

CHARAKTERYSTYKA USŁUG I DOPŁAT DHL eCOMMERCE

Obowiązuje od 01 lipca 2025 r.

SPIS TREŚCI

PRODUKTY KRAJOWE

DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE I DOPŁATY	2
CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW	3–4
CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPŁAT	5–8
INFORMACJE DODATKOWE	8

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE

DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE I DOPŁATY	9
CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW	10–11
CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPŁAT	12–14
INFORMACJE DODATKOWE	14

ROZWIĄZANIA DLA NADAWCÓW

15

Informacje dotyczące cen poszczególnych produktów, usług dodatkowych i dopłat znajdują się w Cenniku usług DHL eCommerce – Biznes. Szczegółowe warunki świadczenia usług znajdują się w dokumentach: Regulamin świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o. (dotyczy oferty krajowej) oraz Ogólne warunki przewozu DHL eCommerce Europe (dotyczy oferty międzynarodowej), dostępnych na stronie internetowej dhlecommerce.pl lub w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce.

DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE I DOPLĄTY

PRODUKTY KRAJOWE

Usługa/Dopłata	DHL Parcel Polska	DHL Parcel Premium	DHL Parcel 9	DHL Parcel 12	DHL Parcel Economy	DHL Parcel Return Polska	DHL Parcel Max Paczka	DHL Parcel Max Półpaleta	DHL Parcel Max Paleta
UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
PŁATNOŚĆ KARTĄ PŁATNICZĄ ZA NALEŻNOŚCI COD	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
POWIADOMIENIA E-MAIL/SMS	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
INFORMACJA PRZED DORECZENIEM (PDI)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
ZLECENIE PISEMNE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ZLECENIE TELEFONICZNE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
PRZEKIERUJ PACZKĘ	✓	✓							
PRZEDRESOWANIE PRZESYŁKI	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
OPLATA ZA WYDRUK ETYKIETY	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
NADANIE W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT/ AUTOMACIE DHL LOCKER	✓				✓	✓			
DORECZENIE W SOBOTĘ	✓						✓	✓	✓
OPLATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
DOPLATA ZA ELEMENT DŁUŻYCOWY							✓		
DOPLATA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
DOPLATA ZA KOREKTĘ KATEGORII WAGOWEJ	✓	✓	✓	✓	✓				
ZWROT PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
POTWIERDZENIE DORECZENIA (POD)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
POTWIERDZENIE DORECZENIA W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (ePOD)	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (eROD)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
PŁATNIK TRZECIA STRONA	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
DORECZENIE DO OSOBY DOROSŁEJ*	✓	✓	✓	✓			✓		
PUSTY PODJAZD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OBRÓT PALETOWY									✓
OPAKOWANIA FIRMOWE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPLATA ZA NIEEFEKTYWNY ZBIÓR	✓	✓	✓	✓	✓				
OPLATA PALIWOWA I DROGOWA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPLATA SPECJALNA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPLATA SEZONOWA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
KARA UMOWNA ZA NADANIE TOWARÓW NIEBEZPIECZNYCH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

eFAKTURA
OPLATA ZA ROZSZERZONĄ WERSJĘ FAKTURY PAPIEROWEJ
RAPORT DO FAKTURY
PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY
PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM
ZMIANA PŁATNIKA

Wymienione usługi i dopłaty dostępne są dla Klientów niezależnie od wybranego produktu

* Usługa świadczona od 1 września 2025 r.

CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW

PRODUKTY KRAJOWE

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

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

- przesyłki wieloelementowe nieumieszczone na palecie
- maksymalna liczba elementów w przesyłce 15
- maksymalna waga elementu 31,5 kg
- maksymalne 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 elementu 200 cm
- obwód (długość + 2x szerokość + 2x wysokość) nie większy niż 450 cm

Doręczenie przesyłki

Realizowane w systemie „od drzwi do drzwi”.

DHL PARCEL ECONOMY

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe nieumieszczone na palecie
- maksymalna waga elementu 25 kg
- maksymalne wymiary elementu: 64 x 38 x 41 cm
- obwód (długość + 2x szerokość + 2x wysokość): 222 cm
- minimalne wymiary elementu 15 x 11 x 1 cm

Doręczenie przesyłki

Realizowane do Punktu DHL ServicePoint lub Automatu DHL Locker.

Przesyłka oczekuje na odbiór 2 dni kalendarzowe (bez niedziel i świąt państwowych wolnych od pracy).

