

## **Ile dni trwa przesyłka paczki?**

Czas przesyłki zależy od wybranej firmy kurierskiej i wynosi:

- DPD - średnio 3 do 5 dni roboczych

## **Nie mogę czekać na kuriera cały dzień! Co wtedy?**

W serwisie ekonomicznym DPD nie ma niestety możliwości ustalenia dokładnej godziny odbioru paczki. Mogą poprosić Państwo kogoś kto stale przebywa w godzinach pracy kurierów pod jednym adresem o wydanie paczki. Może to być np. sąsiad, znajomy, zaprzyjaźniony sklep, recepcja hotelu etc. Prosimy ten adres podać podczas zamawiania paczki.

## **Kurier nie podjechał po przesyłkę...**

Jeśli kurier nie odebrał paczki w zaplanowanym przez Państwa dniu do godziny 19.00, prosimy zalogować się do Panelu klienta i zmienić datę odbioru przesyłki.

## **Jakie są maksymalne wymiary paczki?**

- Max waga paczki: do 30 kg
- Max długość: 175 cm (najdłuższy bok)
- Suma obwodu podstawy i wysokości opakowania nie może przekroczyć 300 cm, gdzie wysokość stanowi najdłuższy bok paczki.

## **Co będzie kiedy moja paczka przekroczy deklarowaną wagę/rozmiary?**

Każda paczka jest dokładnie ważona oraz mierzona na centralnej sortowni w Polsce. Jeśli paczka przekroczy zadeklarowaną wagę lub wymiary, **zostanie naliczona opłata za rzeczywiste wymiary paczki oraz kara w wysokości £36, a przesyłka zostanie zatrzymana do czasu otrzymania dopłat.** Opłata za nadwagę może być naliczona do 30 dni od daty dostarczenia paczki przez Przewoźnika.

W przypadku przekroczenia limitu wagowego lub wymiarowego, przesyłka może nie być przyjęta do przewozu.

## **Kurier nie zastał nikogo pod podanym adresem...**

W serwisie ekonomicznym nie ma niestety możliwości ustalenia dokładnej godziny odbioru paczki. Porada! Jeśli nie mogą Państwo czekać w danym dniu na kuriera, to można zmienić datę przyjazdu kuriera lub adres odbioru paczki. W tym celu należy zalogować się do "Panelu Klienta" i zmienić dane zamówienia. Prosimy pamiętać, żeby zgłosić zmianę z odpowiednim wyprzedzeniem. Można również poprosić kogoś, kto stale przebywa w godzinach pracy kurierów pod jednym adresem, o wydanie paczki. Może to być np. sąsiad, znajomy, zaprzyjaźniony sklep, recepcja hotelu itp. Proszę ten adres podać podczas zamawiania paczki.

**Uwaga! W przypadku braku realizacji (odbioru) danego dnia do godziny 19:00, prosimy o niezwłoczny kontakt przez Panel Klienta i wybranie innego terminu odbioru przesyłki.**

## **Dostawa paczki w Polsce - nikogo nie było w domu**

Jeśli kurier podczas próby doręczenia paczki nie zastanie nikogo w domu to zostawi Awizo z numerem telefonu do oddziału w którym jest Państwa paczka. Dzwoniąc pod ten numer można ustalić datę dostarczenia paczki oraz zmienić adres dostawy. Jeśli Państwo nie zadzwonią pod numer z Awizo to kurier podejmie próbę dostawy paczki pod adres z zamówienia następnego dnia roboczego. Jeśli również nikogo nie zastanie, to nie będzie już trzeciej próby, kurierzy będą czekać na kontakt telefoniczny z Państwa strony.

## **Dostawa paczki w UK - nikogo nie było w domu**

Jeśli kurier podczas dostawy nikogo nie zastał i zostawił kartkę (Calling card), mogą Państwo skontaktować się z przewoźnikiem na podane na Calling card numery aby ustalić szczegóły dostawy. Jeśli Państwo nie skontaktują się z przewoźnikiem to kurier podejmie próbę dostawy paczki pod adres z zamówienia następnego dnia roboczego. Jeśli również nikogo nie zastanie, to nie będzie już trzeciej próby, kurierzy będą czekać na kontakt telefoniczny z Państwa strony.

## **Kiedy kurier może odmówić przyjęcia przesyłki?**

W związku charakterem i rodzajem serwisu zabronione jest wysyłanie następujących towarów/produktów:

- **Przedmiotów szklanych, telewizorów, sprzętu RTV i AGD, komputerów oraz HiFi**
- **Wszelkiego rodzaju płynów (chemia gospodarcza - środki czystości, oleje, farby itp.)**
- **Artykuły spożywcze: mięso, wędliny, mleko, towary łatwo psujące się.**
- **Napoje alkoholowe, tytoń, papierosy, zwierzęta, baterie, akumulatory, aerozole.**

Kurier może odmówić przyjęcia przesyłki albo może odstąpić od wykonania usługi po zawarciu umowy, jeśli:

- przesyłka nie spełnia zasad pakowania.
- przesyłka zawiera płyny, farby, oleje itp.
- przesyłka zawierają rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub w mieniu, w tym w szczególności: materiały łatwopalne, wybuchowe lub radioaktywne, substancje żrące lub cuchnące, broń i amunicję;
- przesyłka zawiera narkotyki lub leki i środki psychotropowe, za wyjątkiem przedmiotów wysyłanych w celach naukowych lub medycznych przez ustawowo do tego upoważnione instytucje;
- przesyłka zawierają żywe rośliny i zwierzęta;
- przesyłka zawiera zwłoki, szczątki ludzkie lub zwierzęce;
- przesyłka ma na opakowaniu lub w widocznej części zawartości napisy lub rysunki naruszające dobra chronione przez prawo;
- przesyłka, ze względu na swoje właściwości uniemożliwia wykonanie usługi spedycyjnej i dokonanie przewozu przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
- przesyłka zawiera dzieła sztuki, antyki, kamienie i metale szlachetne w jakiegokolwiek postaci lub formie,
- waluty, zbywalne papiery wartościowe, certyfikaty i jakiegokolwiek inne walory zbywalne;

- przesyłka jest w opakowaniu mogącym zabrudzić lub w inny sposób uszkodzić pozostałe przesyłki;
- przewóz przesyłki jest zakazany z mocy ogólnych przepisów prawa
- przesyłka przekracza dopuszczalną maksymalną wagę lub wymiary

## **Reklamacje**

**Odbierający paczkę jest zobowiązany do sprawdzenia przesyłki przy kurierze, przed pokwitowaniem odbioru!**

Jeżeli dotarła do Państwa uszkodzona, kurier musi:

- sporządzić protokół szkody (paczki odbierane w Polsce)
- zanotować w systemie że przesyłka była uszkodzona (paczki odbierane w UK)

W przypadku uszkodzeń niewidocznych przed rozpakowaniem należy niezwłocznie, w ciągu 7 dni od daty odebrania przesyłki wezwać przedstawiciela firmy kurierskiej w celu sporządzenia protokołu szkody.

**Czynności te są podstawą rozpatrzenia reklamacji.**

### **Czy przesyłki są ubezpieczone?**

Tak, każda przesyłka jest ubezpieczona.

- DPD: do wysokości zadeklarowanej podczas zamówienia, maksymalnie do 5000 PLN.