



Pickup

Partner Handbuch

1. Allgemeine Einführung	3
Räumliche und personelle Voraussetzungen	3
Die Versandregeln	4
Die Paketklassen	5
Die Verpackung	5
Postgeheimnis und Datenschutz	6
Haftungsübergang vom Paketshop Partner, Versender und Empfänger	7
2. Anlieferung DPD Zusteller	8
3. Abholung DPD Zusteller	9
Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Thema	10
4. Paketabgabe	11
DPD Web Paket – Paket mit ausgedrucktem Paketschein	11
DPD Web Paket – Mobiler Paketschein	12
Abweichung der Paketklasse	13
5. Retouren	14
Multicarrier-Paketlabel (MCL) im Pickup Paketshop annehmen	14
6. Paketausgabe	15
Identifikation des Abholers	15
Rückführung von nicht abgeholt Paketen (Aufgabe)	16
7. Gefahrgut	17
Was ist Gefahrgut?	17
Umgang mit Gefahrgut	17
Ausnahme: LQ-Gefahrgut	18
Ausnahme: EQ-Gefahrgut (Lithium-Batterien)	18

1. Allgemeine Einführung



Dieses Handbuch macht den Paketshop Partner mit den Richtlinien und Abläufen eines Pickup Paketshops vertraut.

Grundlagen der Zusammenarbeit sind der Systempartnervertrag für Paketshop Partner in Verbindung mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DPD Deutschland GmbH (es gilt die aktuelle Fassung).

Räumliche und personelle Voraussetzungen

- Der Paketshop Partner stellt räumlich ausreichende und hinreichend gesicherte Lagermöglichkeiten für die Aufbewahrung der Packstücke zur Verfügung, sodass während der Öffnungszeiten kein Zugriff unberechtigter Personen möglich ist.
- Insbesondere in der Nachtzeit sind die Pakete unter Verschluss zu nehmen.
- Der Paketshop Partner stellt sicher, dass die Packstücke ausschließlich von zuverlässigem Personal und mit größter Sorgfalt gehandhabt und gelagert werden.
- Für die Annahme von Gefahrgut in begrenzter oder freigestellter Menge ist die Teilnahme am Onlinetraining Gefahrgut X Pickup Paketshop erforderlich.

Die Versandregeln

Für die Paketannahme gelten folgende Regeln:

Maximale Paketmaße

Größe/Gewicht im Pickup Paketshop:

Maximale Kantenlänge 100cm
 Maximales Gewicht 20kg
 Maximales Gurtmaß 250cm

Gurtmaß errechnen:

(Höhe + Breite) × 2 + Länge des Paket (in cm)



Alternativ kann zur Kontrolle des Gurtmaßes der [Online-Größenrechner](#) verwendet werden



×

×

Jetzt berechnen

Hinweise zu den Versandregeln

- Das Versandgut ist in quaderförmige und stapelbare Kartonagen zu verpacken.
- Versandumschläge ab der Größe DIN A5 (Gewicht: 50 g–1.000 g) sind zulässig.
- Für den sicheren Transport der Ware ist es wichtig, dass die Verpackung für das Gewicht des Paketinhaltes geeignet ist. Die Verpackung soll den Beanspruchungen durch automatische und mechanische Versandschritte standhalten. Bündelpakete sind vom Transport ausgeschlossen.

Die Paketklassen

Bei Pickup Paketshop Paketen ist neben dem Gewicht von maximal 20kg vor allem auf die Größe des Versandgutes zu achten.

Paketklasse

Die Paketklasse wird bestimmt, indem mit dem Paketshop Maßband die kürzeste und die längste Seite des Pakets entlang der roten Linie gemessen wird.

Die maximale Kantenlänge von 100 cm und das Maximalgewicht von 20 kg darf nicht überschritten werden.

Schwerere und größere Pakete können von DPD direkt beim Empfänger abgeholt werden.

Allgemeine Bestimmung der Paketklasse

Für online beauftragte Pakete gilt:
Maximalgewicht 20 kg pro Paket
sowie eine maximale Kantenlänge
von einem Meter.



