręczona przez DHL do Odbiorcy z powodu: nieobecności Odbiorcy, odmowy przyjęcia, odmowy uiszczenia kwoty pobrania w ramach usługi dodatkowej POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD), braku prawidłowych danych adresowych, rezygnacji z odbioru.
Opłata: **100% opłaty podstawowej**

ODBIÓR W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT³

W procesie doręczenia DHL eCommerce wykorzystuje preferencje Odbiorców dotyczące czasu i miejsca doręczenia przesyłki, w tym możliwość skierowania przesyłki do odbioru w jednym z punktów DHL ServicePoint. Przesyłka oczekuje w DHL ServicePoint do 2 dni kalendarzowych.
Informacje o sieci punktów DHL ServicePoint znajdują się w narzędziach elektronicznych służących do nadania przesyłki.
W cenie usługi podstawowej

UTYLIZACJA PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ

Zniszczenie przesyłki niedostarczalnej zgodne z dyspozycją Nadawcy. Za niedostarczalną uważa się przesyłkę, która nie mogła być doręczona przez DHL do Odbiorcy lub nie została przez niego odebrana. Przykładowe powody niedoręczenia: nieobecność Odbiorcy, odmowa przyjęcia, brak prawidłowych danych adresowych.
W cenie usługi podstawowej

eFAKTURA

Faktura elektroniczna dostępna jest w serwisie dhlecommerce.pl. Usługa obejmuje wysyłanie informacji o wystawionej fakturze.
W cenie usługi podstawowej

OPAKOWANIA FIRMOWE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE

Opłata za opakowania kartonowe zależy od ich wymiarów:

• Karton XS – 17,0 x 13,0 x 6,0 (cm)	1,50 PLN
• Karton S – 31,5 x 22,5 x 5,5 (cm)	2,00 PLN
• Karton M – 49,4 x 24,4 x 16,8 (cm)	3,50 PLN
• Karton L – 49,4 x 29,4 x 38,8 (cm)	5,50 PLN
• Karton XL – 49,5 x 47,0 x 42,0 (cm)	9,90 PLN
• Koperta tekturowa regulowana	2,25 PLN
• Foliopak	0,90 PLN
• Koperta	0,75 PLN
• Kieszonka samoprzylepna	0,15 PLN
• Etykieta samoprzylepna	0,08 PLN*

Koszt wysyłki materiałów eksploatacyjnych pokrywa Zamawiający zgodnie z Cennikiem Usług DHL eCommerce – Specjalny.

Informacje o dostępności usług dodatkowych znajdują się na stronach 15 i 18

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

¹ Przed nadaniem w punkcie wymagany jest samodzielny wydruk etykiety i przygotowanie opakowania.

² Usługa COD dotyczy krajów: Austria, Bułgaria, Czechy, Niemcy, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Węgry.

³ Weryfikacja dostępności punktów odbioru w narzędziach elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce.

⁴ Etykiety dostępne w rolkach 250 szt. i 1 000 szt. Cena uzależniona od ilości etykiet na rolce (cena szt. x ilość szt. na rolce).

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 dhlecommerce.pl oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.



DOPLĄTY – PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE

OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL RETURN CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL

Opłata zostanie doliczona do przesyłek:

- których jeden z wymiarów jest większy niż 120 x 60 x 60 (cm) dla DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL RETURN CONNECT
- których jeden z wymiarów jest większy niż 100 x 50 x 50 (cm) dla DHL PARCEL INTERNATIONAL

Opłata zostanie doliczona również do przesyłek DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL RETURN CONNECT i DHL PARCEL INTERNATIONAL:

- o kształcie okrągłym, cylindrycznym
- o kształcie rulonu i tuby, o przekroju trójkąta lub owalnym
- o nieregularnych kształtach, z wystającymi częściami
- zawierających luźne, ciężkie elementy lub takich, których rozkład ciężaru jest nierównomierny, których wszystkie obiekty są częściowo opakowane lub nie posiadają opakowania, ale dla których brak opakowania nie ma wpływu na możliwość transportu (np. opony, materace, itp.)
- składających się z kilku połączonych ze sobą przesyłek, które przekraczają standardowe wymiary
- o lepszniej powierzchni uniemożliwiającej zsuwanie się (np. gumy, itp.)
- umieszczonych w luźnym opakowaniu, związanych sznurkiem (tzn., gdy możliwe jest przesunięcie się zawartości, a tym samym przesunięcie środka ciężkości podczas transportu)
- których opakowanie zawiera: materiały syntetyczne, metalowe, drewniane, tkaniny, folie, przedmioty z gumowymi krawędziami lub zapięciami (np. torby, worki, wiaderka, folie)
- zawierających przedmioty lub urządzenia wytwarzające pole magnetyczne

