



Zasady bezpieczeństwa nadań i odbiorów przesyłek w DPD Polska

- Wszyscy pracownicy i współpracownicy DPD otrzymali na początku lutego instruktaż zawierający zalecenia Głównego Inspektora Sanitarnego oraz Ministerstwa Zdrowia na temat zasad postępowania w okresie zagrożenia koronawirusem
- W połowie marca opublikowaliśmy również „Zalecenia dla branży transportowej” przygotowane przez Ministerstwo Rozwoju we współpracy z Głównym Inspektoratem Sanitarnym. Całość dokumentu dostępna jest pod adresem: [\[KLIKNIJ\]](#)
- Wszystkie podróże służbowe zostały wstrzymane do odwołania. Firma odradza także prywatne podróże w okresie zagrożenia epidemicznego
- Oddziały, przewoźnicy i agencje pracy tymczasowej, które współpracują z DPD Polska, na początku lutego otrzymały wytyczne dotyczące 14-dniowej kwarantanny.
- Na czas epidemii zmieniły się zasady doręczenia: kurierzy mają prawo dostarczać przesyłki pod drzwi i bez podpisu odbiorcy pod warunkiem, że odbiorca wyrazi na to zgodę.
- W przypadku doręczeń wymagających bezpośredniego kontaktu z odbiorcą (doręczenia za pobraniem, doręczenia do rąk własnych) podejmujemy działania mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa obu stronom.
- Wyposażyliśmy kurierów w podstawowe środki zabezpieczenia osobistego. Mimo ograniczonej dostępności zwiększamy zakupy tych materiałów.

Informacje
dla odbiorcy

[Kliknij TU](#)

Informacje
dla nadawcy

[Kliknij TU](#)

Obsługa
w Oddziałach

[Kliknij TU](#)

Jeśli odbierasz paczki:

- Po wydaniu paczki do doręczenia odbiorca otrzymuje od nas SMS następującej treści:

„Dziś doręczamy Twoją paczkę (tu numer paczki). Możesz ją odebrać bezpiecznie – na zewnątrz lub poproś o pozostawienie w portierni/recepcji. Uzgodnij z kurierem najbezpieczniejszy dla Ciebie sposób dostawy. Płać kartą za pobranie. Poinformuj kuriera jeżeli przebywasz na kwarantannie. Kurier DPD (tu numer do kuriera)”.



Uwaga: jeżeli jesteś w okresie kwarantanny – poinformuj o tym Kuriera. Dzięki temu będzie wiedział, żeby zachować szczególne środki ostrożności.

- Kurier może poprosić odbiorcę, by ten wyszedł po przesyłkę na zewnątrz.

Jeśli odbiorca odmówi wyjścia po paczkę, kurier ma prawo uznać to jako „odmowę przyjęcia” oraz wstrzymać doręczenie.



- Doręczenie w miejscu umówionym.

Kurier ma prawo pozostawić przesyłkę w miejscu uzgodnionym z odbiorcą. Nie jest zobowiązany do pobrania podpisu. W miejscu nazwiska odbiorcy kurier wpisze miejsce pozostawienia paczki np. „pod drzwiami”, a w miejscu podpisu – wpisuje swój skrót kurierski.



- Paczki z usługami dodatkowymi (za pobraniem, do rąk własnych, umowy)

a) Przesyłka za pobraniem

Kurier, który ma do doręczenia przesyłki za pobraniem posiada terminal do płatności kartą. Zachęcamy do płatności bezgotówkowych w terminalu – kartami debetowymi, kredytowymi, płatnościami Apple i Google Pay oraz BLIKiem. W przypadku pobrania gotówki kurier powinien używać rękawiczek.



Uwaga: Terminale do obsługi kart zostały dostosowane do płatności do 100 zł bez podawania PINu.

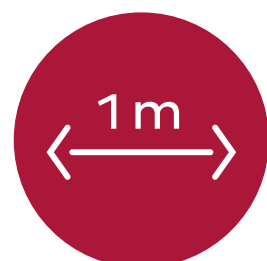
Jeśli odbierasz paczki:

b) Przesyłka z opcją do rąk własnych / umowy

Kurier ma prawo poprosić odbiorcę, by wyszedł po paczkę na zewnątrz. W tym przypadku nie ma możliwości pozostawienia przesyłki w miejscu umówionym. Kurier może poczekać na zewnątrz, aż odbiorca podpisze dokumenty i przyniesie wypełniony komplet.