Odbiorca weryfikowany jest na podstawie kodu PIN i numeru przesyłki.

Informacje o sieci punktów odbioru: dhlcommerce.pl/punkty

INFORMACJE OGÓLNE

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

Przesyłki odbierane są standardowo od poniedziałku do piątku i doręczane w następnym dniu roboczym:

- do końca dnia – DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL PREMIUM, DHL PARCEL ECONOMY
- do godziny 9:00 – DHL PARCEL 9
- do godziny 12:00 – DHL PARCEL 12

Dni robocze to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Dla produktów DHL PARCEL 9, DHL PARCEL 12, DHL PARCEL PREMIUM doręczenie z gwarancją zwrotu kosztów przy nieterminowej dostawie.

Wymiary przesyłek określone są w kolejności długość x szerokość x wysokość, gdzie długość stanowi najdłuższy bok podstawy.

DHL PARCEL RETURN POLSKA

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe nieumieszczone na palecie
- maksymalna waga elementu 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
- minimalne wymiary elementu 15 x 11 x 1 cm
- maksymalna długość elementu 200 cm
- obwód (długość + 2x szerokość + 2x wysokość) nie większy niż 450 cm

Nadanie przesyłki

Zleceniodawca decyduje o sposobie przekazania etykiety zwrotnej i ma do wyboru następujące opcje:

- generuje i drukuje etykietę, a następnie umieszcza wewnątrz opakowania z wysyłanym towarem
- generuje i wysyła etykietę mailem jako załącznik (plik PDF)
- przekazuje link do formularza online umożliwiającego Klientowi Zleceniodawcy utworzenie etykiety zwrotnej

Do przygotowania i wydruku etykiety zwrotnej 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 oraz nadanie w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker. Maksymalna waga i wymiary paczek z możliwością nadania w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker to 25 kg oraz 64 x 38 x 41 cm.

Dla przesyłek DHL Parcel Return Polska nadanie w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker możliwe jest bez etykiety. Po przesyłce niestandardowej 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 dostarczane są przez Kuriera w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).

Zwrot realizowany jest zawsze na koszt Zleceniodawcy.

CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW

PRODUKTY KRAJOWE

DHL PARCEL MAX PACZKA

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

- przesyłki wieloelementowe nieumieszczone na palecie
- maksymalna liczba elementów w przesyłce 5 szt.
- maksymalna waga elementu 50 kg
- maksymalna waga przesyłki 250 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 60 x 60 cm. W przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wymienione wymiary, naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- minimalne wymiary pojedynczego elementu 15 x 11 x 1 cm
- maksymalna długość pojedynczego elementu 400 cm
- suma wszystkich boków nie większa niż 600 cm
- element o długości powyżej 200 do 400 cm stanowi osobną przesyłkę, wymaga odrębnego listu przewozowego, a jego waga rzeczywista nie może przekraczać 50 kg; naliczana jest dopłata za element dłużycowy, a jeśli suma dwóch pozostałych boków jest równa lub przekroczy 60 cm – także opłata za element niestandardowy.

W ramach tego produktu będą obsługiwane także elementy o obwodzie powyżej 450 cm i wadze poniżej 31,5 kg.

DHL PARCEL MAX PÓŁPALETA

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

- przesyłki wieloelementowe umieszczone na palecie
- maksymalna liczba elementów w przesyłce 5 szt.
- maksymalna waga elementu 200 kg
- maksymalna waga przesyłki 1000 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 80 x 60 x 160 cm. W przypadku przekroczenia wymiarów standardowych przesyłka zostanie uznana jako DHL PARCEL MAX PALETA
- maksymalna wysokość do 160 cm (z uwzględnieniem palety), przy czym wysokość elementu nie może być większa niż suma szerokości oraz długości palety, na której jest przewożony
- maksymalna długość pojedynczego elementu 80 cm
- suma wszystkich boków nie większa niż 300 cm

DHL PARCEL MAX PALETA

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

- przesyłki wieloelementowe umieszczone na palecie
- maksymalna liczba elementów w przesyłce 5 szt.
- maksymalna waga elementu 1000 kg
- maksymalna waga przesyłki 2500 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 80 x 210 cm. W przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wymienione wymiary, naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- maksymalna długość pojedynczego elementu 200 cm
- maksymalna wysokość do 210 cm (z uwzględnieniem palety), przy czym wysokość elementu nie może być większa niż suma szerokości oraz długości palety, na której jest przewożony
- suma wszystkich boków nie większa niż 600 cm

INFORMACJE OGÓLNE

DHL PARCEL MAX PACZKA | DHL PARCEL MAX PÓŁPALETA | DHL PARCEL MAX PALETA

Przesyłki odbierane są standardowo od poniedziałku do piątku i doręczane w następnym dniu roboczym lub w ciągu 2 dni roboczych.

