

FAQ DELIVER NOW: IHRE FRAGEN, UNSERE ANTWORTEN

1. Was ist DHL Express DeliverNow?

Mit dem Service DeliverNow von DHL Express können Sie rund um die Uhr und kostenfrei die Zweitzustellung oder Selbstabholung Ihrer DHL Express-Sendung für einen neuen Termin online buchen.

2. Kann meine Sendung an die nächstgelegene Postfiliale zugestellt werden?

Für die Zustellung bzw. Abholung bestimmter DHL Express Produkte steht das Postfilialnetz derzeit nicht zur Verfügung.

3. Kann ich mir meine Zweitzustellung auch an eine Packstation liefern lassen?

Nein, das ist derzeit aus organisatorischen Gründen nicht möglich.

Nutzen Sie stattdessen die Zweitzustellung Ihrer Sendung in einem der beiden Zeitfenster an Ihren Arbeitsplatz oder einen anderen Ort Ihrer Wahl. Außerdem können Sie eine Zweitzustellung auch für samstags beauftragen.

Bitte beachten Sie, dass DHL EXPRESS IDENT Sendungen ausschließlich vom Sendungsempfänger selbst gegen Vorlage eines gültigen, amtlichen Ausweises (Personalausweis, Reisepass mit gültiger Meldebescheinigung) entgegengenommen werden dürfen.

4. Woher weiß ich, welche Postleitzahl in das Servicegebiet meiner Express-Station fällt?

Geben Sie in DHL DeliverNow die Postleitzahl der Adresse an, an die Sie die Zweitzustellung wünschen. Sofern kein Hinweis (in rot) erscheint, ist die Zweitzustellung an die gewünschte Adresse möglich. Sollte die andere Adresse außerhalb Ihrer DHL Express Station liegen, erhalten Sie in DHL DeliverNow einen entsprechenden Hinweis (in rot). Sie können dann die Selbstabholung in Ihrer DHL Express Station oder die Zweitzustellung an die ursprüngliche / gleiche Adresse buchen.

5. Warum ist die nächste DHL Express Station so weit entfernt?

Für die Zustellung bzw. Abholung bestimmter DHL Express Produkte steht das Postfilialnetz derzeit nicht zur Verfügung.

6. Was ist eine „Zweitzustellung an eine abweichende Adresse“?

Sie können die Zweitzustellung Ihrer DHL Express Sendung auf Wunsch an eine alternative Adresse innerhalb des Servicegebietes Ihrer DHL Express Station veranlassen, wenn Sie Ihre DHL Express-Sendung nicht noch einmal an die Adresse geliefert bekommen möchten..

7. Warum gibt es nur 2 Zeitfenster, die man für die erneute Zustellung wählen kann?

Wir sind stets bemüht, unseren Kunden einen möglichst komfortablen Service zu bieten. Aufgrund organisatorischer Begebenheiten ist es derzeit nicht möglich, mehr Zeitfenster für eine erneute Zustellung zur Verfügung zu stellen.

FAQ DELIVER NOW: IHRE FRAGEN, UNSERE ANTWORTEN

8. Wann kann ich meine Sendung in der DHL Express Station abholen?

Grundsätzlich können Sie Ihre Sendung immer ab dem Folgetag des Erstzustellungsversuchs bzw. dem Einwurf der Benachrichtigungskarte innerhalb der Öffnungszeiten der DHL Express Station in Ihrer Nähe abholen.

Es sei denn, der Fahrer hat auf der Benachrichtigungskarte vermerkt

- dass Sie die Sendung noch am gleichen Tag, jedoch nicht vor einer bestimmten Uhrzeit abholen können, oder
- dass Ihnen Ihre Sendung an einem bestimmten Tag erneut zugestellt wird.

9. Wie kann ich sicher sein, dass meine Sendung bei der Buchung einer Selbstabholung für den nächsten Tag an diesem bereits morgens in der DHL Express Station bereit liegt?

Sie erhalten von uns eine Buchungsbestätigung per E-Mail, wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse im Buchungstool DHL DeliverNow in die Abfragemaske für die Kontaktdaten eingeben. Diese Bestätigung ist für Sie die Zusicherung, dass Ihre gewünschte Selbstabholung bei uns eingegangen ist und Ihnen Ihre Sendung ab dem Tag, den Sie gebucht haben, in Ihrer DHL Express Station bereit steht.

Voraussetzung hierfür ist Ihre Buchung der Selbstabholung bis 23.59 Uhr am Vortag des Tages, an dem Sie Ihre Sendung abholen möchten.

