

---

# Handbuch

---

## **Retoure im Post & DHL Geschäftskundenportal**

---

**DHL Paket GmbH**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. DHL RETOURE ONLINE UND DHL RETOURE INTERNATIONAL.....</b>	<b>2</b>
<b>2. NUTZUNG DER FUNKTION „RETOURE“ .....</b>	<b>2</b>
2.1    LOGIN UND AUFRUF DER FUNKTION „RETOURE“ .....	2
2.2    BERECHTIGUNGEN UND BENUTZERANLAGE FÜR „RETOURE“ .....	3
<b>3. RETOUREN BEAUFTRAGEN .....</b>	<b>3</b>
3.1    RETOURENLABEL PER E-MAIL .....	3
3.2    RETOURENLABEL ZUM DOWNLOAD.....	7
3.3    WEBSERVICE / API RETOURE .....	8
<b>4. RETOURENÜBERSICHT.....</b>	<b>10</b>
4.1    RETOURENSUCHE.....	10
4.2    SUCHERGEBNIS EXPORTIEREN.....	11
<b>5. RETOURENEINSTELLUNGEN .....</b>	<b>11</b>
5.1    BASISDATEN .....	11
5.1.1    Retouren- URL für Ihre Kunden.....	12
5.1.2    Retouren-URLs.....	13
5.2    EMPFÄNGERÜBERSICHT .....	13
5.2.1    Firmenname .....	14
5.2.2    Retourenempfängername .....	15
5.2.3    Firmenlogo .....	15
5.2.4    Empfängeradresse.....	16
5.2.5    Angaben zur E-Mail-Bereitstellung.....	17
5.3    LÄNDERÜBERSICHT.....	18
5.3.1    Standardsprache je Absendeland.....	20
5.3.2    Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten .....	20
5.3.3    Wunschbezeichnung für „Kundenreferenz“ .....	21
5.3.4    Retourenlabel-E-Mail-Hinweistexte.....	21

## 1. DHL Retoure Online und DHL Retoure International

Mit der Funktion Retoure im Post & DHL Geschäftskundenportal („GKP“) können Sie Ihren Kunden eine kostenfreie Rücksendung für nationale und internationale Pakete („Retouren“) ermöglichen.

Ihr Kunde druckt sein Retourenlabel selber aus und bringt es auf dem Paket an, welches er an Sie zurücksenden möchte.

Für das Absendeland Deutschland kann der Druck des Retourenlabels alternativ auch per Vorzeigen des QR Codes bei DHL Paketzustellern, in Postfilialen oder bei DHL Paketshops und Packstationen durch die Deutsche Post DHL Group erfolgen („Mobile Retoure“).

Die Funktion Retoure wird Ihnen von DHL individuell eingerichtet, die Ergänzung und Pflege Ihrer Daten und zusätzliche Einstellungen können Sie jederzeit selbst über den Menüpunkt „Einstellungen“ im Bereich Retoure vornehmen.

## 2. Nutzung der Funktion „Retoure“

Um die Funktion Retoure im Post & DHL Geschäftskundenportal nutzen zu können, benötigen Sie einen PC mit Internetzugang und einen gängigen aktuellen Browser, z.B. Mozilla Firefox, Microsoft Edge oder Google Chrome.

Zum Öffnen des Retourenlabels wird Standardsoftware zur Anzeige von PDF-Dateien benötigt.

### 2.1 Login und Aufruf der Funktion „Retoure“

Bitte loggen Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und dem zugehörigen Passwort in das Post & DHL Geschäftskundenportal ein unter: <https://geschaeftskunden.dhl.de/>

Bitte wählen Sie in der oberen Navigationsleiste unter „Paket & Waren“ den Bereich „Retoure“, um Retouren zu beauftragen, die Retourenübersicht zu öffnen oder die Retoureneinstellungen aufzurufen (erfordert gesonderte Berechtigung, siehe Kapitel 2.2 hierzu).

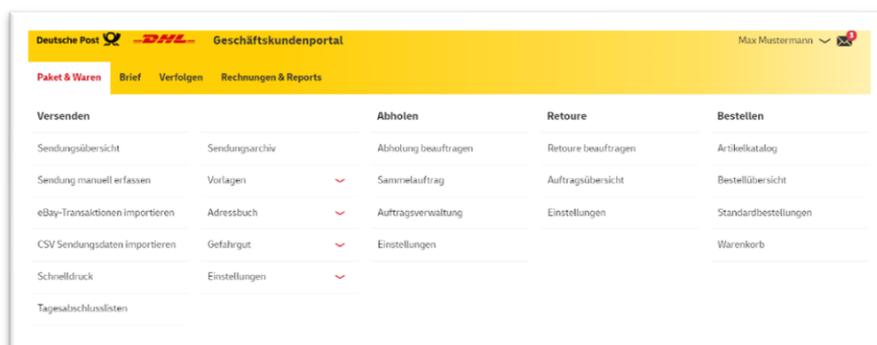


Abbildung 1: Auswahl „Retoure“ im Post & DHL Geschäftskundenportal

## 2.2 Berechtigungen und Benutzeranlage für „Retoure“

Post & DHL Geschäftskundenportal-Benutzer, die dazu berechtigt sind, Benutzer zu verwalten, können jederzeit über „Benutzer verwalten“, neue Benutzer für die Funktion „Retoure“ anlegen und bestehende Benutzer in Ihren Fähigkeiten editieren.

Klicken Sie dazu auf das Pfeil- Symbol oben rechts neben dem Namen und wählen Sie „Benutzer verwalten“ aus; für Retoure stehen folgende Rechte zur Auswahl:



Bitte wählen Sie das Profil zur Nutzung der Funktion Retoure aus.

