



Máte-li zájem o další informace, obraťte se
na náš Zákaznický servis na čísle

841 700 700

Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.
Modletice 135
251 01 Říčany, Praha - východ
, info@dpd.cz



**Průvodce vnitrostátní
přpravou zásilek**



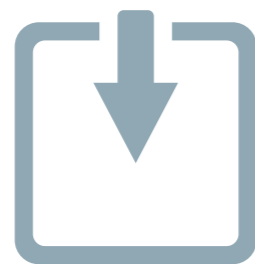
Přeprava zásilek s DPD je snadná. Tento průvodce vám objasní proces od vyzvednutí po doručení zásilky.



Krok za krokem přepravou zásilky.



**1. Objednání
přepravy zásilky**
strana 4



**2. Zabalení
zásilky**
strana 5



**3. Označení
zásilky**
strana 6–8



**4. Předání zásilky
kurýrovi**
strana 9



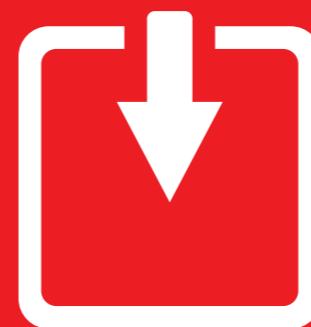
**5. Sledování pohybu
zásilky**
strana 10



**6. Převzetí zásilky
příjemcem**
strana 11



Objednání přepravy zásilky



Zabalení zásilky



- v požadovaný den vyzvednutí zásilky nebo 1 pracovní den předem
- pokud si přejete zásilku vyzvednout ještě v ten samý den, musí být objednávka uskutečněna telefonicky do 12.00 hodin
 - platí pouze pro registrované zákazníky, kteří mají vytištěné přepravní štítky na adrese svozu
 - platí pouze pro vybraná města, jejichž kompletní seznam najdete na www.dpd.com/cz/Home/O-DPD/Infocentrum/Dokumenty-ke-stazeni
- pokud chcete využít možnosti nastavení pravidelného vyzvedávání zásilek, kontaktujte svého obchodního zástupce

Způsoby objednání přepravy:

- **on-line na www.dpd.cz v sekci On-line služby nejpozději však do 17.00 hodin**
 - On-line objednávky mohou využívat registrovaní i neregistrovaní zákazníci
- **e-mailem na adrese: objednavky@dpd.cz**
 - na tuto emailovou adresu zašlete vyplněný objednávkový formulář, který naleznete na www.dpd.com/cz/Home/O-DPD/Infocentrum/Dokumenty-ke-stazeni
- **telefonicky na čísle 841 700 700**
 - denně od pondělí do pátku mezi 7.00–18.00 hodinou
 - pokud jste registrovaným zákazníkem, připravte si vaše zákaznické číslo, které sdělíte operátorovi

Správně zabalená zásilka musí splňovat následující parametry:

- **obal musí odpovídat hmotnosti zásilky** a chránit ji tak během přepravy
- **obal musí být vhodný pro zpracování zásilky pomocí automatického třídícího zařízení**
- **obal musí být z takového materiálu, aby nepoškozen vydržel pád z výšky 80 cm**
- **zásilka musí být stohovatelná, tzn., že musí být uvnitř natolik zabezpečena a vyztužena, aby vydržela minimální statické zatížení pětinasobku vlastní hmotnosti**
- **veškerá víka a otvory v obalu musí být pevně a viditelně zabezpečeny** tak, aby nemohlo dojít k jejich otevření
- **volný prostor mezi obalem a obsahem musí být vyplněn**
- **stahovací obal na horní straně zásilky se nesmí mačkat a být potištěn**
- **k přepravě nepřijímáme svázané zásilky**
- **v případě opakovaného použití kartónových krabic odstraňte všechny staré přepravní štítky**
- **zásilka musí splňovat maximální povolené rozměry:**
 - max. hmotnost = 50 kg (u expresních služeb je to 31,5 kg)
 - nejdelší strana zásilky = 175 cm
 - obvodová délka = 300 cm
(délka nejdelší strany + 2 × šířka + 2 × výška)





Označení zásilky



Každá zásilka musí být při vstupu do sítě DPD opatřena přepravním štítkem!