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

Opłata: **135 PLN** – dla wszystkich krajów z wyłączeniem Francji

Opłata dla Francji: **289 PLN**

DOPLĄTA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ PACZEK DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL, DHL PARCEL RETURN CONNECT

Opłata zostanie naliczona do elementów, których waga przestrzenna jest większa niż 31,5 kg. Informacja o sposobie liczenia wagi przestrzennej znajduje się na stronach 16 i 18. Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

Opłata: **2,30 PLN** za element o wadze przestrzennej od 31,5 kg do 50 kg

Opłata: **17,00 PLN** za element o wadze przestrzennej powyżej 50 kg do 110 kg

Opłata: **67,00 PLN** za element o wadze przestrzennej powyżej 110 kg

DOPLĄTA ZA KOREKTĘ KATEGORII WAGOWEJ DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL, DHL PARCEL CONNECT PLUS

Dopłata może zostać naliczona w przypadku przesyłek, dla których kategoria wagowa ustalona na podstawie deklaracji Klienta okaże się inna, niż kategoria wagowa ustalona na podstawie rzeczywistej wagi i wymiarów.

Opłata: **6 PLN** za element wymagający korekty o jedną kategorię wagową

Opłata: **18 PLN** za element wymagający korekty o więcej niż jedną kategorię wagową

PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM

Opłata administracyjna związana z przywróceniem możliwości opłacania przelewem usług DHL

Opłata: **80 PLN**

PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY

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

Opłata: **40 PLN**

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 CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL

Opłata: **11 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: **22 PLN za fakturę**

RAPORT DO FAKTURY

Załącznik do faktury wysyłany w formie elektronicznej.

Opłata: **8 PLN** za załącznik standardowy

Opłata: **25 PLN** za ponowną wysyłkę załącznika na prośbę Klienta

DOPLĄTY – PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE

OPŁATA ZA WYDRUK ETYKIETY¹

Opłata za obsługę przesyłek, do których DHL eCommerce wydrukuje etykietę, na podstawie danych elektronicznych przygotowanych przez Klienta
Opłata: **2,70 PLN za etykietę**

NIEEFEKTYWNY ZBIÓR DLA PRZESYŁEK DHL PARCEL CONNECT, DHL PARCEL INTERNATIONAL

Opłata naliczana za każdy dzień, w którym nadano mniej elementów, niż minimum oczekiwane na podstawie deklarowanego wolumenu Klienta, obliczone zgodnie z poniższym.

Oczekiwane minimum wynosi 50% dziennego wolumenu, liczonego jako deklarowany miesięczny wolumen Klienta, podzielony przez 21 (średnią liczbę dni w miesiącu) i zaokrąglony w dół. Jeśli Zleceniodawca złożył dwie deklaracje miesięcznego wolumenu, jedną na usługi krajowe na przesyłki o wadze do 31,5 kg i drugą na międzynarodowe przesyłki o wadze do 31,5 kg, wówczas do obliczenia oczekiwanego minimum będzie brana wyższa deklaracja.

Opłata nie zostanie naliczona, jeśli:

- Klient został obciążony za ten sam dzień dopłatą naliczaną za podjazd po odbiór paczki przez Marketplace współpracujący z DHL (gdzie Marketplace jest rozumiany jako rodzaj internetowej platformy sprzedażowej, która zapewnia dostęp do zróżnicowanego i obszernego rynku towarów i usług oferowanych przez wiele podmiotów gospodarczych oraz osób fizycznych)
- Klient został obciążony za ten sam dzień opłatą PUSTY PODJAZD
- brak przyjazdu Kuriera po odbiór przesyłek w danym dniu

Do oczekiwanego minimum nie będą wliczane:

- nadane zwroty DHL PARCEL RETURN POLSKA oraz DHL PARCEL RETURN CONNECT
- przesyłki obciążone opłatą PŁATNIK TRZECIA STRONA
- nadania w Punktach DHL ServicePoint / Automatach DHL Locker

Opłata: **4 PLN**

OPŁATA PALIWOWA I DROGOWA

Opłata paliwowa i drogowa jest doliczana do podstawowej ceny przesyłki (niezawierającej kosztów usług dodatkowych). Wysokość opłaty jest określana na podstawie średnich cen rynkowych oleju napędowego. Wysokość aktualnej opłaty dostępna jest na **dhlecommerce.pl**