Beauftragen und Retourenübersicht

Beauftragen, Retourenübersicht und Einstellungen

Abbildung 2: Benutzer verwalten für die Funktion „Retoure“

## 3. Retouren beauftragen

Drei Varianten zur online Erstellung von Retourenlabeln stehen Ihnen grundsätzlich zur Auswahl:

### 3.1 Retourenlabel per E-Mail

Auf der Seite „Retoure beauftragen“ erfassen Sie selbst den Namen, die Adresse und die E-Mail-Adresse Ihres Kunden (dem Retourenabsender) im Post & DHL Geschäftskundenportal.

Zusätzliche Details, wie z.B. Referenzen und zusätzliche Namens- oder Adressinformationen Ihres Kunden, können optional im jeweiligen Feld erfasst werden.

Sofern die Abholoption aktiviert ist, kann außerdem ein kostenpflichtiger Abholauftrag für die Retoure mit erteilt werden.

Pflichtfelder sind entsprechend gekennzeichnet und werden bei Nicht- oder Falschbefüllung rot gekennzeichnet.

Deutsche Post **Geschäftskundenportal** Max Mustermann

**Paket & Waren**   Brief   Verfolgen   Rechnungen & Reports

### Retoure beauftragen

\* Pflichtfeld

<p><b>Empfängerauswahl*</b> DHL Paket GmbH; Online; Platz der Deutsch...</p> <p><b>Sendungsreferenz</b> Optional, wird im Report über erstellte Retourenlabel ausgegeben.</p> <p><b>Kundenreferenz</b> Optional, wird auf dem Retourenlabel ausgegeben.</p> <p><b>Vorname und Nachname*</b> Pflichtfeld zur Erfassung des Absenders.</p> <p><b>Namenszusatz 1</b> Optionales Feld für Namenszusätze.</p> <p><b>Straße*</b>   <b>Nr.*</b> Pflichtfeld für die Absenderstraße.   Hausnr.</p> <p><b>PLZ*</b>   <b>Ort*</b> Postleitzahl   Pflichtfeld für den Absendeort.</p> <p><b>Abholoptionen</b> <input checked="" type="radio"/> Keine Abholung   <input type="radio"/> Kostenpflichtige Abholung</p> <p><b>Kunden-E-Mail*</b> Pflichtfeld für die E-Mailadresse Ihres Kunden.</p> <p><input type="button" value="Felder leeren"/></p>	<p><b>Absenderlandauswahl*</b> Deutschland; deu</p> <p><b>Anzahl an Retourenlabel*</b> 1</p> <p><b>Namenszusatz 2</b> Optionales Feld für Namenszusätze.</p> <p><b>Land</b> Deutschland</p> <p><b>Sprache der E-Mail</b> Deutsch</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="Beauftragen &gt;&gt;"/></p>
---	--

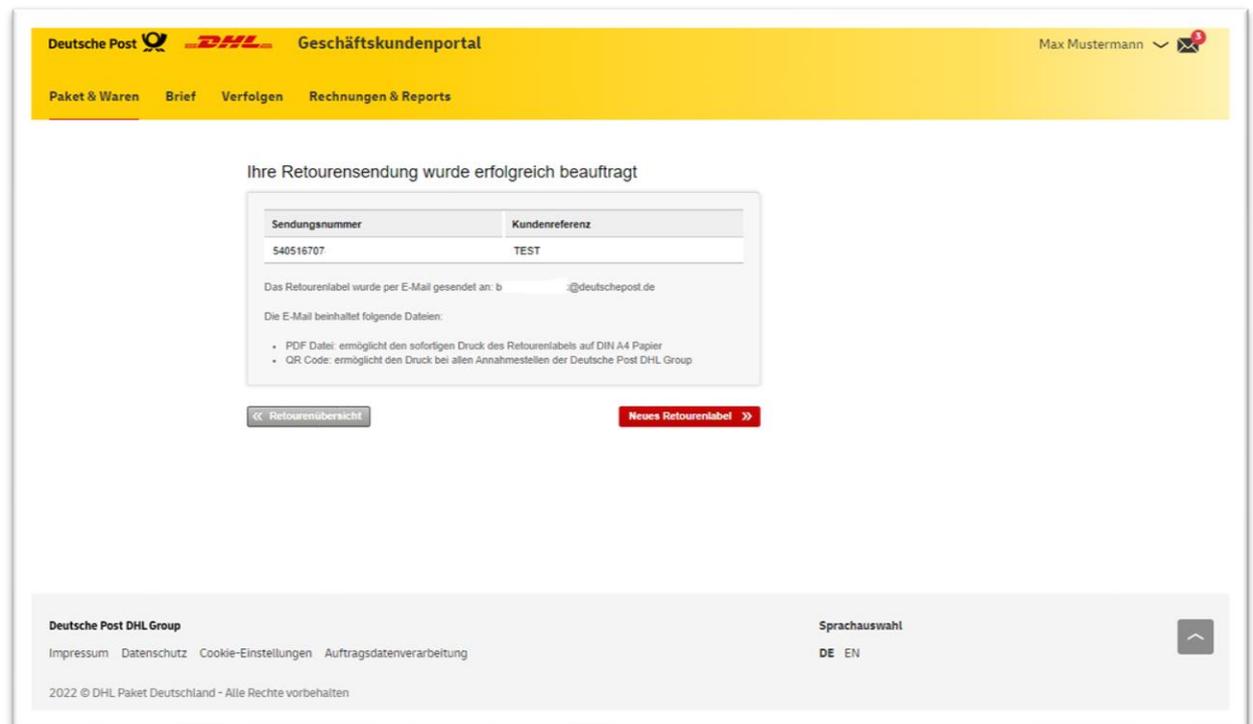
**Deutsche Post DHL Group**   **Sprachauswahl**  
Impressum   Datenschutz   Cookie-Einstellungen   Auftragsdatenverarbeitung   DE   EN