- **zásilka musí být označena pouze jedním přepravním štítkem**
- **přepravní štítek musí být nalepen tak, aby nebyl překryt balicí šňůrou nebo značkovací barvou**
- **štítky je možné získat:**
 - na Zákaznické lince 841 700 700 nebo přes On-line objednávky – řidič vám je předá při vyzvednutí zásilky
 - na příslušném depu – při osobní návštěvě
 - pomocí programu DelisPrint, který lze nainstalovat do vašeho počítače (pro využívání programu potřebujete unikátní login pro online služby a elektronickou komunikaci s DPD – DelisID). Program je zdarma ke stažení na www.dpd.cz/delisprint
 - online pomocí programu myDelisPrint, který naleznete na <http://www.dpd.com/cz/Home/On-line-sluzby2/DELISonline> (pro online přístup potřebujete unikátní login pro online služby a elektronickou komunikaci s DPD – DelisID)

Na přepravním štítku je nutné vyplnit:

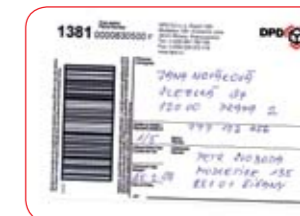
- **adresu a telefonický kontakt příjemce**
- **adresu a telefonický kontakt odesílatele**
- **informace o hmotnosti balíku a počtu kusů určených jednomu adresátovi**
- **datum odeslání balíku**

Každý předtištěný přepravní štítek má 3 kopie, z nichž každá plní svou roli v určité fázi přepravního procesu:

- **1. kopie štítku je samolepicí a je nalepena na viditelném místě povrchu zásilky**
- **2. kopie slouží odesílateli jako potvrzení o převzetí, popř. příjemci balíku**
- **3. kopie je předána řidiči DPD při převzetí zásilky**

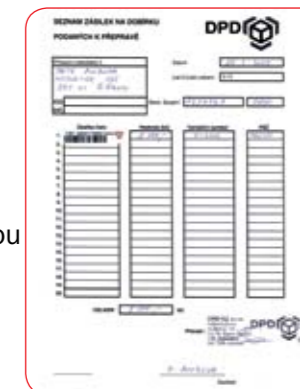
Přehled štítků používaných pro vnitrostátní přepravu:

- **Přepravní štítek pro službu DPD CLASSIC**
- **Přepravní štítek pro službu DPD Private**
 - tento štítek je generován až na základě objednávky přepravy, není možné jej získat v předtištěné podobě a ručně vyplnit
- **Dobírkový přepravní štítek**
 - tímto štítkem musí odesílatel označit zásilku odesílanou na dobírku, je zde nutné vyplnit částku, která má být od adresáta vybrána
 - u zásilek odesílaných na dobírku je vždy nutné předat DPD dobírkový seznam, a to nejpozději do 20.00 hodin v den předání zásilky



Dobírkový seznam je možné DPD dodat následujícími způsoby:

- e-mailem na dobirky@dpd.cz prostřednictvím formuláře Dobírkový seznam, který naleznete na www.dpd.com/cz/Home/O-DPD/Infocentrum/Dokumenty-ke-stazeni
- pomocí on-line aplikace zadáním dobírkových dat na www.dpd.cz v sekci On-line služby
- pomocí programu DelisPrint, který lze nainstalovat do vašeho počítače (pro využívání programu potřebujete unikátní login pro online služby a elektronickou komunikaci s DPD – DelisID). Program je zdarma ke stažení na www.dpd.cz/delisprint
Zásilka bude příjemci předána pouze oproti požadované částce, která bude převedena na účet odesílatele do 4 dnů ode dne doručení zásilky (v případě úhrady platební kartou do 5 dnů).



