



# Przewodnik po usługach

Warszawa, 1 stycznia 2025 r.

## Spis treści

ZASADY PRZYGOTOWYWANIA I PAKOWANIA PRZESYŁEK .....	3
ETYKIETY ADRESOWE .....	3
PAKOWANIE .....	4
STANDARDY WYMIARÓW I WAG PACZEK W SERWISIE KRAJOWYM I MIĘDZYNARODOWYM .....	5
TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM .....	6
CZAS DOSTAWY .....	7
OBSŁUGA ZWROTÓW .....	8

## ZASADY PRZYGOTOWYWANIA I PAKOWANIA PRZESYŁEK

### ETYKIETY ADRESOWE

Kluczowym elementem w procesie obsługi przesyłki jest prawidłowo wypełniona i naklejona etykieta adresowa.

**Oto najważniejsze zasady, które musisz znać i ich bezwzględnie przestrzegać:**

- Etykietę umieszczaj na największej stronie opakowania, tylko w pozycji pionowej. Nie przyklejaj etykiet na wąskich stronach, ponieważ mogą one nie zostać rozpoznane przez czytniki skanujące paczki.
- Etykieta adresowa musi mocno przylegać do przesyłki i być naklejona na płasko (aby można było odczytać kod kreskowy), tak aby nie mogła się odkleić podczas transportu.
- Sprawdź jakość wydruku etykiety - etykieta musi być czytelna (jest to szczególnie ważne w przypadku kodów kreskowych). Najlepiej do tego celu użyć drukarki termicznej, ewentualnie laserowej. W przypadku użycia do wydruku etykiety drukarki atramentowej adres może się rozmazywać (np. z powodu wilgoci).
- Nie umieszczaj etykiety na łączeniu (zamknięciu) opakowania, na rogach lub zagięciach przesyłki.
- W przypadku foliopaków zadbaj o to, by etykieta była naklejona na równej powierzchni i by jej fragmenty nie skleiły się ze sobą.
- Upewnij się, że etykieta nie jest uszkodzona, a jej fragmenty podczas druku nie zostały ucięte.
- Do wydruku etykiety nie stosuj błyszczącego papieru.
- Jeśli stosujesz przyłgi naklejane na karton – nie używaj przyłg (kangurków) z nadrukami, które mogą zasłonić kod kreskowy lub dane adresowe.
- Usuń wszystkie stare oznaczenia adresowe, etykiety i nalepy, zwłaszcza w przypadku, w którym karton był już wcześniej używany.
- W przypadku tuby etykietę naklej równolegle wzdłuż dłuższej osi tuby.

## PAKOWANIE

**Pakując towar zweryfikuj przede wszystkim:**

- rozmiar towaru
- jego ciężar

W przypadku towaru umieszczanego w kartonie pamiętaj, aby karton miał odpowiednią twardość i nie posiadał uszkodzeń mechanicznych. Bezwzględnie musi być czysty od starych naklejek lub kodów kreskowych. Zalecamy użycie kartonu z tektury falistej 5-warstwowej.

- 1) Towar wewnątrz kartonu należy zabezpieczyć wypełniaczem, który musi obejmować co najmniej ¼ powierzchni względem wysyłanego produktu. Czy przesyłka jest odpowiednio zabezpieczona można sprawdzić poprzez uciśnięcie góry, boku oraz krawędzi opakowania – jeżeli karton odkształca się lub uszkodza, oznacza to, że opakowanie jest nieodpowiednie. Zadaniem wypełnienia jest przyjęcie działających na przesyłkę czynników zewnętrznych i nie przekazywanie ich na produkt. Prawidłowe wypełnienie opakowania uniemożliwia jego uszkodzenie na skutek zgniecenia.
- 2) Ważne jest także, aby produkty wewnątrz opakowania nie przemieszczały się. Jeśli chcesz to sprawdzić, podnieś i potrząśnij opakowaniem. W przypadku, gdy produkty przemieszczają się, tzn. z wnętrza przesyłki dochodzą dźwięki, to znak, że zawartość nie została prawidłowo unieruchomiona.
- 3) Oddziel produkty wewnątrz, aby wyeliminować możliwość wzajemnego uszkodzenia się produktów. Wszystkie strony zawartości wewnątrz opakowania muszą być równomiernie zabezpieczone oraz posiadać względnie stabilne położenie. To niezwykle ważne ponieważ, w trakcie transportu nie ma możliwości zapewnienia stałego położenia przesyłki.
- 4) Nie owijaj przesyłek dodatkowo w folię stretch, ponieważ utrudnia to sort mechaniczny i powoduje, że przesyłka automatycznie jest kierowana do sortu ręcznego.
- 5) Do zaklejania przesyłek zalecamy stosowanie wytrzymałej taśmy o szerokości minimum 48 mm. Sprawdź, czy dobrze zamknąłeś i zakleiliśmy przesyłkę: uciśnij górną i dolną część opakowania w miejscu sklejenia taśmą klejącą – jeżeli taśma klejąca odklei się od kartonu, powodując tym samym dostęp do zawartości, oznacza to, że przesyłka jest nieprawidłowo zamknięta i zaklejona.