Die Verpackung

Gemäß den AGB für DPD CLASSIC obliegt die ausschließliche Verantwortung für die Innen- und Außenverpackung dem Versender.

Die **Außenverpackung** muss das Transportgut vollständig und sicher umschließen, sodass die verpackten Gegenstände nicht herausfallen, keine anderen Sendungen beschädigen und nicht selbst beschädigt werden können. Sie muss der Art, dem Gewicht und dem Umfang des Inhalts entsprechen, diesen ausreichend schützen und darf keinen spurenlosen Zugriff ermöglichen.

Darüber hinaus sollte die Verpackung keinen Rückschluss auf Art und Wert des Versandguts zulassen.

1. Allgemeine Einführung



Die **Innenverpackung** muss den Inhalt des Pakets sicher fixieren und gegen eventuelle Beanspruchungen während des Versands (z. B. Druck, Stoß, Vibration, Temperatureinflüsse oder Fall bis 80 cm) schützen. Zudem müssen sämtliche Hohlräume vollständig ausgefüllt und Inhaltsteile gegeneinander abgepolstert werden. Bei transportsensiblen Gegenständen ist die Verpackung auf deren besondere Empfindlichkeit abzustimmen.

Zum **Verschließen** der Pakete müssen widerstandsfähige Materialien verwendet werden, etwa reißfeste, selbstklebende Kunststoff-Packbänder oder faserverstärkte Nassklebebander. Je schwerer eine Sendung ist, desto widerstandsfähiger muss der Verschluss sein.

Der **Paketschein** muss optimal lesbar und auf der größten Seite des Pakets oben angebracht werden. Er sollte nicht geknickt werden, muss glatt aufgeklebt werden und sollte an keiner Stelle überdeckt werden.

Gefahrgut darf unter keinen Umständen angenommen werden. Gefahrgut ist am Gefahrenzettel in Verbindung mit einer UN-Nummer eindeutig zu erkennen.

Gefahrgut in begrenzter oder freigestellter Menge unterliegt, genau wie herkömmliches Gefahrgut, den Vorgaben und Richtlinien des ADR. Allerdings gelten für Gefahrgut in begrenzten Mengen (auch LQ / Limited Quantities) und Gefahrgut in freigestellten Mengen (auch EQ / Excepted Quantities) deutlich weniger Auflagen. LQ und EQ-Pakete können angenommen werden. Bitte überprüfen sie vor der Annahme, ob die Verpackung beschädigt ist. Verweigern sie die Annahme von LQ/EQ-Paketen, sollte dieses der Fall sein.

Postgeheimnis und Datenschutz

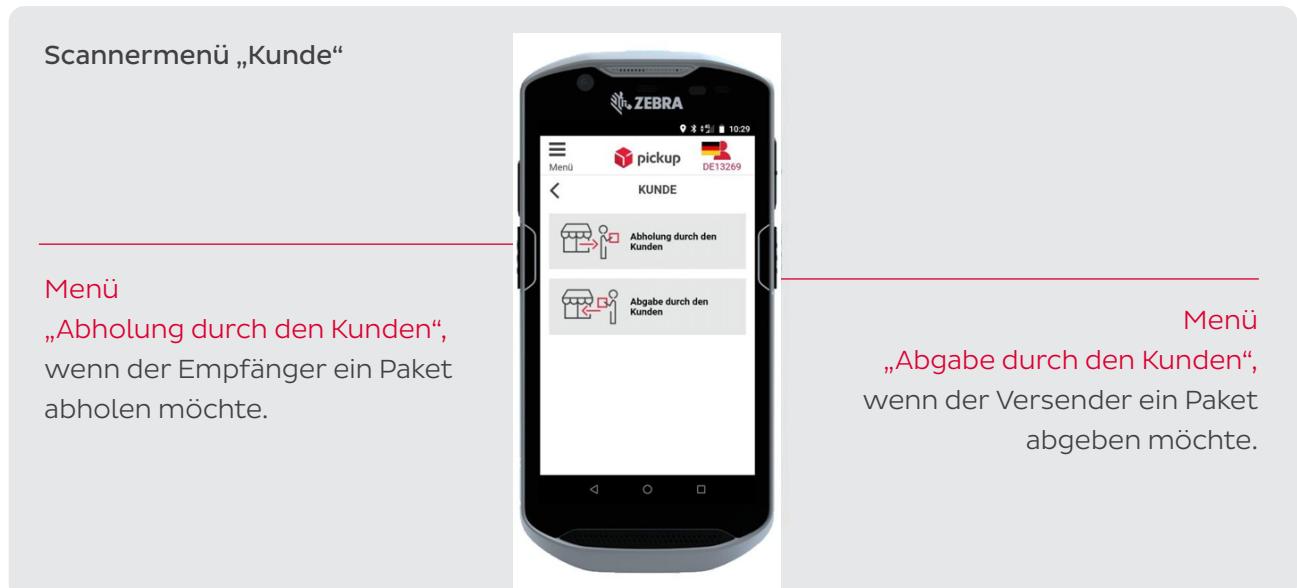
Unternehmen, die geschäftsmäßig Postdienste erbringen oder an der Erbringung solcher Dienste mitwirken, sind hinsichtlich ihrer Postdienste zur Wahrung des Postgeheimnisses verpflichtet. Außerdem unterliegen sie den besonderen datenschutzrechtlichen Regelungen des Postgesetzes (PostG), der Postdienste-Datenschutzverordnung (PDSV) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG).