■ Servisní štítek = SERVICE LABEL

- tímto štítkem je nutno označit zásilky zasílané v rámci expresních služeb (DPD 10.00, DPD 12.00, DPD 18.00)
Takováto zásilka musí být označena 2 štítky:
 - přepravním nebo dobírkovým štítkem
 - servisním štítkem (který je nutno podepsat a zaškrtnout požadovanou službu)





Označení zásilky



Předání zásilky kurýrovi



■ Servisní štítky MA/ME

- tímto štítkem označte výměnnou zásilku
Takováto zásilka musí být označena 2 štítky:

- přepravním štítkem
- servisním štítkem MA
- dále vložte do samolepicí kapsy (nalepené na obalu zásilky) nebo dovnitř zásilky 2 štítky:
 - klasický přepravní štítek, na který napišete do kolonky příjemce vaši adresu a do kolonky odesílatel adresu vašeho zákazníka
 - druhý servisní štítek - ME

Tyto štítky pak nalepí příjemce na zásilku, která půjde od něho zpět k vám.



■ Kurýr DPD vyzvedne zásilku na vámi uvedené adrese.

■ Při převzetí zásilky zkontroluje:

- správné zabalení a označení zásilky dle vámi vybrané služby
- zda datum odeslání (uvedené na štítku) je shodné s datem vyzvednutí zásilky

■ Kurýr svým podpisem potvrdí druhou kopii přepravního štítku, která vám zůstává a slouží jako potvrzení o převzetí.





Sledování pohybu zásilky



Převzetí zásilky příjemcem



- V průběhu přepravy zásilky prostřednictvím DPD můžete **veškerý pohyb a stav zásilky sledovat v reálném čase prostřednictvím on-line nástroje na našich webových stránkách**

www.dpd.cz – sledování zásilek.

Do políčka pro sledování zásilky uvedete pouze číslo zásilky.

Příklad životního cyklu zásilky

datum čas	depo město	typ skenu číslo rozvozové soupisky	Země • ZIP - PSČ • trasa	Car No.	code číslo
04.01.2012 14:00	> 1381 Ricany (CZ)	vyzvednutí	CZ • 60200 • 1385	888	101
05.01.2012 06:40	> 1385 Blucina (CZ)	příjem na depo	CZ • 60200 • 1385	64	101
05.01.2012 08:10	> 1385 Blucina (CZ)	rozvoz	CZ • 60200 • 1385	505	101
05.01.2012 12:08	> 1385 Blucina (CZ)	> 38076 doručeno to: MORAVCOVA	CZ • 60200 • 1385	505	101

- Při využití služby DPD Private poskytujeme proaktivní komunikaci s příjemcem o stavu zásilky. V den doručení obdrží interaktivní SMS nebo e-mail s 3hodinovým upřesněním času doručení a pokud mu termín doručení nevyhovuje, může jej jednoduše změnit.

- **Před převzetím zásilky od kurýra DPD příjemce musí zkontrolovat,**

zda zásilka nemá poškozený obal nebo jiné zjevné poškození.

V případě zjevného poškození příjemce musí ihned na místě sepsat Zápis o škodě. Při zjištění vnitřního poškození obsahu zásilky je nutné vyplnit Zápis o škodě na **public.dpd.cz/ocm** nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky.

- V případě zásilky na dobírku uhradí příjemce finanční částku odpovídající podkladům poskytnutým odesílatelem a obdrží doklad o převzetí peněz.

- Své **převzetí zásilky příjemce potvrdí kurýrovi podpisem** do skenovacího zařízení nebo podpisem na rozvozovou soupisku, kde kurýr uvede přesný čas doručení a jméno příjemce hůlkovým písmem.