**Pamiętaj, że Twoja paczka ma przed sobą długą drogę. Będzie sortowana, układana, transportowana do kolejnych oddziałów – to oznacza konieczność dobrego zapakowania i zabezpieczenia produktów narażonych na wstrząsy.**

## STANDARDY WYMIARÓW I WAG PACZEK W SERWISIE KRAJOWYM I MIĘDZYNARODOWYM

### Paczki niestandardowe to:

- paczki, które nie są ani prostopadłościenne ani w kształcie rolki, czyli owalne, niekształtne;
- mają wystające części lub luźne paski;
- nie mają stabilnego wymiarowo opakowania zewnętrznego z tektury falistej, litej płyty lub papieru;
- są owinięte folią stretch lub innym materiałem uniemożliwiającym sortowanie automatyczne

### Poniżej przykłady paczek niestandardowych:



Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące pakowania, czy etykietowania – zapoznaj się z rozdziałem pierwszym: **Zasady przygotowania i pakowania przesyłek.**

### Standardowa paczka:

- Dopuszczalny obrys paczki: 100x60x40cm
- Maksymalny obwód:  $dł + 2 \times (szer + wys) < 300\text{cm}$
- Maksymalna suma boków  $dł + szer + wys < 150\text{cm}$
- Waga gabarytowa:  $dł \times szer \times wys / 5000$
- Max waga rzeczywista: 25kg

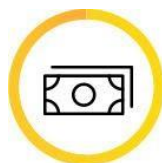
**Przekroczenie w/w wymiarów powoduje, że paczka jest niesortowalna i podlega dodatkowej opłacie.**

Weryfikacja podanych wymiarów oraz wagi może zostać dokonana na każdym etapie transportu przesyłki, a także już po dostawie. Czas weryfikacji może wynieść nawet od 3 do 6 miesięcy, nie dłużej jednak 12 miesięcy od daty nadania przesyłki.

W przypadku korzystania wyłącznie z usług DHL za naszym pośrednictwem nadal obowiązują wymiary standardu: 120x60x60cm, brak wagi gabarytowej i maksymalna waga rzeczywista do 31,5kg.

Od 01.01.2025 usługa ekonomiczna do Niemiec (DP WarenPost zmiana nazwy na DHL KleinPaket) do max. 1kg, max. 35x25x8cm.

## TOWARY ZAKAZANE I PODLEGAJĄCE OGRANICZENIOM



gotówka, papiery wartościowe, inne dokumenty o charakterze płatniczym, akcje, obligacje i akredytywy pieniężne, kupony o wartości nominalnej lub inne środki płatnicze



przedmioty wartościowe (wyroby jubilerskie, dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.)



artykuły wymagające specjalnych warunków przewozu; towary chemiczne i biologicznie aktywne; materiały radioaktywne



noże i inne ostre lub/i spiczaste przedmioty, broń i amunicja; materiały wybuchowe lub łatwopalne, substancje i towary niebezpieczne



tytoń, alkohole, artykuły szybko psujące się, w tym łatwo psujące się artykuły spożywcze



zwierzęta, szczątki ludzkie i zwierzęce; materiały pochodzenia roślinnego

A także inne towary, których przewóz jest zabroniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności Prawa przewozowego i Prawa pocztowego.

## CZAS DOSTAWY

### Standardowe przesyłki kurierskie

Państwo	Prognozowany czas dostawy
Polska	1-2 dni
Niemcy	1-3 dni
Czechy	2-4 dni
Słowacja	2-4 dni
Austria	2-4 dni
Holandia	2-4 dni
Luksemburg	2-4 dni
Dania	2-4 dni
Finlandia	2-4 dni
Szwecja	2-4 dni
Węgry	2-5 dni
Hiszpania	4-6 dni
Bułgaria	4-6 dni
Rumunia	4-6 dni
Litwa	3-5 dni
Łotwa	3-5 dni
Estonia	3-5 dni
Francja	3-5 dni
Słowenia	3-5 dni
Włochy	3-5 dni
Wielka Brytania	3-5 dni

<b>Chorwacja</b>	<b>3-5 dni</b>
<b>Belgia</b>	<b>3-5 dni</b>
<b>Portugalia</b>	<b>5-8 dni</b>
<b>Grecja</b>	<b>3-6 dni</b>

## OBSŁUGA ZWROTÓW

CrossBorder Logistic oferuje swoim Klientom obsługę zwrotów za pośrednictwem blisko 150 tysięcy punktów nadań zlokalizowanych w 26 krajach Unii Europejskiej.

Etykiety zwrotne generowane są bezpośrednio z panelu CrossBorder Logistic, czyli dokładnie z tego samego, w którym tworzysz etykiety nadawcze.

Etykietę zwrotną możesz wydrukować i nadać wewnątrz opakowania, wraz z wysyłanym towarem lub przesać Klientowi mailem jako załącznik (plik PDF).

Pamiętaj, że maksymalne wymiary dla przesyłki zwrotnej nie mogą przekroczyć 120 cm x 60 cm x 60 cm i wagi 31,5 kg\*

\* Maksymalna waga dla Włoch to 25 kg, dla Wielkiej Brytanii, Danii, Słowacji 20 kg, dla Litwy 10 kg