OPŁATA SPECJALNA

Opłata doliczana do każdej przesyłki. Nie dotyczy Klientów zobowiązanych do zapłaty standardowej opłaty paliwowej

Opłata: **1,20 PLN** dla przesyłek z elementami o wadze do 31,5 kg

Opłata: **17,00 PLN** dla przesyłek z elementami o wadze powyżej 31,5 kg

OPŁATA SEZONOWA

Opłata, którą DHL eCommerce będzie pobierać **w okresie od 1 listopada do 31 grudnia 2026 roku**. Wysokość opłaty sezonowej publikowana będzie na stronie internetowej **dhlecommerce.pl** ze wskazaniem jej wysokości oraz dokładnego czasu jej obowiązywania.

Maksymalna wysokość opłaty sezonowej nie przekroczy:

- **2,00 PLN** – dla przesyłek z elementami o wadze do 31,5 kg
- **19,00 PLN** – dla przesyłek z elementami o wadze powyżej 31,5 kg

KARA UMOWNA ZA NADANIE TOWARÓW NIEBEZPIECZNYCH

DHL nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających towary niebezpieczne oraz których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa (np. produkty żrące, radioaktywne, zakazane prawnie, w tym narkotyki). Jeśli w toku przewozu okaże się, że przesyłka zawiera jakkolwiek ukryty towar niebezpieczny lub zabroniony przepisami prawa, Klient będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz DHL kary umownej w wysokości 1 200,00 PLN. Zapłata kary nie pozbawia DHL prawa dochodzenia odszkodowania przewyższającego jej wysokość na zasadach ogólnych.

Opłata: **1 200 PLN**

DOPLĄTY Z TYTUŁU ODPRAWY CELNEJ

ODPRAWA UPROSZCZONA

Odprowa celna eksportowa i importowa, dla wysyłki towarów o charakterze niehandlowym lub handlowym, do krajów, które wymagają odprowy celnej.

Do maksymalnej wartości towaru 1 000 EUR. Szczegółowa lista towarów wyłączonych znajduje się na stronie **dhlecommerce/brexit**

Brak możliwości otrzymania potwierdzenia wywozu, uprawniającego do zastosowania 0% stawki VAT w eksporcie. Wymaga samodzielnego przygotowania deklaracji CN23 i faktury proforma w narzędziu DHL24. Wydrukowane dokumenty celne należy załączyć do przesyłki.

Nadawca ponosi koszty transportu oraz odprowy celnej eksportowej i importowej. W przypadku niektórych rodzajów przesyłek Odbiorca może być zobowiązany do opłacenia cła, podatków², opłat manipulacyjnych i innych wynikających z odprowy celnej importowej. Szczegółowe informacje dotyczące przesyłek dostępne są na stronie **gov.uk**

Opłata: **29 PLN za przesyłkę**

ODPRAWA WIELU POZYCJI TARYFOWYCH³

Umożliwia odprowę celną wielu pozycji taryfowych. Opłata wystąpi, jeśli w zgłoszeniu będzie łącznie więcej niż pięć pozycji wynikających z różnych taryf celnych i będzie naliczona za każdą pozycję powyżej piątej.

Opłata: **13 PLN** za każdy kod taryfy celnej powyżej 5

ODPRAWA INDYWIDUALNA

Indywidualna odprowa celna eksportowa i importowa, dla wysyłki towarów o charakterze niehandlowym lub handlowym, do krajów, które wymagają odprowy celnej. Dopłata obejmuje do pięciu pozycji wynikających z różnych taryf celnych.

Do maksymalnej wartości towaru 100 000 PLN. Szczegółowa lista towarów wyłączonych znajduje się na stronie **dhlecommerce/brexit**

Daje możliwość otrzymania potwierdzenia wywozu, uprawniającego do zastosowania 0% stawki VAT w eksporcie.

Wymaga weryfikacji przez DHL eCommerce w Holandii na podstawie uzupełnionego formularza wdrożenia Klienta, udzielenia DHL eCommerce pełnomocnictwa do działania w charakterze przedstawiciela bezpośredniego do dokonywania zgłoszeń przewidzianych w przepisach celnych oraz załączenia do przesyłki faktury handlowej w formie elektronicznej.