2022 © DHL Paket Deutschland - Alle Rechte vorbehalten

**Abbildung 3: Sendungserfassung (Retourenlabel per E-Mail) im Post & DHL Geschäftskundenportal**

Nach erfolgreicher Beauftragung einer Retoure wird Ihnen eine Bestätigungsseite angezeigt mit folgenden Optionen:

- Aufruf der Retourenübersicht
- Erstellung eines weiteren Retourenlabels:



**Abbildung 4: Auftragsbestätigung Retoure im Post & DHL Geschäftskundenportal**

Ihrem Kunden wird im Anschluss an Ihre Beauftragung das Retourenlabel per E-Mail mit folgenden Anhängen bereitgestellt:

- PDF-Datei: Retourenlabel für den sofortigen Ausdruck
- Image-Datei (QR-Code): Mobile Retoure ermöglicht den Druck bei der DP DHL Group
- Apple Wallet: Zur Speicherung der Mobilen Retoure in der Wallet von IOS-Geräten

Die E-Mail wird mit folgenden Parametern gesendet:

- Absender: *no-reply@deutschepost.de*
- Betreff: Retourenlabel für Ihre Rücksendung an < Ihre Firma > | < Sendungsnummer >

Die E-Mail ist zur Anzeige auf mobilen Endgeräten optimiert:

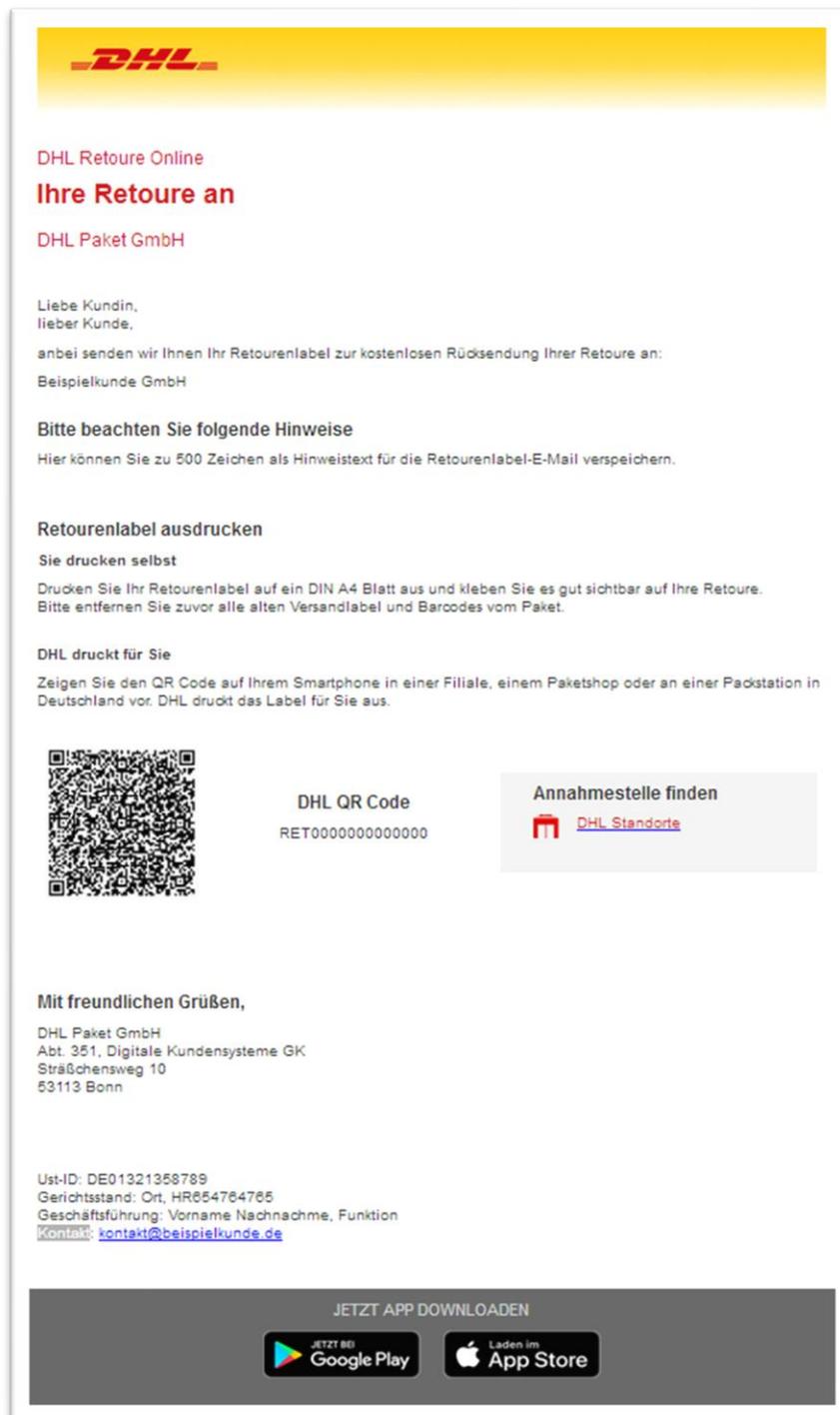


Abbildung 5: E-Mail mit Retourenlabel

Ihr Kunde kann nun das Retourenlabel auf ein DIN-A4 Papier ausdrucken, es auf seiner Retoure anbringen und bei der jeweiligen Annahmestelle der Deutsche Post DHL Group aufgeben, oder dort den Druck des Retourenlabels per Mobiler Retoure (QR-Code) initiieren.