Das neue Postgesetz in Deutschland ist am 19. Juli 2024 in Kraft getreten⁶ und bringt wichtige Änderungen in Bezug auf Datenerhebung und- Herarbeitung mit sich.

DPD ist gemäß §§ 10 und 6 des Postgesetzes verpflichtet, die privaten Daten der Betreiber von Filialen (DPD Pickup Paketshops) zu erheben und diese zweimal jährlich an die Bundesnetzagentur weiterzuleiten. Durch diese Meldung an die Bundesnetzagentur stellen wir sicher, dass das Postgeheimnis im DPD Pickup Paketshop weiterhin gewahrt bleibt.

Haftungsübergang vom Paketshop Partner, Versender und Empfänger

- Gibt der Versender ein Paket im Pickup Paketshop ab, muss dies durch den Abgabescan unverzüglich registriert werden. Die Haftung geht damit auf den Paketshop Partner über. Der Versender erhält als Bestätigung eine entsprechende Quittung. Dies gilt für alle Pakete.
- Holt der Empfänger bzw. ein Bevollmächtigter ein Paket ab, wird das durch den Abholscan und die Empfänger- bzw. Bevollmächtigten-Unterschrift auf dem Scanner dokumentiert. Die Haftung geht in diesem Moment vom Paketshop Partner auf den Empfänger bzw. Bevollmächtigten über.



Hinweis

Eine vollständige Abrechnung der Paketshop-Vergütung ist nur möglich, wenn alle Scanschritte vollständig durchgeführt werden.