Dni robocze to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Usługa jest realizowana w miejscach dostępnych dla samochodu dostawczego, w systemie „burta – burta”. Odbiór i doręczenie obejmują umieszczenie i zdjęcie przesyłki ze skrzyni ładunkowej. Nie dotyczy odbiorów i doręczeń realizowanych pojazdami typu: ciągnik siodłowy z naczepą, samochód o ładowności 24 t, samochód bez przyczepy o ładowności od 5 t. Dodatkowe czynności załadunkowe i rozładunkowe pozostają po stronie Klienta.

W ramach grupy produktów DHL Parcel MAX istnieje możliwość nadania paczek, półpalet i palet na jednym liście przewozowym, przy czym maksymalna waga przesyłki nie może przekroczyć 2 500 kg.

Nadawane do jednego Odbiorcy spaketyzowane 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 robocznego – 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.

Wymiary przesyłek określone są w kolejności długość x szerokość x wysokość, gdzie długość stanowi najdłuższy bok podstawy.

Minimalna wysokość palety to 15 cm.

SPOSÓB NALICZANIA OPŁAT

Opłaty naliczane są zgodnie z tabelą dla danego produktu, znajdującą się w Cenniku usług DHL eCommerce – Biznes.

Dla każdego elementu obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika: długość (cm) x szerokość (cm) x wysokość (cm) / 4000 lub 1m³ = 250 kg. Obowiązuje wybór wyższej wagi (rzeczywistej lub przestrzennej).

Opłata podstawowa za przesyłkę wieloelementową jest sumą opłat podstawowych za poszczególne elementy w przesyłce.

Jeśli co najmniej jeden z elementów przesyłki przekroczy wagę 31,5 kg to cała przesyłka zostanie zakwalifikowana jako DHL Parcel MAX.

W przypadku przekroczenia maksymalnej wagi palety, zostanie naliczona opłata za dwa elementy: element do 1000 kg oraz kolejny zgodnie z cennikiem dla produktu DHL Parcel MAX Paleta.

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.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPLAT

PRODUKTY KRAJOWE

UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK

Możliwość zapewnienia dodatkowej ochrony finansowej przed utratą lub zniszczeniem przesyłki. Obejmuje przesyłki o wartości do 100 000 PLN. W przypadku przesyłki łączonej obowiązuje opłata za ubezpieczenie przesyłek z elementami o wadze powyżej 31,5 kg. 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 przesyłki 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.

PŁATNOŚĆ KARTĄ PŁATNICZĄ ZA NALEŻNOŚCI COD

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

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

POWIADOMIENIE 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**.

INFORMACJA PRZED DORĘCZENIEM (PDI)

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

W przypadku DHL PARCEL PREMIUM kontakt Kuriera z Odbiorcą świadczymy w ramach tej usługi.

ZLECENIE PISEMNE

Obsługa zleceń pisemnych złożonych za pomocą e-maila. Dostępna wyłącznie dla Zleceniodawców będących płatnikami za tę usługę.

ZLECENIE TELEFONICZNE

Obsługa zleceń złożonych telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta DHL eCommerce.

Dostępne wyłącznie dla Zleceniodawców będących płatnikami za tę usługę.

PRZEKIERUJ PACZKĘ

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 DHL ServicePoint lub DHL Locker
- wskazanie nowego adresu doręczenia
- zmiana daty doręczenia
- rezygnacja z przesyłki

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.

PRZESYŁANIE PRZESYŁKI

Możliwość zmiany adresu doręczenia przez Nadawcę w obrębie kraju.

Realizowane po otrzymaniu pisemnej dyspozycji od Zleceniodawcy.

OPŁATA ZA WYDRUK ETYKIETY

Opłata za obsługę przesyłek, do których DHL eCommerce wydrukuję etykietę, na podstawie danych elektronicznych przygotowanych przez Klienta.