In Deutschland werden Pakete und Retouren von folgenden Annahmestellen der Deutsche Post DHL Group akzeptiert:

- DHL Paketshops
- DHL Packstationen

- DHL Paket Zusteller
- Deutsche Post Filialen

Auf [www.dhl.de/standorte](http://www.dhl.de/standorte) kann die jeweils nächstgelegene Annahmestelle zu einer Anschrift abgefragt werden.

Die E-Mail, mit der die Retourenlabel bereitgestellt werden, und das Retourenlabel selbst beinhaltet außerdem einen Link zur Ermittlung der nächstgelegenen Annahmestelle bei der DP DHL Group rund um die Absenderadresse Ihres Kunden.

### **3.2 Retourenlabel zum Download**

Alternativ zur Selbsterfassung der Absendedetails Ihrer Kunden im Post & DHL Geschäftskundenportal, können Sie Ihren Kunden einen Link zu der von DHL für Sie eingerichteten Retouren-Webseite bereitstellen. Über diese Webseite können Ihre Kunden selbst Retourenlabel erstellen und direkt herunterladen.

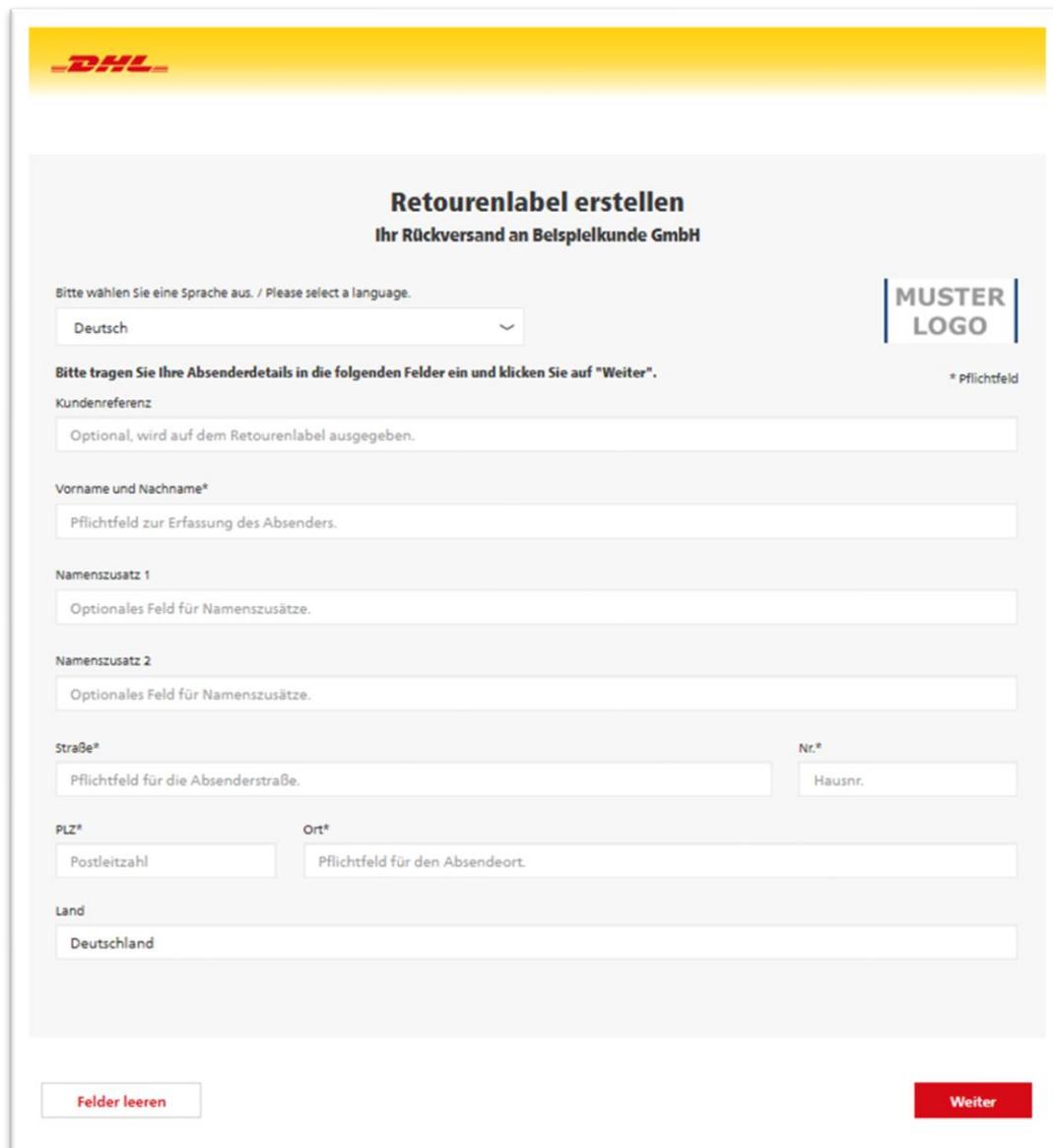
Ihre Kunden müssen dazu die Eingabemasken befüllen, optional können Kundenreferenz sowie Namens- und Adresszusätze erfasst werden.