2. Anlieferung DPD Zusteller

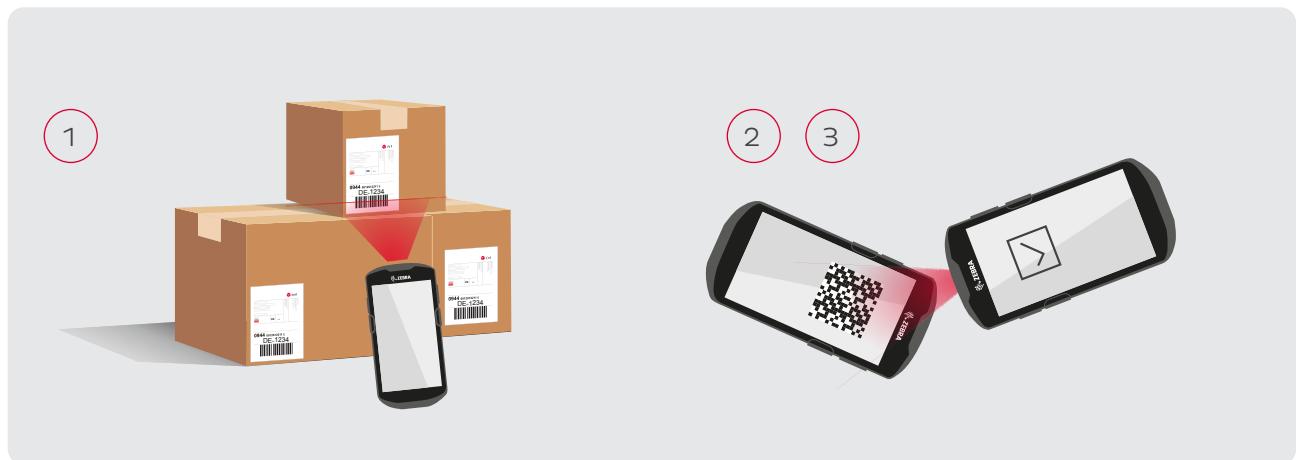


Hinweis

Übergibt der DPD Zusteller ein beschädigtes Paket, wird Beschädigungsvermerk auf dem Paketshopscanner hinterlegt.

Für diese dokumentierten Beschädigungen haftet der Pickup Paketshop nicht. Ist der Inhalt eines Pakets offensichtlich beschädigt, wird die Annahme verweigert. Gefahrgut mit beschädigter Verpackung darf nicht angenommen werden.

- 1 Der Paketshop Partner scannt und kontrolliert jedes Paket, welches durch den DPD Zusteller angeliefert wird.
- 2 Es erscheint ein QR-Code auf dem Partner-Scanner. Der Zusteller scannt den QR-Code von diesem Gerät.
- 3 Der Paketshop Partner bestätigt die Annahme auf seinem Scanner. Durch diesen Gegenscan ist eine Unterschrift des Zustellers nicht mehr notwendig.



3. Abholung DPD Zusteller



DPD Zusteller trifft ein, um Pakete abzuholen.

1



Der Paketshop nimmt alle Pakete für DPD aus der Zustellerzone.

2



Der Paketshop-Partner klickt im Menü „DPD Fahrer“ auf „ÜBERGABE an den Fahrer“ und scannt den Barcode jedes Pakets.

3



Bitte warten Sie, bis der Zusteller alle Pakete gegengescannt hat!

Nach Scannung aller Pakete erscheint auf dem Paketshop-Scanner ein QR-Code. Der Partner lässt den Zusteller den QR-Code scannen und wartet, bis der DPD Zusteller die Pakete gegengescannt hat.

4



Der DPD Zusteller scannt die Pakete und kontrolliert, ob alle erfasst wurden.

5



Stimmt die Anzahl der Pakete überein, bestätigt der Partner und lässt den DPD Zusteller auf dem Shop-Scanner unterschreiben.

3. Abholung DPD Zusteller



Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Thema

Was muss ich als Paketshop Partner tun, wenn ...

1. ... auf meinem Shop-Scanner kein QR-Code erscheint?

Scannen Sie Ihre Pakete wie gewohnt und folgen Sie dem Menü im Scanner. Die Übergabe Ihrer Pakete an den Zusteller lassen Sie sich quittieren.

2. ... der Scanner im Shop defekt ist?

Informieren Sie sofort unser Paketshop Service Center unter Tel. 06021 150450 oder per E-Mail unter servicecenter-paketshop@dpd.de. Wir lassen Ihnen ein neues Gerät zukommen. In diesem Ausnahmefall scannt der DPD Zusteller alle Pakete und Sie unterschreiben auf dem Scanner des Zustellers.

3. ... der Scanner des DPD Zustellers defekt ist?

Die Paketübergabe an den DPD Zusteller kann trotzdem erfolgen. Scannen Sie Ihre Pakete wie gewohnt, folgen Sie dem Menü im Scanner und lassen Sie sich die Übergabe vom Zusteller auf Ihrem Scanner quittieren.

4. ... der DPD Zusteller ohne Scanner zu mir in den Shop kommt?

Die Paketübergabe an den DPD Zusteller kann trotzdem erfolgen. Scannen Sie Ihre Pakete wie gewohnt, folgen Sie dem Menü im Scanner und lassen Sie sich die Übergabe vom Zusteller auf Ihrem Scanner quittieren.