10. Welche Dokumente muss ich bei einer Selbstabholung mitbringen?

Bei einer Selbstabholung Ihrer Sendung ist die von unserem Fahrer hinterlassene Benachrichtigungskarte und ein gültiger amtlicher Ausweis (Personalausweis oder Reisepass mit Meldebescheinigung) mitzubringen. Zur Abholung berechtigt sind der Empfänger, sein Ehegatte, sein Bevollmächtigter und die unter der Anschrift des Empfängers wohnenden Eltern und Kinder des Empfängers. Verwenden Sie hierzu bitte die Vollmacht auf der Rückseite Ihrer Benachrichtigungskarte.

Bitte beachten: DHL EXPRESS IDENT Sendungen können nur persönlich an den Sendungsempfänger bei Vorlage aller benötigten, gültigen Dokumente des Sendungsempfängers (z.B. Personalausweis, Reisepass mit Meldebescheinigung) übergeben werden. Für **DHL EXPRESS IDENT** Sendungen können keine Vollmachten ausgestellt werden.

Sendungen mit der **Zusatzleistung "Eigenhändig"** können hingegen vom Empfänger selbst oder einem Bevollmächtigten mit schriftlicher Vollmacht des Sendungsempfängers abgeholt werden. Zur Ausstellung der Vollmacht nutzen Sie bitte den Vordruck auf der Rückseite der Benachrichtigungskarte.

FAQ DELIVER NOW: IHRE FRAGEN, UNSERE ANTWORTEN

11. Womit kann ich mich bei der Selbstabholung meiner DHL Express Sendung ausweisen?

Sie können sich bei der Selbstabholung Ihrer DHL Express Sendung in einer DHL Express Station mit Ihrem gültigen, amtlichen Ausweis (Personalausweis, Reisepass mit Meldebescheinigung) ausweisen. Zur Abholung berechtigt sind der Empfänger, sein Ehegatte, sein Bevollmächtigter und die unter der Anschrift des Empfängers wohnenden Eltern und Kinder des Empfängers. Verwenden Sie hierzu bitte die Vollmacht auf der Rückseite Ihrer Benachrichtigungskarte.

Bitte beachten: DHL EXPRESS IDENT Sendungen können nur persönlich an den Sendungsempfänger bei Vorlage aller benötigten, gültigen Dokumente des Sendungsempfängers (z.B. Personalausweis, Reisepass mit Meldebescheinigung) übergeben werden.

Für DHL EXPRESS IDENT Sendungen können keine Vollmachten ausgestellt werden.

Sendungen mit der **Zusatzleistung "Eigenhändig"** können hingegen vom Empfänger selbst oder einem Bevollmächtigten mit schriftlicher Vollmacht des Sendungsempfängers abgeholt werden. Zur Ausstellung der Vollmacht nutzen Sie bitte den Vordruck auf der Rückseite der Benachrichtigungskarte.

12. Was muss ich bei einer Selbstabholung einer DHL EXPRESS IDENT Sendung beachten?

Bei einer Selbstabholung Ihrer DHL EXPRESS IDENT Sendung ist die von unserem Fahrer hinterlassene Benachrichtigungskarte und ein gültiger amtlicher Ausweis (Personalausweis oder Reisepass mit Meldebescheinigung) mitzubringen.

Bitte beachten: DHL EXPRESS IDENT Sendungen können nur persönlich an den Sendungsempfänger bei Vorlage aller benötigten, gültigen Dokumente des Sendungsempfängers (z.B. Personalausweis, Reisepass mit Meldebescheinigung) übergeben werden. Für DHL EXPRESS IDENT Sendungen können keine Vollmachten ausgestellt werden.

13. Wer darf eine DHL EXPRESS IDENT Sendung in Empfang nehmen?

DHL EXPRESS IDENT Sendungen können nur persönlich an den Sendungsempfänger bei Vorlage aller benötigten, gültigen Dokumente des Sendungsempfängers (z.B. Personalausweis, Reisepass mit Meldebescheinigung) übergeben werden.

Für DHL EXPRESS IDENT Sendungen können keine Vollmachten ausgestellt werden.

14. Wie stelle ich eine Vollmacht für die Abholung meiner Sendung durch eine andere Person aus?

Die Vollmacht für die Abholung Ihrer Sendung durch eine andere Person ist schriftlich zu erteilen und muss den Bevollmächtigten mit Namen, Vornamen und Anschrift genau bezeichnen. Bitte verwenden Sie hierzu den Vordruck auf der Rückseite der Benachrichtigungskarte. Bitte bedenken Sie, dass der Bevollmächtigte zur Abholung Ihrer Sendung neben der Vollmacht auch seinen eigenen gültigen Personalausweis mitbringen muss.

Bitte beachten: DHL EXPRESS IDENT Sendungen können nur persönlich an den Sendungsempfänger bei Vorlage aller benötigten, gültigen Dokumente des Sendungsempfängers (z.B. Personalausweis, Reisepass mit Meldebescheinigung) übergeben werden. Für DHL EXPRESS IDENT Sendungen können keine Vollmachten ausgestellt werden.