Sobald Ihr Kunde seine Angaben durch die Auswahl „Beauftragen“ bestätigt hat, steht das Retourenlabel als PDF-Datei zum Download bereit und kann von ihm auf eine DIN-A4 Seite gedruckt werden. Außerdem wird das Retourenlabel als Mobile Retoure (QR-Code) bereitgestellt.

Optional können Ihre Kunden das Retourenlabel und die Mobile Retoure per E-Mail versenden.

#### Wichtig:

Sofern Sie den Link zur Erstellung von Retourenlabeln auf Ihren Webseiten veröffentlichen wollen, beachten Sie bitte unbedingt, dass Ihre jeweilige Seite nicht für Suchmaschinen auffindbar sein darf, beispielsweise durch Kennzeichnung „no-robots“ als Metatag.



**Retourenlabel erstellen**  
Ihr Rückversand an Betsplelkunde GmbH

Bitte wählen Sie eine Sprache aus. / Please select a language.  
Deutsch

**MUSTER LOGO**

Bitte tragen Sie Ihre Absenderdetails in die folgenden Felder ein und klicken Sie auf "Weiter". \* Pflichtfeld

Kundenreferenz  
Optional, wird auf dem Retourenlabel ausgegeben.

Vorname und Nachname\*  
Pflichtfeld zur Erfassung des Absenders.

Namenszusatz 1  
Optionales Feld für Namenszusätze.

Namenszusatz 2  
Optionales Feld für Namenszusätze.

Straße\*  
Pflichtfeld für die Absenderstraße.

Nr.\*  
Hausnr.

PLZ\*  
Postleitzahl

Ort\*  
Pflichtfeld für den Absendeort.

Land  
Deutschland

Felder leeren

Weiter

Abbildung 6: Webseite zur Erstellung eines Retourenlabels (Retourenlabel zum Download)

### 3.3 Webservice / API Retoure

Per Webservice bzw. API Retoure können Sie die Erstellung von Retourenlabels vollständig in Ihre internen Prozesse, Internetseiten oder Ihr Warenwirtschaftssystem einbinden. So können Sie steuern, wann und wie Ihren Kunden ein Retourenlabel bereitgestellt wird.

Zur Nutzung der API Retoure müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Gültiger Geschäftskundenvertrag mit der DHL Paket GmbH über die Produkte *DHL Retoure Online* und/oder *DHL Retoure International*
- Zugang zum Post & DHL Geschäftskundenportal mit der Berechtigung für die Funktion "Retoure"

Für Webservice Beauftragungen benötigen Sie zwingend die *Receiver-ID* bzw. Namen des jeweiligen Retourenempfängers, über dessen Konfiguration Sie Retourenlabel erstellen möchten.

Bitte öffnen Sie dazu die Retoureneinstellungen, dort können Sie die Receiver-ID im Reiter „Empfänger“ wie folgt abfragen:

1. Download aller Receiver-IDs als CSV-Datei
2. In der Spalte „Name“ des jeweiligen Retourenempfängers



**Abbildung 7: Receiver-IDs für Beauftragungen per Webservice (API Retoure)**

Ausführliche Informationen zur API Retoure haben wir im Entwicklerportal für Post und Paket Deutschland für Sie zusammengestellt, für das Sie sich jederzeit registrieren können unter:

<https://entwickler.dhl.de>

## 4. Retourenübersicht

Die Retourenübersicht listet Ihnen alle Retourenlabel auf, die im aktuellen Zeitraum über die Funktion „Retoure“ beauftragt wurden.

**Retourenübersicht**

**Retourensuche**  
 Sie können nach Absendernamen, Straßennamen und Kundenreferenzen suchen.

Suchbegriff  Beauftragung von  Beauftragung bis  **Suchen >>**

**Exportieren (CSV)**

Datum	Sendungsnr.	Int. Sendungsnr.	Empfänger	Absender	Sendungsref.	Kundenref.
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde GmbH Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... 53113 Bonn	Vorname Nachname Nameszusatz 1 Nameszusatz 2 Absendestraße 321 12345 Absendeort	123456789	
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde GmbH Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... 53113 Bonn	Vorname Nachname Nameszusatz 1 Nameszusatz 2 Absendestraße 321 12345 Absenderort	123456789	987654321
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde GmbH Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle ... 53113 Bonn	Vorname Nachname Nameszusatz 1 Nameszusatz 2 Absendestraße 321 12345 Absendeort	123456789	123456789

Abbildung 8: Retourenübersicht im Post & DHL Geschäftskundenportal

### 4.1 Retourensuche

Per Retourensuche können Sie gezielt nach bestimmten Retourensendungen suchen und das Suchergebnis zeitlich eingrenzen:

**Retourenübersicht**

**Retourensuche**  
 Suchbegriff

Beauftragung von  Beauftragung bis

**Suchen >>**

**Exportieren (CSV)**

Datum	Sendungsnr.	Int. Sendungsnr.	Empfänger	Absender	Sendungsref.	Kundenref.
10.01.2099	000000000000		Beispielkunde Gm Namenszusatz 1 Namenszusatz 2 Charles de Gaulle	Absendestraße 321		

**Calendar (January 2099):**

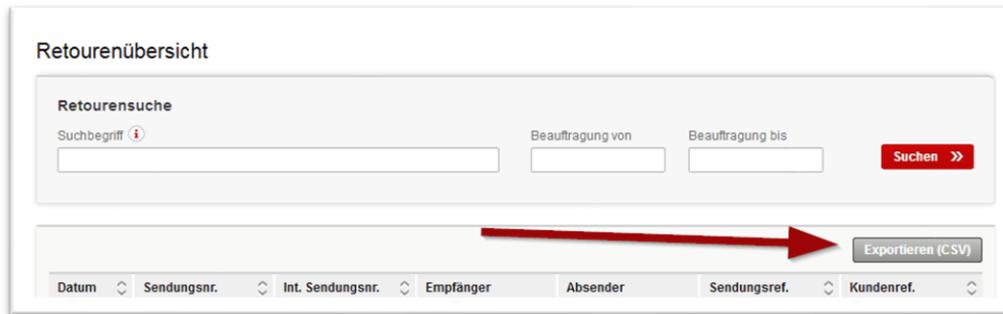
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Abbildung 9: Retourensuche

Bitte beachten Sie dabei, dass ausschließlich Absender- und Straßennamen sowie Kundenreferenzen als Suchbegriff gefunden werden können.