5. ...ich neue Etiketten für meinen Drucker benötige?

im Scannermenü auf "Partnerportal" klicken und dann "Etiketten bestellen" auswählen. Dort dann einfach den vorgegebenen Schritten folgen. Alternativ ist eine telefonische Bestellung im Pickup Service Center möglich: Tel. 06021 150450.

Wichtige Informationen im Überblick

- Die Pakete immer unmittelbar scannen.
- Bei der Abholung automatisch die Identität des Empfängers überprüfen.
- An die aus den DPD Trainings bekannten Verfahren halten.
- Paketshop Service-Center über alle Probleme oder Ereignisse, die die Aktivität des Pickup Paketshops beeinträchtigen könnten, unter Tel. 06021 150450 informieren.

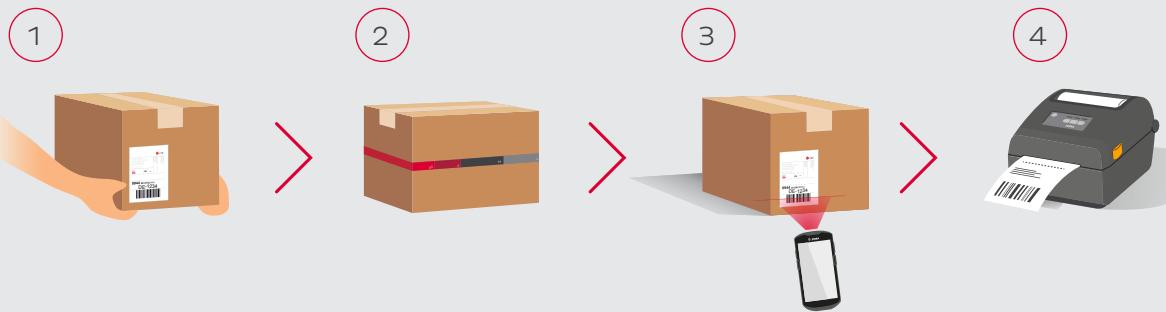
4. Annahme vom Kunden



DPD Web Paket – Paket mit ausgedrucktem Paketschein

Der Versender kann seine Pakete mittels DPD Web Paket Paketschein im Pickup Paketshop abgeben. Der Paketschein wurde zuvor auf dpd.de erstellt und bezahlt. Die AGB für DPD CLASSIC wurden während des Kaufvorgangs online akzeptiert.

Annahme DPD Web Paket



- 1 Der Paketshop nimmt das Paket des Kunden entgegen.
- 2 Der Paketshop prüft die Angaben zur Paketklasse mit dem Paketshop Maßband.
- 3 Der Barcode des Kundenlabels wird mit dem Scanner eingelesen
- 4 Der Drucker erzeugt den DPD Paketschein und zusätzlich eine Quittung für den Kunden.
- 5 Sollte der Drucker keinen neuen Paketschein erzeugen, kann das Kundenlabel für den Versand gescannt werden.
- 6 Der ausgedruckte DPD Paketschein wird auf dem Paket befestigt.
- 7 Das Paket wird für die Abholung durch DPD sicher verwahrt.

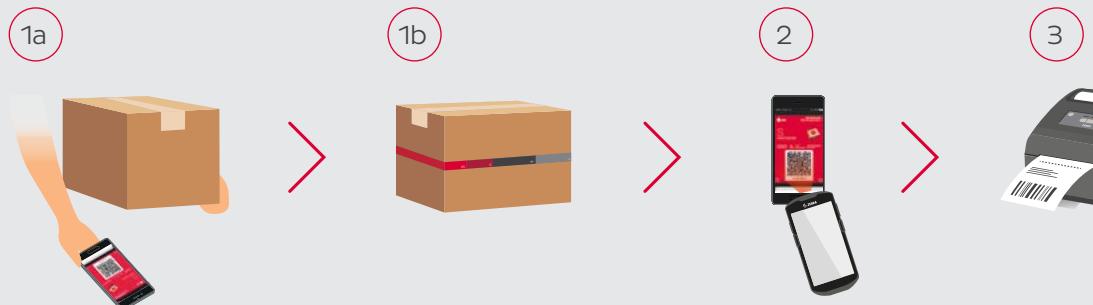
4. Annahme Kunde



DPD Web Paket – Mobiler Paketschein

Der Paketversender kann sein Paket auch mit mobilem Paketschein im Pickup Paketshop abgeben. Den mobilen Paketschein hat der Versender zuvor auf dpd.de erstellt und bezahlt. Die AGB für DPD Classic wurden online akzeptiert.