Opłata nie jest doliczana w przypadku nadejścia przesyłek DHL Parcel Return Polska bez etykiety w Punkcie DHL ServicePoint lub Automacie DHL Locker.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPŁAT

PRODUKTY KRAJOWE

NADANIE W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT / AUTOMACIE DHL LOCKER

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

Dotyczy przesyłek DHL PARCEL POLSKA, DHL PARCEL RETURN POLSKA i DHL PARCEL ECONOMY, 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 w Automacie DHL Locker wymagane jest przygotowanie etykiety i opakowania. Etykieta nie jest wymagana dla przesyłek DHL Parcel Return Polska.

DORĘCZENIE W SOBOTĘ

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.

Dotyczy tylko usług DHL PARCEL POLSKA oraz DHL PARCEL MAX PACZKA, DHL PARCEL MAX PÓŁPALETA, DHL PARCEL MAX PALETA.

OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY O WADZE DO 31,5 kg: 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 przetadunkowych lub istnieje ryzyko 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 ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY O WADZE POWYŻEJ 31,5 kg: DHL PARCEL MAX PACZKA, DHL PARCEL MAX PALETA

- Opłacie podlegają elementy umieszczone na paletach, gdy:**
- użyto palety o wymiarach przekraczających 120 x 80 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**
 - zawierają one substancje płynne w opakowaniach takich jak: beczki, kanistry, wiadra itp.
 - mają kształt okrągły, cylindryczny bądź owalny
 - mają nieregularny kształt z wystającymi elementami
 - zawierają 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

DOPŁATA ZA ELEMENT DŁUŻYCOWY

Dopłata zostanie doliczona do elementu o długości powyżej 200 do 400 cm, który stanowi osobną przesyłkę wymagającą odrębnego listu przewozowego.

Waga rzeczywista elementu nie może przekraczać 50 kg.

DOPŁATA ZA KOREKTĘ KATEGORII WAGOWEJ

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.

DOPŁATA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ

Opłata zostanie naliczona w przypadku, gdy waga przestrzenna elementu przekroczy maksymalną wagę rzeczywistą właściwą dla poszczególnych produktów.

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

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.

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.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPLAT

PRODUKTY KRAJOWE

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.

POTWIERDZENIE DORĘCZENIA W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (ePOD)

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

ZWROT POTWIERDZONYCH DOKUMENTÓW W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (eROD)

Uzyskanie potwierdzenia doręczenia na dokumentach dołączonych na zewnątrz przesyłki (maksymalnie 3 strony), utrwalenie podpisanych dokumentów w formie elektronicznej („e-Dokumenty”) i wysłanie e-Dokumentów na wskazany przez Nadawcę adres e-mail. Regulamin usług eROD dostępny jest na stronie dhlecommerce.pl

PŁATNIK TRZECIA STRONA

Obsługa przesyłki płatnej przez Zleceniodawcę, który nie jest Nadawcą ani Odbiorcą.

DORĘCZENIE DO OSOBY DOROSŁEJ*

Weryfikacja pełnoletności i ocena trzeźwości Odbiorcy. Kurier DHL doręcza przesyłkę pełnoletniemu Odbiorcy. Weryfikacja wieku następuje w oparciu o okazany przez Odbiorcę dokument tożsamości. Kurier dokonuje również oceny trzeźwości Odbiorcy. Odbiorca weryfikowany jest na podstawie kodu PIN.

PUSTY PODJAZD

Opłata naliczana, gdy Kurier został podstawiony zgodnie ze zleceniem, a przesyłka nie została Kurierowi wydana lub Nadawca był nieosiągalny.

OBRÓT PALETOWY

Dotyczy tylko palet EURO (120 x 80 cm), zgodnych z normą UIC 435-2. Usługa dostępna dla Nadawców płacących za transport, z odpowiednim zapisem w umowie.

OPAKOWANIA FIRMOWE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE

Opłata za opakowania kartonowe (zależna od ich wymiarów), foliopaki, koperty, kieszenie i etykiety. Koszt wysyłki materiałów eksploatacyjnych pokrywa zamawiający zgodnie z Cennikiem Usług DHL eCommerce – Biznes.

OPŁATA ZA NIEEFEKTYWNY ZBIÓR

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 proc. 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 PALIWOWA I DROGOWA

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 SEZONOWA

Opłata, którą DHL eCommerce może naliczać w czasie szczytu paczkowego, przypadającego pomiędzy 1 listopada a 31 grudnia każdego roku. Wysokość opłaty sezonowej publikowana będzie na stronie internetowej dhlecommerce.pl ze wskazaniem jej wysokości oraz dokładnego czasu jej obowiązywania.