## 4.2 Suchergebnis exportieren

Sie können das Suchergebnis als CSV zur Weiterverarbeitung exportieren; es wird dabei immer das jeweilige Suchergebnis ausgegeben. Bitte klicken Sie dazu auf „Exportieren (CSV)“ unterhalb der Retourensuche.



The screenshot shows the 'Retourenübersicht' (Return Overview) interface. It features a search section with a 'Retourensuche' header, a search input field, and filters for 'Beauftragung von' and 'Beauftragung bis'. A red arrow points from the search area to the 'Exportieren (CSV)' button located below the search filters. Below the search area is a table header with columns: Datum, Sendungsnr., Int. Sendungsnr., Empfänger, Absender, Sendungsref., and Kundenref.

Abbildung 10: Suchergebnis exportieren

## 5. Retoureneinstellungen

Hier können Sie Ihre Adress- und Firmendaten editieren und ergänzen, sowie alle Konfigurationen und individuellen Textangaben rund um die Funktion „Retoure“ bearbeiten.

### 5.1 Basisdaten

Im Bereich „Basisdaten“ werden Ihre bei DHL zentral hinterlegten Stammdaten, deren Status und die für E-Mail-Benachrichtigungen konfigurierte E-Mail angezeigt.

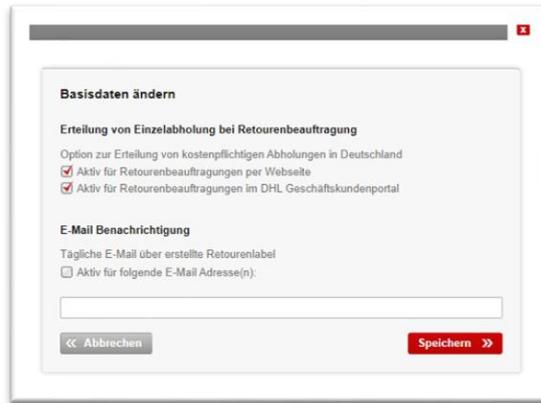


The screenshot shows the 'Retoureneinstellungen' (Return Settings) interface. It displays a table of 'Basisdaten' (Basic Data) with the following information:

Basisdaten	
Funktionsraum	Deutschland
Kundennummer	0000000000
Kunde	Beispielkunde GmbH Straßchensweg 10 53113 Bonn, Deutschland
E-Mail Benachrichtigung	
Status	aktiv

Abbildung 11: Übersicht Basisdaten

Per Auswahl „Basisdaten ändern“ können Sie die Benachrichtigung über erstellte Retourenlabel aktivieren und deaktivieren:



**Basisdaten ändern**

**Erteilung von Einzelabholung bei Retourenbeauftragung**

Option zur Erteilung von kostenpflichtigen Abholungen in Deutschland

- Aktiv für Retourenbeauftragungen per Webseite
- Aktiv für Retourenbeauftragungen im DHL Geschäftskundenportal

**E-Mail Benachrichtigung**

Tagliche E-Mail über erstellte Retourenlabel

- Aktiv für folgende E-Mail Adresse(n):

**Abbildung 12: E-Mail-Benachrichtigung über erstellte Retourenlabel**

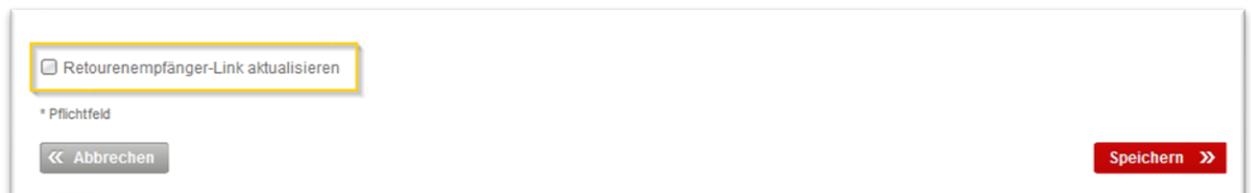
Bei Aktivierung wird an die hinterlegte E-Mail-Adresse automatisiert eine E-Mail versandt, wenn am Vortag Retourenlabel über die Funktion „Retoure“ erstellt wurden.

### 5.1.1 Retouren- URL für Ihre Kunden

Über die Retouren-Webseite können Ihre Kunden selbstständig Retourenlabel erstellen und herunterladen.

Alle Links bestehen aus einem Hash-Wert, der aus Sicherheitsgründen beim Aufruf umgeschlüsselt wird. Beachten Sie für Bookmarks oder Verlinkungen, dass nur über die Original-URL mit Hashwert Retourenlabel beauftragt werden können.