Annahme eines DPD Web Pakets mit mobilem Paketschein



- 1a Der Paketshop Partner nimmt das Paket des Kunden entgegen und prüft die Angaben zur Paketklasse mit dem Paketshop-Maßband.
- 1b Der Paketshop Partner scannt den QR-Code vom Smartphone des Kunden ab.
- 2 Der Drucker erzeugt ein Versandlabel und eine Annahmequittung.
- 3 Das Versandlabel wird auf dem Paket befestigt.
- 4 Die Annahmequittung wird an den Kunden gegeben.
- 5 Der Paketshop Partner legt das Paket in das Regal für die Abholung durch den DPD Zusteller.

Merkmale des mobilen
Paketscheins zur Prüfung
durch den Paketshop
Partner:

DPD Logo

Paketklasse

QR-Code



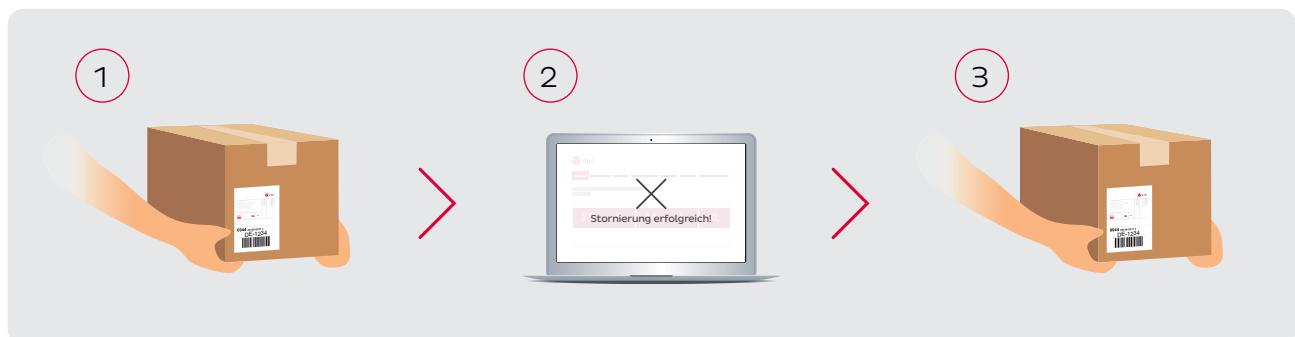
Empfängername

Empfänger-
adresse

Abweichung der Paketklasse

Sollte die auf dem Paketschein (DPD Web Paket Paketschein oder mobiler Paketschein) angegebene Paketklasse (XS, S, M, L, XL) nicht mit den tatsächlichen Paketeigenschaften übereinstimmen, wird wie folgt verfahren:

- 1 Der Paketshop Partner gibt dem Paketversender das Paket zurück und nimmt dieses nicht an.
- 2 Der Versender bekommt den Kaufpreis erstattet, wenn er den Paketschein über dpd.de storniert.
- 3 Auf dpd.de erstellt der Versender einen neuen Paketschein mit korrekter Paketklasse und gibt das Paket im Pickup Paketshop erneut ab.



Hinweis

Von Kunden abgegebene Pakete müssen frei von alten Versandlabeln sein. für einen reibungslosen Ablauf des Weitertransport von allen alten Versandlabeln werden. Diese kann sowohl durch den DPD Zusteller als auch durch den Paketshop Partner auf dessen Scanner durchgeführt werden.