Nadawca ponosi koszty transportu oraz odprowy celnej eksportowej i importowej. W przypadku niektórych rodzajów przesyłek Odbiorca może być zobowiązany do opłacenia cła, podatków², opłat manipulacyjnych i innych, wynikających z odprowy celnej importowej. Szczegółowe informacje dotyczące przesyłek dostępne są na stronie **gov.uk**

Opłata: **45 PLN** za przesyłkę

¹ Nie dotyczy DHL PARCEL RETURN CONNECT.

² Dla towarów o wartości poniżej 135 GBP Nadawca zobowiązany jest do opłacenia podatku VAT.

³ Nie dotyczy przesyłek z odprową uproszczoną

INFORMACJE DODATKOWE – PRZESYŁKI MIĘDZYNARODOWE

TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM

DHL eCommerce nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających¹:

- wyroby akcyzowe (alkohol, tytoń)
- 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

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 **dhlecommerce.pl**

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

¹ Więcej informacji w Ogólnych Warunkach Przewozu DHL eCommerce Europe, dostępnym na stronie **dhlecommerce.pl**
Dla przesyłek do Wielkiej Brytanii obowiązuje również zakaz przyjmowania do przewozu towarów opisanych na stronie **dhlecommerce/brexit**

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 **dhlecommerce.pl** oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

ROZWIĄZANIA DLA NADAWCY

ZACHĘCAMY DO KORZYSTANIA Z SZEREГУ ROZWIĄZAŃ INFORMATYCZNYCH

DHL24

Aplikacja dostępna 24 godziny na dobę / 7 dni w tygodniu, bez instalacji, poprzez przeglądarkę internetową na stronie **dhl24.com.pl**

Podstawowe funkcje aplikacji:

- wyliczenie ceny według warunków Klienta
- zamawianie Kuriera DHL eCommerce, również przez третią stronę
- drukowanie etykiet (możliwy zbiorczy wydruk)
- budowanie książki adresowej Odbiorców
- przygotowywanie szablonów przesyłek
- dostęp do historii nadań
- dostęp do potwierdzenia doręczenia przesyłki z podpisem Odbiorcy
- składanie i monitorowanie statusów reklamacji

DHL24 AUTORYZOWANA PRZESYŁKA

Nowoczesny system do zarządzania przesyłkami wysyłanymi na koszt Klienta. Idealne rozwiązanie dla sklepów internetowych, serwisów naprawczych, branży finansowej i telekomunikacyjnej, firm ubezpieczeniowych lub zajmujących się dystrybucją przesyłek krajowych.

Dzięki niemu możliwe jest:

- tworzenie formularza zamówienia dopasowanego do indywidualnych potrzeb Klienta
- autoryzowanie zleceń
- udostępnianie łatwego sposobu zamówienia Kuriera DHL eCommerce i wydruku listu przewozowego
- dopasowanie różnych adresów zwrotu zależnych od grupy towarowej
- zagwarantowanie powiązania towaru lub dokumentów z numerem przesyłki
- ułatwienie przyjęcia towaru przez magazyn

DHL24 GŁÓWNY UŻYTKOWNIK

Idealne rozwiązanie dla firm wielooddziałowych, dla których ważne jest prawidłowe przypisanie kosztów wysyłki do odpowiedniego oddziału. Rozwiązanie to zapewnia centralny nadzór nad przesyłkami wysyłanymi przez różnych użytkowników.

DHL24 WEBAPI

DHL24 WebAPI to usługa sieciowa, która umożliwia wymianę informacji między serwisem DHL24 a zewnętrznym oprogramowaniem naszych Klientów. Rozwiązanie to umożliwia integrację własnego oprogramowania z mechanizmami serwisu DHL24.

W ramach **DHL24 WebAPI** udostępniamy szereg metod, które odpowiadają najważniejszym funkcjom aplikacji DHL24, w tym tworzenie przesyłek i zamawianie Kuriera. **DHL24 WebAPI** zostało zbudowane z naciskiem na stosowane obecnie standardy. Swoje działanie opiera na protokole SOAP – pełny opis usługi zdefiniowany jest zatem za pomocą języka WSDL.

BEZPŁATNE MODUŁY INTEGRUJĄCE PLATFORMĘ MAGENTO ORAZ APLIKACJE SELLO, SUBIEKT, IAI SHOP ORAZ PRESTA SHOP Z DHL24

Aktualny wykaz dostępny jest na stronie: **narzedzia.dhl.pl/pl/serwis/integracje**
Pozwalają na wymianę informacji i integrację oprogramowania z DHL24.