FAQ DELIVER NOW: IHRE FRAGEN, UNSERE ANTWORTEN

15. Woran kann es liegen, dass die Seite nicht korrekt oder vollständig angezeigt wird?

Bitte überprüfen Sie die Version Ihres Browsers.

DHL DeliverNow unterstützt die folgenden Browser:

Internet Explorer 6 oder höher / Firefox 4.0 / Chrome 11 / iPhone iOS 4.3 Safari (mit leichten Einschränkungen) / Safari 5.0 / Opera 11 (mit leichten Einschränkungen).

Die empfohlene Bildschirmauflösung beträgt 1280 * 1024. Die Untergrenzung der Auflösung liegt bei 1024 * 768.

16. Was soll ich tun, wenn die Webseite DHL DeliverNow nicht oder nur mit erheblichen Beeinträchtigungen erreichbar ist?

Wir prüfen laufend die Verfügbarkeit von DeliverNow im Web und können somit einen nahezu rund um die Uhr erreichbaren Service sicherstellen. Sollte es sich nicht um ein vorübergehendes Problem aufgrund von Netzüberlastung o.ä. handeln, sondern das Problem der Erreichbarkeit über längere Zeit fortbestehen, empfehlen wir Ihnen, sich mit Ihrem Provider in Verbindung zu setzen. In der Zwischenzeit stehen Ihnen unsere Mitarbeiter der DHL Express DeliverNow Servicenummer gerne für die Buchung einer Zweitzustellung zur Verfügung.

17. Ich kann mich nicht einloggen. Was soll ich tun?

Stellen Sie sicher, dass Sie sowohl die Referenznummer von Ihrer Benachrichtigungskarte, als auch den angezeigten Sicherheitscode korrekt eingegeben haben. Lassen Sie sich ggf. einen neuen Sicherheitscode anzeigen, indem Sie auf den Button „Anderen Code anzeigen“ klicken. Sollte das Problem weiterhin bestehen, rufen Sie bitte die DHL Express DeliverNow Servicenummer an.

18. Zu meiner Referenznummer kann keine Express-Sendung im Online-Portal DHL Express DeliverNow gefunden werden. Was soll ich tun?

Bitte überprüfen Sie die korrekte Eingabe der Referenznummer oder rufen Sie bitte die DHL Express DeliverNow Servicenummer an.

19. Was soll ich tun, wenn bei der Buchung der Zweitzustellung die Zustelloption an die eigene Adresse nicht verfügbar ist?

Aus technischen Gründen kann es von Zeit zu Zeit vorkommen, dass die Zustelloption an die eigene Adresse nicht verfügbar ist. In diesem Fall verwenden Sie bitte die Option "Zustellung an eine neue Adresse" und geben hier Ihre eigene Adresse ein.

20. Kann ich den Termin für die Zweitzustellung meiner DHL Express Sendung nach der Buchung noch einmal ändern?

Online können Sie die Buchung einer Zweitzustellung selbst nicht noch einmal ändern.

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an unsere Mitarbeiter unter der DHL Express DeliverNow Servicenummer 0 180 6 345 500*.

* 20 ct je Anruf aus den deutschen Festnetzen; max. 60 ct je Anruf aus den deutschen Mobilfunknetzen, Mo.-Fr. in der Zeit von 07.00 -20.00 Uhr sowie Sa. in der Zeit von 07.00-16.00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen).

FAQ DELIVER NOW: IHRE FRAGEN, UNSERE ANTWORTEN

21. Warum werden mir im Online-Tool in manchen Fällen weniger als 7 Tage zur Auswahl gegeben, um die Zweitzustellung oder Selbstabholung zu buchen?

Grundsätzlich beträgt die Lagerfrist einer Sendung 7 Tage, innerhalb derer Sie Ihre Zweitzustellung oder Selbstabholung online buchen können. Diese Frist beginnt mit dem Tag, der auf die versuchte Erstzustellung folgt; unabhängig von dem Tag Ihrer Buchung einer Zweitzustellung oder Selbstabholung. Sollten Ihnen die im Online-Tool verfügbaren Tage für eine Zweitzustellung oder Selbstabholung Ihrer Sendung nicht ausreichen, wenden Sie sich bitte an die DHL DeliverNow Servicrufnummer.

22. In welchem Zeitraum kann ich eine Zweitzustellung oder Selbstabholung meiner DHL Express Sendung buchen?

Sie können die Zweitzustellung Ihrer Sendung für die kommenden 7 Werktage online buchen (beginnend mit dem Tag, der auf die versuchte Erstzustellung folgt). Sollten Sie eine Zweitzustellung zu einem späteren Zeitpunkt benötigen, kontaktieren Sie bitte unsere Mitarbeiter unter der DHL Express DeliverNow Servicenummer.