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.

* Usługa świadczona od 1 września 2025 r.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPLAT

PRODUKTY KRAJOWE

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**

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.

RAPORT DO FAKTURY

Załącznik do faktury wysyłany w formie elektronicznej.

PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY

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

PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM

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

ZMIANA PŁATNIKA

Po wystawieniu faktury przez DHL eCommerce zmiana płatnika może nastąpić w oparciu o pisemną prośbę Płatnika.

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**.

INFORMACJE DODATKOWE

PRODUKTY KRAJOWE

TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM

DHL eCommerce nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających:

- 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.

Więcej informacji w Regulaminie świadczenia krajowych usług przewozowych i pocztowych DHL eCommerce (Poland) Sp. z o.o., dostępnym na stronie **dhlecommerce.pl**

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.).

DOSTĘPNE USŁUGI DODATKOWE I DOPLĄTY

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

Usługa/Dopłata	DHL Parcel Connect	DHL Parcel Return Connect	DHL Parcel International	DHL Parcel Connect Plus	DHL Parcel Connect Pallet	
					Półpaleta	Paleta
NADANIE W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT / AUTOMACIE DHL LOCKER	✓	✓	✓	✓		
UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK	✓		✓	✓	✓	✓
POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD)	✓					
POWIADOMIENIA E-MAIL/SMS	✓	✓	✓			
INFORMACJE O STATUSIE PRZESYŁKI	✓	✓	✓	✓	✓	✓
POTWIERDZENIE DORĘCZENIA	✓			✓	✓	✓
ODBIÓR W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT / AUTOMACIE DHL LOCKER	✓		✓			
OPŁATA ZA WYDRUK ETYKIETY	✓		✓	✓	✓	✓
OPAKOWANIA FIRMOWE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY	✓	✓	✓	✓		✓
DOPLATA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ	✓	✓	✓	✓		
DOPLATA ZA KOREKTĘ KATEGORII WAGOWEJ	✓		✓	✓		
ZWROT PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
UTYLIZACJA PRZESYŁKI NIEDOSTARCZALNEJ			✓			
ODPRAWA UPROSZCZONA	✓					
ODPRAWA INDYWIDUALNA	✓					
ODPRAWA WIELU POZYCJI TARYFOWYCH	✓					
PUSTY PODJAZD	✓		✓	✓	✓	✓
OPŁATA ZA NIEEFEKTYWNY ZBIÓR	✓		✓	✓		
OPŁATA PALIWOWA I DROGOWA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPŁATA SPECJALNA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
OPŁATA SEZONOWA	✓	✓	✓	✓	✓	✓
KARA UMOWNA ZA NADANIE TOWARÓW NIEBEZPIECZNYCH	✓	✓	✓	✓	✓	✓
eFAKTURA PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM OPŁATA ZA ROZSZERZONĄ WERSJĘ FAKTURY PAPIEROWEJ RAPORT DO FAKTURY	Wymienione usługi i dopłaty dostępne są dla Klientów niezależnie od wybranego produktu					

CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

DHL PARCEL CONNECT

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe o wadze maksymalnej 31,5 kg nieumieszczone na palecie
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 60 x 60 cm – w przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wymienione wymiary naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- 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 $1 \times \text{długość} + 2 \times \text{szerokość} + 2 \times \text{wysokość}$

Waga i wymiary przesyłek do Wielkiej Brytanii – odprawa uproszczona:

- przesyłki jednoelementowe do 30 kg
- maksymalne wymiary standardowe 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 ($1 \times \text{długość} + 2 \times \text{szerokość} + 2 \times \text{wysokość}$)

Doręczenie przesyłki

Doręczenie do drzwi z wyłączeniem Estonii, Danii, Finlandii, Litwy, Łotwy, Szwecji.

W krajach tych Odbiorca przesyłki odbiera ją w lokalnym punkcie Partnera DHL eCommerce.

Możliwe jest zaadresowanie przesyłki bezpośrednio do Punktu DHL ServicePoint lub Automatu DHL Locker w Niemczech, Austrii, Danii, Szwecji, Belgii, Holandii, Francji, Hiszpanii, Portugalii, Bułgarii, we Włoszech, Chorwacji, Słowenii, Czechach, na Słowacji i Węgrzech przez Nadawcę lub skierowanie przesyłki do odbioru w jednym ze 120 000 Punktów DHL ServicePoint lub Automatów DHL Locker przez Odbiorcę.