Umożliwiają:

- obsługę funkcji DHL24 bezpośrednio w aplikacji Klienta (tworzenie przesyłek i listów przewozowych, zamawianie Kuriera DHL eCommerce, informacje o statusie przesyłek),
- udostępnianie i obsługę wszystkich produktów oraz usług dodatkowych DHL eCommerce.

W razie pytań prosimy o kontakt **dhl24.com.pl/DHL2/kontakt.html**

SECURE DOCUMENTS

Rozwiązanie szyte na miarę dla firm, które zawierają umowy ze swoimi Klientami oraz oczekują identyfikacji Odbiorcy i zwrotu poprawnie podpisanych dokumentów. Oznacza pewność dostarczenia do rąk własnych i ochronę danych osobowych.

Wszystkie narzędzia elektroniczne przedstawione w cenniku są bezpłatne.

Więcej informacji na temat narzędzi elektronicznych na **dhlecommerce.pl**, w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce lub u Przedstawiciela Handlowego DHL eCommerce.



ROZWIĄZANIA DLA ODBIORCY

KOLEJNE USŁUGI UŁATWIAJĄCE NADAWANIE I ODBIERANIE PRZESYŁEK

ODBIÓR W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT/AUTOMACIE 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 2 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 **przekieruj.dhlecommerce.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

ZWROTY

Ważnym argumentem przekonującym odbiorców do zakupów online jest możliwość dokonania zwrotu towaru bez ponoszenia kosztów wysyłki. DHL eCommerce oferuje zlecającym różne metody przekazywania etykiet zwrotnych oraz nadawania przesyłek zwrotnych na swój koszt, w kraju i za granicą. Odbiorcy w Polsce mogą korzystać z dedykowanej strony **dhl24.com.pl/zwroty** do obsługi zwrotów.

Wystarczy wpisać numer otrzymanej etykiety zwrotnej, żeby sprawdzić:

- jaka jest dostępna opcja nadania przesyłki zwrotnej
- gdzie znajduje się najbliższy punkt sieci DHL eCommerce, w którym można nadać przesyłkę
- jak zamówić Kuriera online, jeśli Zlecający udostępnił ten sposób nadania

Odbiorcy za granicą posługują się instrukcjami obsługi zwrotów, które zawierają informacje potrzebne do ustalenia właściwego postępowania i wyboru odpowiedniej opcji nadania przesyłki.

PRZEKIERUJ PACZKĘ

Już od momentu wygenerowania przesyłki przez Nadawcę, Odbiorcy mogą przekierować swoją przesyłkę za pomocą serwisu **przekieruj.dhlecommerce.pl**

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

- odbiór przesyłki w wybranym Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker (odbiór najpóźniej w ciągu 2 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 DORĘCZENIEM (PDI), a także podczas sprawdzania statusu na stronie **dhlecommerce.pl**

Serwis **przekieruj.dhlecommerce.pl** dostępny jest również w wersji mobilnej.

Więcej informacji na temat usług na stronie **dhlecommerce.pl** oraz w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce lub u Przedstawiciela Handlowego DHL eCommerce.

DOCENIAJĄ NAS KLIENCI I EKSPERCI



KONSUMENTKI LIDER JAKOŚCI 2024

To nasze kolejne Złote Godło w programie Konsumentki Lider Jakości 2024. DHL zajął 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.



LAUR KLIENTA 2022

Ogólnopolski plebiscyt Złoty Laur Klienta to ułkon w stronę najlepszych produktów i usług. Jest również wskazówką dla konsumentów, które firmy oferują najwyższą jakość.

Laur Konsumenta jest jednym z pierwszych, a także najbardziej liczących się tego typu certyfikatów w Polsce. Już od wielu lat, ogólnopolskie badanie odpowiada na pytanie o najpopularniejsze produkty i usługi w poszczególnych kategoriach.



MARKA GODNA ZAUFANIA 2022

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.



NAJWYŻSZA JAKOŚĆ QI 2021

DHL eCommerce (Poland) 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.



INNOWATORY 2019

Nagroda przyznawana najbardziej innowacyjnym przedsiębiorstwom, reprezentującym najbardziej dynamiczne sektory gospodarki.

DHL eCommerce (Poland) otrzymał ją za innowacyjne podejście do infrastruktury logistycznej i kompleksowej obsługi Klienta oraz odpowiedzialną politykę cyfryzacji.



dhlecommerce.pl

DHL24
dhl24.com.pl

Dział Obsługi Klienta DHL eCommerce
T 42 6 345 345

DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o.
ul. Osmańska 2
02-823 Warszawa
T 42 6 345 345