

Aké výhody získate využitím produktu DHL PARCEL SLOVENSKO

1. Pred doručením zásielky

- Príjemca od nás obdrží deň pred doručovaním zásielky informatívny email, ktorý obsahuje všetky informácie o zásielke, spolu s odkazmi na nižšie uvedené body.
- Náš kuriér vždy **bezplatne kontaktuje príjemcu** na Vami uvedenom telefónnom čísle prostredníctvom SMS s orientačným časom doručenia v intervale dvoch hodín.
- Príjemca môže **bezplatne zmeniť inštrukcie o doručení** (adresu, dátum, osobu príjemcu) prostredníctvom www.dhlbalik.sk alebo prostredníctvom zákazníckeho servisu tel.č.**18 345**.
- Príjemca môže sledovať **harmonogram doručovania** zásielky podľa PSČ doručenia na našich webových stránkach www.dhlparcel.sk

2. Doručovanie Vašej zásielky

- Štandardný čas doručovania je v **intervale 8 - 18 hod.** do druhého pracovného dňa odo dňa prevzatia zásielky na celom území Slovenska.
- Príjemca sa môže rozhodnúť, či zásielku na **dobierku** uhradí **v hotovosti alebo platobnou kartou**. Všetci kuriéri DHL Parcel sú vybavení mobilným platobným terminálom s tlačiarňou. O spôsobe zaplataenia sa príjemca slobodne rozhodne až v momente prevzatia zásielky.
- Zákazník môže sledovať **aktuálny stav** a detailné informácie o zásielke (vrátane výšky dobierky, možnosti platby kartou a pod.) na webových stránkach www.dhlparcel.sk

3. DHL ServicePoint – doručenie do DHL ServicePointu

- Pokiaľ príjemca uprednostňuje osobné vyzdvihnutie zásielky, môže zvoliť možnosť osobného odberu v niektorom z našich DHL ServicePointov. Zoznam týchto výdajných miest nájdete na <https://www.dhlbalik.sk/Main3.aspx?cls=KTMMMap>
- DHL ServicePointy sú kamenné predajne, ktoré majú pevnú otváraciu dobu. Príjemca si tak môže nechať poslať zásielku na miesto, ktoré by aj tak navštívil a nemusí sa viazať na kuriéra.
- Návod, ako nastaviť Váš e-shop, si môžete stiahnuť na webe DHL.

4. Neúspešné doručenie*

- V prípade, že prvý pokus o doručovanie nie je úspešný, doručujeme zásielku po predchádzajúcej notifikácii (email alebo SMS) nasledujúci pracovný deň automaticky znovu. Upozornenie o opätovnom doručovaní zasielame ešte pred nakládkou.
- Pokiaľ doručenie nie je úspešné ani na druhý pokus, informujeme príjemcu o uložení jeho zásielky na príslušnom depe a zároveň ponúkame možnosť, aby nás kontaktoval pre dohodnutie ďalšej možnosti doručenia.

Našu neustále sa zvyšujúcu kvalitu doručovania je možné sledovať prostredníctvom pravidelných reportov o včasnom a riadnom doručení Vašich zásielok.

**neplatí pre DHL ServicePointy*

Informácie pre príjemcu na Váš e-shop

- Zásielka Vám bude štandardne doručovaná v intervale od 8 do 18 hodín nasledujúci pracovný deň od expedície.
- Dobierku je možné uhradiť v hotovosti alebo platobnou kartou. Každý kuriér DHL Parcel je vybavený terminálom pre platbu kartou.
- **Deň pred doručením zásielky Vás DHL vždy informuje prostredníctvom emailu.**
- **Dátum alebo adresu doručenia môžete zmeniť podľa Vašich potrieb prostredníctvom nášho webu www.dhlbalik.sk.**
- V prípade zmeny doručovacích parametrov je najneskôr možný termín pre doručenie zásielky 7 dní od prvého pokusu o doručenie.
- **V deň doručenia bude na Vami uvedené telefónne číslo prostredníctvom SMS zaslaná informácia s orientačným časom doručenia v intervale dvoch hodín (napr. 13-15:00).** V prípade nezastihnutia Vás budeme informovať prostredníctvom emailu alebo SMS a zásielku Vám automaticky doručíme bezplatne nasledujúci pracovný deň.
- V prípade, že doručenie nie je úspešné ani v prípade druhého pokusu, bude Vaša zásielka uložená na príslušnom depe počas 7 dní. Pre dohodnutie tretieho doručovacieho pokusu je nutné kontaktovať DHL Parcel.
- Cestu Vašej zásielky môžete sledovať na webových stránkach www.dhlparcel.sk
- Na stránkach www.dhlparcel.sk je možné využiť harmonogram doručovania s najpravdepodobnejším časom doručenia Vašej zásielky podľa PSČ doručenia.
- Pokiaľ je ponúkaná preprava s DHL do Českej republiky, umiestnite do košíka logo prepravnej spoločnosti PPL, pretože zásielka bude v Čechách doručovaná našou sieťou PPL CZ.

Doručenie do DHL ServicePointu

- Zásielku si môžete nechať doručiť na jedno z výdajných miest. Ich zoznam nájdete na <https://www.dhlbalik.sk/Main3.aspx?cls=KTMap>
- Ide o kamenné obchody s pevnou otváracou dobou, kam kuriér zásielku doručí a Vy si ju budete môcť vyzdvihnúť, kedy Vám to bude vyhovovať.
- V okamihu doručenia zásielky do DHL ServicePointu Vám bude odoslaná SMS a e-mail.

Všeobecné informácie

- Pri prevzatí skontrolujte neporušenosť obalu
- Prevzatím zásielky potvrdzujete, že ste zásielku prevzali bez zjavných poškodení
- Pokiaľ je obal poškodený, oznámte to priamo kuriérovi a vyžiadať si spísanie zápisu o škode
- Pokiaľ zistíte, že obsah zásielky je poškodený až po jej prevzatí a rozbalení, informujte prepravcu do 3 pracovných dní
- Odporúčame si spraviť fotodokumentáciu stavu zásielky bezprostredne po rozbalení

**DEŇ PRED DORUČENÍM
ZÁSIELKY**

informatívny email s
možnosťami zmeny
parametrov doručenia

**V DEŇ DORUČOVANIA
ZÁSIELKY
(deň 1)**

SMS s orientačným
časom doručenia v
intervale dvoch hodín

**V PRÍPADE
NEZASTIHNUTIA
(deň 1)**

informatívny email o
nedoručení s
možnosťou zmeny
parametrov
doručenia

**OPATOVNÉ
DORUČOVANIE
ZÁSIELKY
(deň 2)**

informatívna
SMS o
opätovnom
doručovaní
zásielky

**V PRÍPADE
DRUHÉHO
NEZASTIHNUTIA
PRÍJEMCU
(deň 2)**

informatívny email o
nezastihnutí s info o
ďalšej možnosti
doručenia

**MOŽNOSŤ
TRETIEHO
DORUČENIA
alebo**

**ULOŽENIA
ZÁSIELKY NA
DEPE DHL POČAS
7 DNÍ**