Weryfikacja maksymalnych wymiarów i wagi przesyłki możliwa jest w narzędziach elektronicznych DHL eCommerce.

Przesyłka oczekuje na odbiór w punkcie od 5 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. Przesyłki są nadawane i doręczane w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, obowiązujących w kraju nadania, tranzytu i doręczenia przesyłki).

Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce. Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem DHL eCommerce można zlecić stałe odbiory.

DHL PARCEL CONNECT PLUS

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki zawierające do 15 elementów o wadze maksymalnej elementu do 31,5 kg nieumieszczone na palecie
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 60 x 60 cm. W przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wymienione wymiary naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy
- 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”.

Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce.

Po wcześniejszych uzgodnieniach z Przedstawicielem DHL eCommerce może zlecić stałe odbiory.

W przypadku 2 nieskutecznych prób doręczenia przesyłka zostaje zwrócona do Nadawcy.

Przesyłki są nadawane i doręczane w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, obowiązujących w kraju nadania, tranzytu i doręczenia przesyłki).

DHL PARCEL RETURN CONNECT

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe o wadze maksymalnej do 31,5 kg nieumieszczone na palecie
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 60 x 60 cm (w przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wymienione wymiary naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy)
- 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 $1 \times \text{długość} + 2 \times \text{szerokość} + 2 \times \text{wysokość}$

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 Klienta Zleceniodawcy.

Nadanie przesyłki

Zleceniodawca decyduje o sposobie przekazania etykiety zwrotnej i ma do wyboru następujące opcje: drukuje etykietę i umieszcza ją wewnątrz opakowania wraz z wysłanym towarem lub wysyła etykietę mailem jako załącznik (plik PDF).

Do przygotowania etykiety zwrotnej służą te same narzędzia elektroniczne, przy użyciu których tworzy się etykietę do wysyłki za granicę.

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.

CHARAKTERYSTYKA PRODUKTÓW

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

DHL PARCEL INTERNATIONAL

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

- przesyłki jednoelementowe o wadze maksymalnej do 30 kg nieumieszczone na palecie
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 100 x 50 x 50 cm
W przypadku, gdy którykolwiek z boków przekracza wymienione wymiary naliczana jest opłata dodatkowa za element niestandardowy.
- 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”.

Przesyłki są nadawane i doręczane w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, obowiązujących w kraju nadania, tranzytu i doręczenia przesyłki).

Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce.

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

DHL PARCEL CONNECT PALLET

PÓŁPALETA

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

Przesyłki półpaletowe mogą zawierać maksymalnie 5 elementów:

- maksymalna waga elementu – 200 kg
- maksymalna waga przesyłki – 1000 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 80 x 60 x 160 cm

W przypadku przekroczenia wymiarów standardowych następuje przekwalifikowanie na produkt DHL Parcel Connect Pallet - Paleta.

Nadanie i doręczenie przesyłki

W systemie „burta-burta”.

Minimalna wysokość palety to 15 cm.

Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce.

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

W przypadku 2 nieskutecznych prób doręczenia przesyłka zostaje zwrócona do Nadawcy.

Przesyłki są nadawane i doręczane w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, obowiązujących w kraju nadania, tranzytu i doręczenia przesyłki).

DHL PARCEL CONNECT PALLET

PALETA

Waga i wymiary przesyłki (łącznie z opakowaniem):

Przesyłki paletowe mogą zawierać maksymalnie 5 elementów:

- maksymalna waga elementu – 1000 kg (w przypadku przesyłek kierowanych do Niemiec, Czech i Szwecji – 800 kg)
- maksymalna waga przesyłki – 2500 kg
- maksymalne wymiary przesyłki standardowej 120 x 80 x 200 cm
- maksymalna szerokość palety 100 cm

Nadanie i doręczenie przesyłki

W systemie „burta-burta”.

Minimalna wysokość palety to 15 cm.

Zamówienie Kuriera DHL eCommerce i wydruk odpowiedniej etykiety są możliwe za pomocą narzędzi elektronicznych udostępnionych przez DHL eCommerce.

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

W przypadku 2 nieskutecznych prób doręczenia przesyłka zostaje zwrócona do Nadawcy.

Przesyłki są nadawane i doręczane w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, obowiązujących w kraju nadania, tranzytu i doręczenia przesyłki).