Sie können jederzeit eine neue URL generieren, indem Sie beim Editieren des zugehörigen Retourenempfängers die Option „Retourenempfänger-Link aktualisieren“ auswählen und per „Speichern“ bestätigen:



Retourenempfänger-Link aktualisieren

\* Pflichtfeld

**Abbildung 13: Neue Retouren-URL erzeugen**

### 5.1.2 Retouren-URLs

Um für die Variante „Download“ alle URLs als CSV Datei zu exportieren, klicken Sie bitte auf „Retourenempfängerlinks“ unterhalb von Basisdaten (1).

Alternativ können per Klick auf das Lupensymbol bei Retourenempfänger die jeweilige URL einzeln abfragen (2).



Abbildung 14: Retourenempfängerlinks exportieren

### 5.2 Empfängerübersicht

In der Empfängerübersicht können Sie alle Details Ihrer Retourenempfänger einsehen und folgende Anpassungen vornehmen:

1. Firmierung, Empfängernamen und Empfangsadresse festlegen
2. Ihr Firmenlogo hochladen
3. Umsatzsteuer-ID, Gerichtsstand, Angaben zur Geschäftsführung und Ihre Kontakt-E-Mail pflegen
4. Die URL zur Sendungserfassung abfragen.



Abbildung 15: Empfängerübersicht

Klicken Sie auf das Stift Symbol , um den jeweiligen Retourenempfänger zu editieren.

**Retourenempfänger**

**Basisdaten**

Firmenname* Geschäftskunde DHL	Logo  löschen	
Retourenempfängername* Einfach Testen	Vorschau Logo 	
Abrechnungsnummer* 7000 0701 (DHL RETOURE ONLINE)	Kundenkennung 540516XXXXXC	Zuletzt verwendete Sendungsnummer 0..70769..99999
Absenderland* Deutschland		

**Abbildung 16: Retourenempfänger – Basisdaten bearbeiten**

Folgende Angaben können Sie bearbeiten:

### 5.2.1 Firmenname

Die Angabe zum Firmennamen wird in der E-Mail, mit der das Retourenlabel versandt wird, und der Webseite zur Erstellung von Retourenlabeln an folgenden Stellen ausgegeben:

1. E-Mail Betreffzeile (Retourenlabel für Ihre Rücksendung an < Firmenname >)
2. E-Mail Text (Ihre Retoure an < Firmenname >)
3. Webseite (Retourenlabel erstellen Ihr Rückversand an < Firmenname >)

**Retourenempfänger**

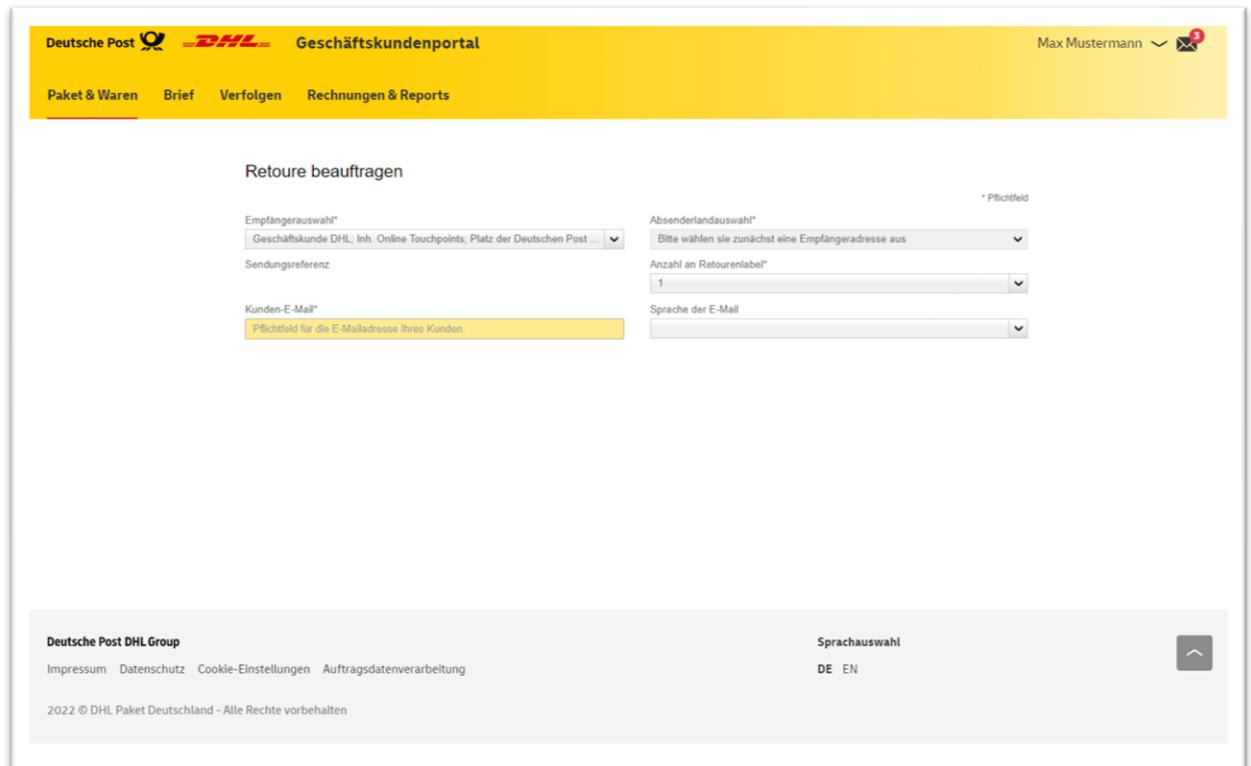
**Basisdaten**

Firmenname* Beispielkunde GmbH	Logo  löschen	
Retourenempfängername* Retoureneingang Warengruppe 1	Vorschau Logo 	
Abrechnungsnummer* 0000000000701 (RETOURE ONLINE)	Kundenkennung (Muster aus Nummernkreis) 000000000000000	Retourenvariante* Download
Absenderland* Deutschland		