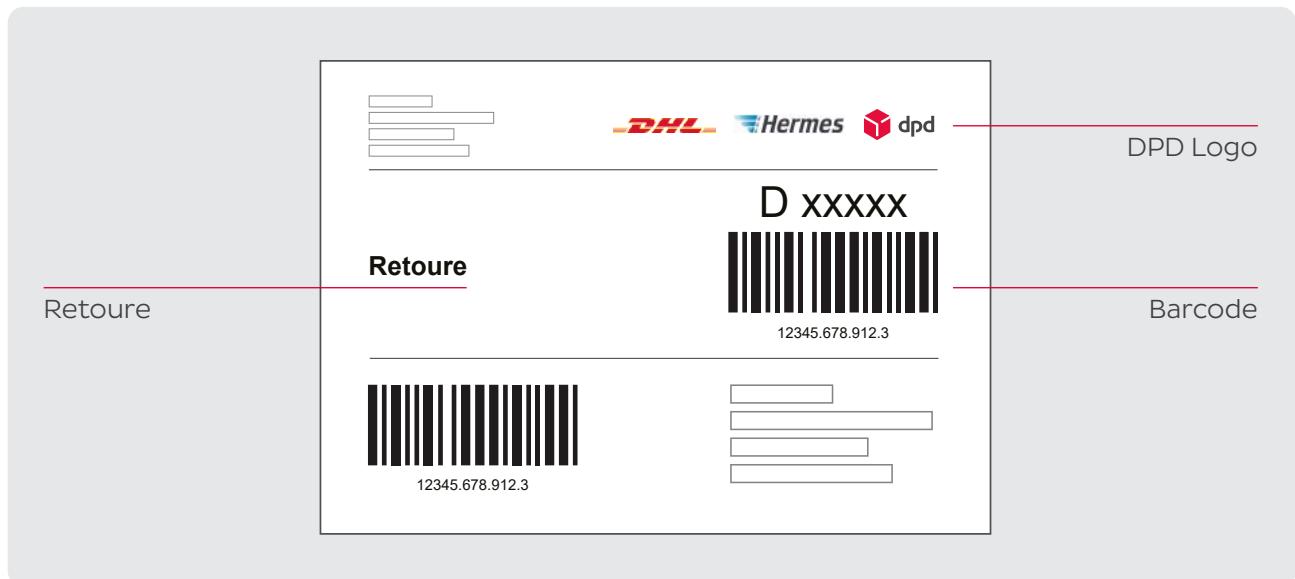
5. Retouren



Multicarrier-Paketlabel (MCL) im Pickup Paketshop annehmen

Der Paketshop Kunde kann auch Multicarrier-Paketlabel im Shop abgeben. Diese Retouren werden am zusätzlichen DPD Logo auf dem Retourenschein erkennbar gemacht.

Erkennt der Scanner den Barcode des Paketscheins nicht, kann der Versand mit DPD nicht erfolgen.



Der Ablauf ist ganz einfach:

- Scannen des Multicarrier-Paketlabel oben rechts (!)
- Den Anweisungen des Scanners folgen.
- Tipp: Sollte sich der Barcode nicht einlesen lassen, obwohl auf dem Paketlabel das Logo von DPD aufgedruckt ist, kann ein Neustart des Scanners helfen.

6. Paketausgabe



Identifikation des Abholers

Anhand eines gültigen Personalausweises oder Reisepasses ist zu überprüfen, ob der Abholer mit der auf dem DPD Paketschein genannten Person übereinstimmt. Sind Empfänger und Abholer identisch, kann das Paket gegen Unterschrift auf dem Scanner ausgehändigt werden.

Kann der Empfänger das Paket nicht selber abholen, hat er die Möglichkeit, eine andere Person zu beauftragen. Die für die Abholung durch eine andere Person notwendige Vollmacht ist unter [dpd.de](http://dpd.de/vollmacht) erhältlich.

Formular Vollmacht
dpd.de/vollmacht

**Einmalige Vollmacht
zur Paketabholung**

Bitte füllen Sie das Formular vollständig aus.
(Wenn Sie das Formular handschriftlich ausfüllen, achten Sie bitte auf eine gute Lesbarkeit)

Empfänger/Vollmachtgeber:

Firma _____
Name, Vorname _____
Straße, Hausnr. _____
Postleitzahl, Ort _____

bevollmächtigt hiermit

Abholer/Bevollmächtigter:

Name, Vorname _____
Straße, Hausnr. _____
Postleitzahl, Ort _____

mein(e) Paket(e) mit folgender Nummer* _____
vom Pickup Paketshop abzuholen und den Empfang zu quittieren. Diese Vollmacht ist einmalig und nur in Verbindung mit dem Personalausweis oder dem Reisepass des Bevollmächtigten gültig.