SPOSÓB NALICZANIA OPŁAT

Opłaty naliczane są zgodnie z tabelą dla danego produktu, znajdującą się w Cenniku usług DHL eCommerce – Biznes.

Dla każdego elementu obliczana jest waga przestrzenna według przelicznika: $\text{długość (cm)} \times \text{szerokość (cm)} \times \text{wysokość (cm)} / 4000$ lub $1\text{m}^3 = 250\text{ kg}$. Obowiązuje wybór wyższej wagi (rzeczywistej lub przestrzennej).

W odniesieniu do elementów, których waga przestrzenna jest większa niż 31,5 kg (DHL Parcel Connect) lub 30 kg (DHL Parcel International), zastosowanie mają: opłata podstawowa dla paczek o wadze 31,5 kg oraz dodatkowa opłata za wagę przestrzenną.

Opłata podstawowa za przesyłkę wieloelementową jest sumą opłat podstawowych za poszczególne elementy w przesyłce.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPLAT

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

NADANIE W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT / AUTOMACIE DHL LOCKER

Dotyczy przesyłek jednoelementowych o maksymalnej wadze 25 kg i maksymalnych wymiarach 64 x 38 x 41 cm

Przed nadaniem w punkcie lub w automacie wymagany jest samodzielny wydruk etykiety i przygotowanie opakowania. Możliwe jest również nadanie paczek zwrotnych do Polski za granicą w Punktach DHL ServicePoint i Automatach DHL Locker zgodnie z dostępnością w danym kraju. Informacje o sieci punktów nadania: dhl24.com.pl/mapa/nadania

UBEZPIECZENIE PRZESYŁEK

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

POBRANIE I ZWROT NALEŻNOŚCI (COD)

Możliwość pobrania od Odbiorcy kwoty należności za doręczony towar o wartości nieprzekraczającej: 40 000 CZK – **Czechy**, 6 750 RON – **Rumunia**, 1 500 EUR – **Austria, 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 krajów: **Bułgaria, Węgry** maksymalna kwota pobrania wynosi odpowiednio 2 900 BGN / 465 000 HUF – Nadawca ma możliwość wskazania rachunku walutowego w krajach doręczenia lub w Polsce do przekazania kwoty w tych walutach:

- 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.

POWIADOMIENIE E-MAIL/SMS

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

INFORMACJE O STATUSIE PRZESYŁKI

Usługa obejmuje dostęp do informacji o bieżącym statusie przesyłki na stronie dhlcommerce.pl

POTWIERDZENIE DORĘCZENIA

Potwierdzenie w wersji elektronicznej dostępne po zgłoszeniu Nadawcy w Dziale Obsługi Klienta DHL eCommerce. Usługa niedostępna dla Francji.

ODBIÓR W PUNKCIE DHL SERVICEPOINT / AUTOMACIE DHL LOCKER

Możliwe jest zaadresowanie przesyłki bezpośrednio do Punktu DHL ServicePoint lub Automatu DHL Locker przez Nadawcę lub skierowanie przesyłki do odbioru w jednym z Punktów DHL ServicePoint lub Automatów DHL Locker przez Odbiorcę.

Przesyłka oczekuje w punkcie odbioru od 5 do 15 dni kalendarzowych (w zależności od kraju doręczenia).

Informacje o sieci punktów odbioru znajdują się w narzędziach elektronicznych służących do nadania przesyłki.

OPŁATA ZA WYDRUK ETYKIETY

Opłata za obsługę przesyłek, do których DHL eCommerce wydrukuje etykietę, na podstawie danych elektronicznych przygotowanych przez Klienta.

OPAKOWANIA FIRMOWE I MATERIAŁY EKSPLOATACYJNE

Opłata za opakowania kartonowe (zależna od ich wymiarów), foliopaki, koperty, kieszenie i etykiety.

Koszt wysyłki materiałów eksploatacyjnych pokrywa zamawiający zgodnie z Cennikiem Usług DHL eCommerce – Biznes.

PUSTY PODJAZD

Opłata naliczana, gdy Kurier został podstawiony zgodnie ze zleceniem, a przesyłka nie została Kurierowi wydana lub Nadawca był nieosiągalny.

