



## Przewodnik po usługach

Warszawa, grudzień 2020 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.**

- Etykiety 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 zadбай 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 etykiety 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.
  - Towar wewnątrz kartonu należy zabezpieczyć wypełniaczem, który musi obejmować co najmniej ¼ powierzchni względem wysłanego produktu. Czy przesyłka jest odpowiednio zabezpieczona można sprawdzić poprzez uciśnięcie góry, boku oraz krawędzi opakowania – jeżeli karton odkształca się lub uszkadza, oznacza to, że opakowanie jest nieodpowiednie. Zadaniem wypełnienia jest przyjęcie działających na przesyłkę czynników zewnętrznych i nieprzekazywanie ich na produkt. Prawidłowe wypełnienie opakowania uniemożliwia jego uszkodzenie na skutek zgniecenia.
  - 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.
  - 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.
  - Nie owijaj przesyłek dodatkowo w folię stretch, ponieważ utrudnia to sort mechaniczny i powoduje, że przesyłka automatycznie jest kierowana do sortu ręcznego.
  - Do zaklejania przesyłek zalecamy stosowanie wytrzymałej taśmy o szerokości minimum 48 mm. Sprawdź, czy dobrze zamknąłeś i zakleiłeś 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 prostopadłościowe 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.

### Przykłady paczek niestandardowych:



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

### Standardowa paczka:

- waga rzeczywista do 31,5 kg
- maksymalna długość do 120 cm
- maksymalna szerokość do 60 cm
- maksymalna wysokość do 60 cm

**Przekroczenie ww. 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 niż 12 miesięcy od daty nadania przesyłki.



## 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 chemicznie 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, 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                   |
| Chorwacja       | 3-5 dni                   |
| Belgia          | 3-5 dni                   |
| Portugalia      | 5-8 dni                   |
| Grecja          | 3-6 dni                   |



## OBSŁUGA ZWROTÓW

CrossBorder Logistic oferuje swoim Klientom obsługę zwrotów za pośrednictwem blisko 150 tysięcy punktów nadeń 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 wysydanym towarem lub przesać Klientowi mailem jako załącznik (plik PDF).

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

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