Ort, Datum der Ausstellung _____

Unterschrift des Vollmachtgebers
oder einer dazu berechtigten Person
und Firmenstempel _____

*Falls nicht vorhanden, dann vom Paketshop Betreiber auszufüllen.

11/2022

6. Paketausgabe



Wichtige Hinweise zur Paketausgabe an Abholer mit Vollmacht

- Abholer mithilfe der Vollmacht und des gültigen Personalausweises oder Reisepasses identifizieren.
- Prüfen, ob die Empfängerangaben in der Vollmacht mit den Angaben auf dem DPD Paketschein übereinstimmen.
- Namen des Abholers mittels Tastatur eingeben.
- Paket nur aushändigen, wenn die Angaben in der Vollmacht, im Ausweis und im Paketschein übereinstimmen und der Abholer auf dem Scanner unterschrieben hat.
- Vollmacht zur Archivierung im DPD Depot dem DPD Zusteller mitgeben.

Rückführung von nicht abgeholt Paketen (Lagerfristüberschreitungen)

Pakete werden entsprechend der vorgegebenen Lagerfrist im Pickup Paketshop aufbewahrt. Bei Überschreitung der Lagerfrist (die Lagerfristen werden je nach Versender individuell vereinbart) wird eine Aufgabe auf dem Scanner angezeigt. Der Partner wählt "Aufgaben", dann "Pakete mit Lagerfristüberschreitung" aus. Durch vollständiges Ausbuchen der nicht abgeholt Pakete und Bereitstellung der nicht abgeholt Pakete für die Abholung durch den DPD Zusteller vermeidet der Partner u.a. eine Überlastung seines Paketshoplagers. Mit seiner Unterschrift auf dem Scanner quittiert der DPD Zusteller die Übergabe und den Haftungsübergang des Pakets vom Partner auf den DPD Zusteller.

Sonstige Pakete, die nicht zugestellt werden konnten, beispielsweise wenn der Empfänger die Annahme verweigert hat, werden ebenfalls vom DPD Zusteller im Pickup Paketshop abgeholt.

7. Gefahrgut



Was ist Gefahrgut?

Unter Gefahrgut werden Stoffe und Gegenstände verstanden, deren Beförderung aufgrund ihrer Natur, ihrer Eigenschaften oder ihres Zustands eine Gefahr für Menschen, Tiere und Umwelt darstellen, aber auch die öffentliche Sicherheit und Ordnung einschränken kann.

Umgang mit Gefahrgut

Im Pickup Paketshop Netzwerk ist Gefahrgut grundsätzlich ausgeschlossen.

Gefahrgut kann am Gefahrenzettel (rot) in Kombination mit einer UN-Nummer (gelb) erkannt werden.

Hinweis

Die Annahme wird verweigert.

Gefahrgutbeispiel



7. Gefahrgut



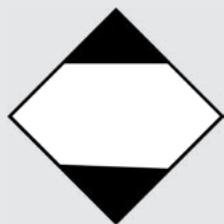
Ausnahme: LQ-Gefahrgut

Hierbei handelt es sich um Gefahrgut mit begrenzter Menge, sogenannten „Limited Quantities“. LQ-Pakete können mit reduziertem Aufwand transportiert werden.

Hinweis

LQ-Pakete können bis maximal 20 kg angenommen werden.

Paket-Kennzeichnung LQ-Gefahrgut



Ausnahme: EQ-Gefahrgut (Lithium-Batterien)

Lithiumbatteriepakete können als EQ-Pakete verschickt werden. EQ steht für „Excepted Quantities“. Diese enthalten Gefahrgut in freigestellten Mengen und sind aufgrund ihrer Beschaffenheit von vielen Vorschriften entbunden.

Hinweis

EQ-Pakete können bis maximal 20 kg angenommen werden.

Paket-Kennzeichnung EQ-Gefahrgut