23. Kann ich eine Zweitzustellung auch über mein Smartphone buchen?

Ja, das ist möglich

24. Ich war im Urlaub und hatte eine Benachrichtigungskarte in meinem Briefkasten. Ich wollte eine Zweitzustellung veranlassen, bekomme jedoch eine Fehlermeldung. Vom Absender habe ich noch keinen Hinweis zu einer Retoure-Sendung erhalten.

Grundsätzlich beträgt die Lagerfrist einer Sendung 7 Tage (beginnend mit dem Tag, der auf die versuchte Erstzustellung folgt), danach erscheint bei der Online-Buchung einer Zweitzustellung die Fehlermeldung, dass die Lagerfrist überschritten wurde und eine Online-Buchung der Zweitzustellung nicht mehr möglich ist. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an die DHL DeliverNow Servicrufnummer.

25. Ich wohne auf einer deutschen Insel. Kann ich mir das Zeitfenster für die Zweitzustellung aussuchen?

Nein, das geht bei Zustellungen auf Inseln leider nicht.

26. Kann ich für Zweitzustellungen die DHL Express Sendungsverfolgung nutzen?

Bei Fragen zum Sendungsstatus Ihrer Zweitzustellung können Sie sich unter Angabe der DHL Express Referenznummer gerne an die DHL Express DeliverNow Servicenummer wenden. Wenn Ihnen die Sendungsnummer bekannt ist, können Sie unsere Sendungsverfolgung im Internet nutzen unter www.dhl.de/express.

FAQ DELIVER NOW: IHRE FRAGEN, UNSERE ANTWORTEN

27. Werden meine Daten zu Werbezwecken benutzt?

Nein. Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Deutsche Post DHL Group finden Sie unter dem Link "Datenschutz": www.dhl.de/datenschutz.

28. Bis wann muss eine Zweitzustellung gebucht werden, damit die Sendung am nächsten Werktag zugestellt werden kann?

Die Zweitzustellung an die gleiche Adresse oder an eine abweichende Adresse im gleichen Zustellbezirk muss von Montag bis Freitag bis 23:59 Uhr gebucht werden, damit die Sendung am nächsten Werktag erneut zugestellt werden kann.

29. Kann ich Sonntagabends noch eine Zweitzustellung an die gleiche Adresse oder eine abweichende Adresse im gleichen Zustellbezirk für Montag buchen?

Ja, Sie können sonntags Ihre Zweitzustellung bis 23:59 Uhr für eine Zustellung am Montag buchen.

30. Kann ich eine Zweitzustellung für den selben Tag buchen, an dem ich die Benachrichtigungskarte erhalten habe.

Eine taggleiche Zweitzustellung ist leider nicht möglich. Gerne können Sie jedoch bis 23:59 Uhr eine Zweitzustellung für den nächsten Werktag im gleichen Servicegebiet Ihrer DHL Express Station buchen. Siehe auch Punkt 4.

31. Kann ich die Selbstabholung meiner Sendung für den selben Tag buchen, an dem ich die Benachrichtigungskarte erhalten habe?

Ja, Sie können eine Selbstabholung Ihrer DHL Express Sendung für den selben Tag über DHL DeliverNow buchen. Beachten Sie bitte lediglich den frühestmöglichen Zeitpunkt für eine Selbstabholung, der auf Ihrer Benachrichtigungskarte eingetragen ist. (Siehe auch Punkt 8).

32. Wo finde ich meine Sendungsnummer?

Zur Buchung einer Zweitzustellung benötigen Sie ab sofort lediglich die DHL Express Referenznummer, die Sie auf Ihrer Benachrichtigungskarte finden.

33. Wie kann ich den Absender meiner Sendung erfahren?

Aufgrund der aktuellen Datenschutzbestimmungen ist es uns leider nicht möglich, die Absenderdaten Ihrer Sendung in DeliverNow aufzuführen.

34. Findet mit DHL DeliverNow in Zukunft automatisch ein erneuter Zustellversuch statt?

Nein, es findet mit DHL DeliverNow in der Regel kein automatischer 2. Zustellversuch statt, es sei denn, der Fahrer hat einen geplanten erneuten Zustelltermin auf Ihrer Benachrichtigungskarte vermerkt (z.B. im Falle Ihres Betriebsurlaubs o.ä.). DHL DeliverNow ermöglicht Ihnen jedoch im Gegensatz zu früher nun auch online die Angabe eines Termins für die Zweitzustellung. Unser Ziel ist es, Ihnen somit Ihre Express-Sendung schnellstmöglich zustellen zu können.