- Doręczenie powinno odbywać się przy zachowaniu wszelkich środków ostrożności (rękawiczki ochronne, przynajmniej 1 m odległości)



- Doręczenia do placówek, gdzie istnieje zwiększone ryzyko i prawdopodobieństwo zarażenia się koronawirusem

Jeśli kurier ma uzasadnione obawy w stosunku do placówki, do której ma doręczyć przesyłki, może odmówić doręczenia. Kurier wprowadzi status „odmowa przyjęcia”. Następuje natychmiastowy zwrot przesyłek do nadawców.



- Zamknięte placówki

W przypadku zamkniętej placówki (tj. nieczynnej przez dłuższy czas w związku z wirusem) kurier wprowadza status „odmowa przyjęcia”. Paczka jest zwracana do nadawcy.



- Doręczenia do placówek dydaktycznych oraz szkół wyższych

Przesyłki będą wydane do doręczenia, ponieważ w wielu szkołach i placówkach dydaktycznych pełnione są dyżury. Dopiero po fizycznym stwierdzeniu, że placówka została całkowicie zamknięta kurier wprowadza status „odmowa przyjęcia”, a paczka zostaje zwrócona do nadawcy.



Jeśli odbierasz paczki:

• Doręczenia do galerii handlowych

Paczki do galerii handlowych będą doręczane w godzinach porannych, po ustaleniach z ochroną. Ochrona informuje pracowników sklepów, w jakich godzinach DPD będzie doręczać paczki. Paczki nieodebrane będą zwracane do nadawców.



• Sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności Kuriera

Kurier ma prawo poprosić odbiorcę o odebranie i sprawdzenie paczki na zewnątrz. Ma też możliwość odmówić oczekiwania na sprawdzenie paczki (a w przypadku paczki za pobraniem – odmówić doręczenia).



• Doręczenia w sobotę

Do odwołania usługa doręczenia w sobotę jest zawieszona



• Doręczenia paczek powyżej 31,5 kg

W przypadku paczek powyżej 31,5 kg, gdzie wymagana jest pomoc odbiorcy, kurier ma prawo poprosić, by odbiorca z pomocą osoby trzeciej odebrał paczkę z auta. Jeśli nie ma takiej możliwości, a kurier nie czuje się bezpiecznie, może odmówić doręczenia paczki.



Jeśli nadajesz paczki:

- Zlecenia odbioru paczek będą przekazywane kurierom. W przypadku nieczynnej firmy, kurier odrzuci zlecenie.



-
- Po uzgodnieniu z nadawcą kurier może odebrać paczki z wyznaczonego miejsca, np. sprzed firmy. Kurier musi zeskanować wszystkie odebrane paczki w ramach danego zlecenia.



-
- W przypadku zamknięcia firmy, dla której realizujemy stałe zlecenie odbiorów, takie zlecenie zostanie zawieszona. Jeśli firma przekaze nam termin zamknięcia, to po tym terminie, zlecenie automatycznie zostanie wznowione.



-
- W przypadku paczek powyżej 31,5 kg, gdzie wymagana jest pomoc nadawcy, kurier ma prawo poprosić, by nadawca z pomocą osoby trzeciej załadował paczkę na auto. Jeśli nie ma takiej możliwości, a kurier nie czuje się bezpiecznie, może odmówić odbioru paczki.

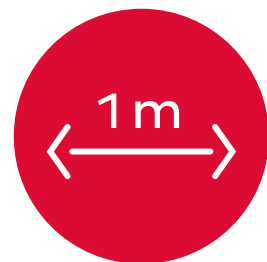


-
- Nadawca, który wysyła paczkę na ręcznym liście przewozowym, musi mieć przygotowany taki list. Kurier nie będzie wypełniał ręcznego listu przewozowego.



Oddziały DPD Polska

• W każdym oddziale DPD Polska kolejka oczekujących powinna pozostać na zewnątrz budynku. Przy okienku osoby obsługującej w recepcji powinna przebywać jedna osoba w zalecanej odległości minimum 1 metra od lady recepcji.



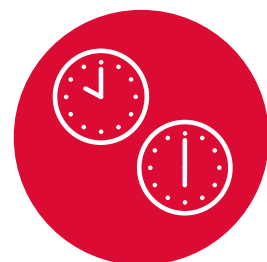
• Pracownik recepcji / punktu ma prawo wyprosić klienta z obiektu i odmówić wykonania usługi, jeśli klient jest przeziębiony.



• Miejsca przeznaczone do pakowania paczek w recepcjach oddziałowych mogą zostać tymczasowo wyłączone. Nadawca powinien posiadać kompletnie spakowaną paczkę do wysyłki.



• Recepcje w oddziałach do odwołania w tygodniu pracują w godzinach 10:00–18:00, a w soboty są nieczynne.



Dostęp do usług w poszczególnych krajach opisany jest na stronie internetowej pod adresem [\[LINK\]](#) i jest codziennie aktualizowany.

