

## FAQ

### **Czym jest sieć PICKUP?**

DPD PICKUP jest to sieć, w której dostępne są usługi kurierskie (nadania i odbiory w Polsce i krajach UE) dla konsumentów i małego biznesu. Punkty PICKUP zlokalizowane są blisko Klientów tak, by każdemu było po drodze - w pobliżu osiedli mieszkaniowych i większych skupisk ludzkich oraz przy trasach dojazdowych. Ze względu na dużą liczbę placówek klient ma swobodę w korzystaniu z usług wybranych przez siebie punktów.

### **Czy Klient, który ma podpisaną umowę handlową z DPD POLSKA, może nadać paczkę w punkcie PICKUP?**

Klient, który ma podpisaną umowę z DPD POLSKA, może nadać przesyłkę w wybranym punkcie sieci PICKUP.

### **Czy za pośrednictwem sieci DPD PICKUP można wysłać paczkę na koszt odbiorcy?**

Obecnie nie ma takiej możliwości. W chwili nadania przesyłki nadawca opłaca koszty jej przewozu.

### **Czy w punkcie PICKUP można nabyć opakowania dla przesyłek?**

Klient nieposiadający właściwego opakowania dla swojej przesyłki może nabyć opakowania kartonowe lub foliowe w każdym punkcie PICKUP. Informacje na temat pełnej oferty opakowań wraz z cenami można znaleźć w Cenniku Krajowym Strefy Paczki na stronie [dphpickup.pl](http://dphpickup.pl)

### **Czy w sieci PICKUP dostępna jest usługa gwarantowanej godziny doręczenia?**

Sieć PICKUP oferuje dla swoich Klientów usługi dodatkowe GWARANTOWANE: DPD 9:30, DPD 12:00 oraz DPD NA GODZINĘ, jednak należy pamiętać, że są to usługi dodatkowo płatne. Szczegółowy cennik usług dodatkowych znajduje się na stronie [dphpickup.pl](http://dphpickup.pl).

### **Czy w przypadku przesyłek międzynarodowych kurier DPD kontaktuje się telefonicznie z odbiorcą w celu ustalenia terminu dostawy?**

System DPD Pickup nie ma w standardzie usługi telefonicznego informowania odbiorcy o planowanym doręczeniu przesyłki. Jednak przypadku umieszczenia numeru telefonu odbiorcy na liście przewozowym kurier może się z nim skontaktować.

### **Czy istnieje możliwość odbioru paczek w punktach sieci PICKUP?**

Tak. Przesyłki można odbierać w punktach PICKUP w godzinach ich pracy. Szczegółowe informacje dotyczące godzin pracy punktów dostępne są na stronie [dphpickup.pl](http://dphpickup.pl)

### **Jakie są czasy doręczeń w sieci PICKUP?**

W przypadku przesyłek krajowych w sieci PICKUP przewidywany termin doręczenia przesyłki to następny dzień roboczy, jednakże gwarantowany to pięć dni roboczych. W przypadku przesyłek międzynarodowych w serwisie drogowym w sieci PICKUP termin doręczenia uzależniony jest od kraju odbiorcy, jednakże gwarantowany termin to doręczenie w ciągu siedmiu dni roboczych. Informacje dotyczące szczegółowych czasów doręczeń dla przesyłek międzynarodowych dostępne są na stronie [dphpickup.pl](http://dphpickup.pl) oraz w każdym

punkcie PICKUP. Paczki nadane w sobotę i święta oraz nadane po godzinie odbioru paczek z danego punktu wysyłane są do dalszej dystrybucji w następnym dniu roboczym.

### **Czy w sieci DPD PICKUP można nadawać przesyłki paletowe?**

Punkty PICKUP nie przyjmują przesyłek paletowych oraz paczek o wadze większej niż 31.5 kg.

### **Jakie są maksymalne wymiary paczek przyjmowanych do przewozu w punktach PICKUP?**

W sieci PICKUP obowiązują następujące wytyczne dotyczące parametrów Paczki wyrażone następującymi wielkościami: maksymalna długość: 100cm, wysokość + 2\* szerokość + 2\* długość ≤ 250 (gdzie wysokość jest najdłuższym bokiem przesyłki)

### **Kiedy paczka jest uznawana za gabaryt?**

Paczka uznawana jest za gabaryt, gdy jej waga gabarytowa, liczona według wzoru: wysokość (w cm) x długość (w cm) x szerokość (w cm)/6000 przekracza wagę 31,5 kg

### **Czy kurier odbierze paczkę od Klienta niemającego podpisanej umowy z DPD?**

Sieć PICKUP nie świadczy usługi odbioru paczek od klienta. Paczkę należy dostarczyć do wybranego przez siebie punktu PICKUP, który można zlokalizować na stronie internetowej: [d DPDpickup.pl/Znajdz-Punkt-Pickup](http://d DPDpickup.pl/Znajdz-Punkt-Pickup)

### **Jak zapakować przedmioty niewymiarowe tak, aby móc je nadać jako przesyłkę standardową?**

Paczka standardowa musi spełniać następujące wymagania: maksymalna waga paczki w przesyłce to 31,5 kg; Paczka musi mieć kształt regularnego prostopadłościanu lub sześcianu z którego nie wystaje żaden element. Maksymalna długość paczki wynosi 100 cm, suma obwodu podstawy i wysokości ≤ 250 cm, przy czym wysokość stanowi najdłuższy bok paczki.

### **Czy można nadać przesyłkę np. z okolic Krakowa i zlecić jej doręczenie bezpośrednio na adres w Poznaniu?**

Paczka nadana w punkcie Pickup zawsze trafia najpierw do oddziału DPD, skąd jest transportowana do miejsca wskazanego na liście przewozowym. Nie jest możliwe nadanie paczki w punkcie znajdującym się w okolicach Krakowa i bezpośrednie doręczenie jej do wskazanego miejsca w Poznaniu.

### **W jakim czasie następuje zwrot pobrania?**

Pobranie zwracane jest czwartego dnia roboczego w tygodniu następującym po tym, w którym przesyłka została doręczona do adresata.

### **Czy istnieje możliwość zamówienia kuriera po odbiór przesyłki z podanego adresu?**

Sieć PICKUP nie świadczy usługi odbioru paczki od klienta. Paczkę należy dostarczyć do wybranego przez siebie punktu PICKUP, który można zlokalizować na stronie internetowej: [d DPDpickup.pl/Znajdz-Punkt-Pickup](http://d DPDpickup.pl/Znajdz-Punkt-Pickup)

### **Czy w sieci PICKUP można płacić kartą?**

W sieci PICKUP obowiązuje wyłącznie płatność gotówką, jednak w najbliższym czasie planowane jest wprowadzenie takiej możliwości.