OPŁATA ZA NIEEFEKTYWNY ZBIÓR

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 proc. 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 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 dhlcommerce.pl

OPŁATA SPECJALNA

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

OPŁATA SEZONOWA

Opłata, którą DHL eCommerce może naliczać w czasie szczytu paczkowego, przypadającego pomiędzy 1 listopada a 31 grudnia każdego roku. Wysokość opłaty sezonowej publikowana będzie na stronie internetowej dhlcommerce.pl ze wskazaniem jej wysokości oraz dokładnego czasu jej obowiązywania.

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.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPŁAT

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

OPŁATA ZA ELEMENT NIESTANDARDOWY

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, DHL PARCEL CONNECT PLUS
- których jeden z wymiarów jest większy niż 100 x 50 x 50 cm dla DHL PARCEL INTERNATIONAL
- umieszczonych na palecie, której szerokość przekracza 80 cm dla DHL PARCEL CONNECT PALLET – PALETA

Opłata zostanie doliczona również do przesyłek:

- 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 lepkiej 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 zapiegami (np. torby, worki, wiaderka, folie)
- zawierających przedmioty lub urządzenia wytwarzające pole magnetyczne

Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

DOPŁATA ZA WAGĘ PRZESTRZENNĄ

Opłata zostanie naliczona w przypadku, gdy waga przestrzenna elementu przekroczy maksymalną wagę rzeczywistą właściwą dla poszczególnych produktów. Opłata naliczana jest także przy zwrocie przesyłki niedostarczalnej do Nadawcy.

DOPŁATA ZA KOREKTĘ KATEGORII WAGOWEJ

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.

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)**, przekazania niekompletnych/niepoprawnych danych w formularzu odprawy celnej przez Nadawcę, nieuregulowania należności wynikających z odprawy celnej przez Odbiorcę, braku prawidłowych danych adresowych, rezygnacji z odbioru.

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.

ODPRAWA UPROSZCZONA

Do maksymalnej wartości towaru 1 000 EUR. Szczegółowa lista towarów wyłączonech 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 odprawy celnej eksportowej i importowej.

W przypadku niektórych rodzajów przesyłek Odbiorca może być zobowiązany do opłacenia cła, podatków, opłat manipulacyjnych i innych wynikających z odprawy celnej importowej.

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

Szczegółowe informacje dotyczące przesyłek dostępne są na stronie **gov.uk**

ODPRAWA INDYWIDUALNA

Do maksymalnej wartości towaru 100 000 PLN. Szczegółowa lista towarów wyłączonech znajduje się na stronie **dhlecommerce/brexit**. Daje możliwość otrzymania potwierdzenia wywozu, uprawniającego do zastosowania 0% stawki VAT w eksporcie.

Wymaga przejścia pozytywnej 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 odprawy celnej eksportowej i importowej.

W przypadku niektórych rodzajów przesyłek Odbiorca może być zobowiązany do opłacenia cła, podatków, opłat manipulacyjnych i innych wynikających z odprawy celnej importowej.

Szczegółowe informacje dotyczące przesyłek dostępne są na stronie **gov.uk**

ODPRAWA WIELU POZYCJI TARYFOWYCH

Umożliwia odprawę 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.

Nie dotyczy przesyłek z odprawą uproszczoną.

CHARAKTERYSTYKA USŁUG DODATKOWYCH I DOPŁAT

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

eFAKTURA

Faktura elektroniczna dostępna jest w serwisie **dhlecommerce.pl**. Usługa obejmuje wysyłanie informacji o wystawionej fakturze.

PONOWNE WEZWANIE DO ZAPŁATY

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

PRZYWRÓCENIE PŁATNOŚCI PRZELEWEM

Opłata administracyjna związana z przywróceniem możliwości opłacania przelewem usług DHL.

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.

RAPORT DO FAKTURY

Załącznik do faktury wysyłany w formie elektronicznej.

INFORMACJE DODATKOWE

PRODUKTY MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM

DHL eCommerce nie przyjmuje do przewozu przesyłek zawierających:

- 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

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**

REKLAMACJE

Dokładamy wszelkich starań, aby przesyłki Klientów docierały 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.).

ROZWIĄZANIA DLA NADAWCÓW

PRODUKTY KRAJOWE I MIĘDZYNARODOWE DROGOWE

DHL24

Zachęcamy do korzystania z szeregu rozwiązań informatycznych.

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

Podstawowe funkcje aplikacji:

- prezentowanie ceny
- zamawianie Kuriera DHL eCommerce, również przez trzecią 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 MAGNETO 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

Wszystkie narzędzia elektroniczne przedstawione w cenniku są bezpłatne.