**Abbildung 17: Retourenempfänger – Firmenname**

## 5.2.2 Retourenempfängername

Die Angabe zum Retourenempfängernamen wird Ihnen in der [Exportdatei der Retourenempfänger-URLs](#) und in der Beauftragungsmaske im Post & DHL Geschäftskundenportal ausgegeben:



The screenshot shows the 'Retoure beauftragen' (Request Return) form in the DHL Business Customer Portal. The form is titled 'Retoure beauftragen' and includes several fields for user input:

- Empfängerauswahl\***: A dropdown menu with the selected option 'Geschäftskunde DHL, inh. Online Touchpoints, Platz der Deutschen Post ...'.
- Absenderlandauswahl\***: A dropdown menu with the instruction 'Bitte wählen sie zunächst eine Empfängeradresse aus'.
- Sendungsreferenz**: A text input field.
- Anzahl an Retourenlabel\***: A dropdown menu with the value '1'.
- Kunden-E-Mail\***: A text input field with a yellow warning box below it stating 'Pflichtfeld für die E-Mailadresse Ihres Kunden'.
- Sprache der E-Mail**: A dropdown menu.

The form is part of a larger interface with a yellow header containing the DHL logo and 'Geschäftskundenportal'. The user 'Max Mustermann' is logged in. The footer contains 'Deutsche Post DHL Group', 'Impressum', 'Datenschutz', 'Cookie-Einstellungen', 'Auftragsdatenverarbeitung', 'Sprachauswahl' (DE, EN), and '2022 © DHL Paket Deutschland - Alle Rechte vorbehalten'.

Abbildung 18: Retoure beauftragen – Retourenempfängername

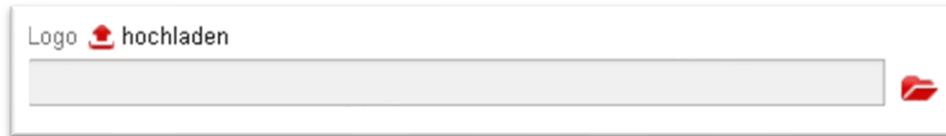
## 5.2.3 Firmenlogo

Optional können Sie ein Logo zur Anzeige auf der Retourenempfängerseite der Variante „Download“ hochladen.

Die Grafikdatei des Logos muss dazu folgende Kriterien erfüllen:

- Grafikdatei im gif- oder jpg-Format
- Maximale Größe 300 x 300 dpi

Klicken Sie zum Hochladen auf das Ordnersymbol  und wählen Sie den Speicherort der Datei auf Ihrer Festplatte aus. Klicken Sie anschließend auf „ hochladen“.



Logo  hochladen



Abbildung 19: Retourenempfänger - Logo hochladen

Sobald ein Logo erfolgreich hochgeladen wurde, wird es Ihnen im Vorschaubereich angezeigt.



Logo  löschen



Vorschau Logo

**MUSTER  
LOGO**

Abbildung 20: Retourenempfänger - Vorschau Logo

Um ein neues Logo hochzuladen, müssen Sie zunächst das aktuelle Logo löschen. Klicken Sie dazu auf „ löschen“.

Nun können Sie - wie zuvor beschrieben - ein neues Logo hochladen.

Hinweis: Ihre Änderungen werden erst nach der Bestätigung per „Speichern“ aktiv.

### 5.2.4 Empfängeradresse

Ihre Angabe zur Empfängeradresse wird auf dem Retourenlabel als Empfangsadresse verwendet, es können daher nur gültige und leitcodierbare Adressen gespeichert werden.



**Empfängeradresse**

Vorname und Nachname\*

Namenszusatz 1

Namenszusatz 2

Straße\*

Nr.\*

PLZ\*

Ort\*

Land

Abbildung 21: Retourenempfänger - Empfängeradresse

## 5.2.5 Angaben zur E-Mail-Bereitstellung

Ihre Angaben zur E-Mail-Bereitstellung werden in der E-Mail, mit der das Retourenlabel versandt wird, ausgegeben.

Neben Namen, Namenszusätzen und Ihrer Adresse können folgende Angaben definiert werden:

- Ihre Umsatzsteuer-Identnummer (UID)
- Angaben zum Gerichtsstand und zum Handelsregistereintrag
- Angaben zur Geschäftsführung
- Kontakt-E-Mail-Adresse

DHL Retoure Online

### Ihre Retoure an

Beispielkunde GmbH

---

Liebe Kundin,  
lieber Kunde,

anbei senden wir Ihnen Ihr Retourenlabel zur kostenlosen Rücksendung Ihrer Retoure an:

Beispielkunde GmbH

---

Drucken Sie Ihr Retourenlabel auf ein DIN A4 Blatt aus und kleben Sie es gut sichtbar auf Ihre Retoure.  
Bitte entfernen Sie zuvor alle alten Versandlabel und Barcodes vom Paket.

#### Annahmestelle finden



DHL Standorte

---

#### Mit freundlichen Grüßen

Beispielkunde GmbH  
Namenszusatz 1  
Namenszusatz 2  
Charles de Gaulle str. 20  
53113 Bonn

---

Ust-ID: DE01321358789  
Gerichtsstand: Bonn, HR654  
Geschäftsführung: Vorname Nachname, Funktion  
Kontakt: ██████████

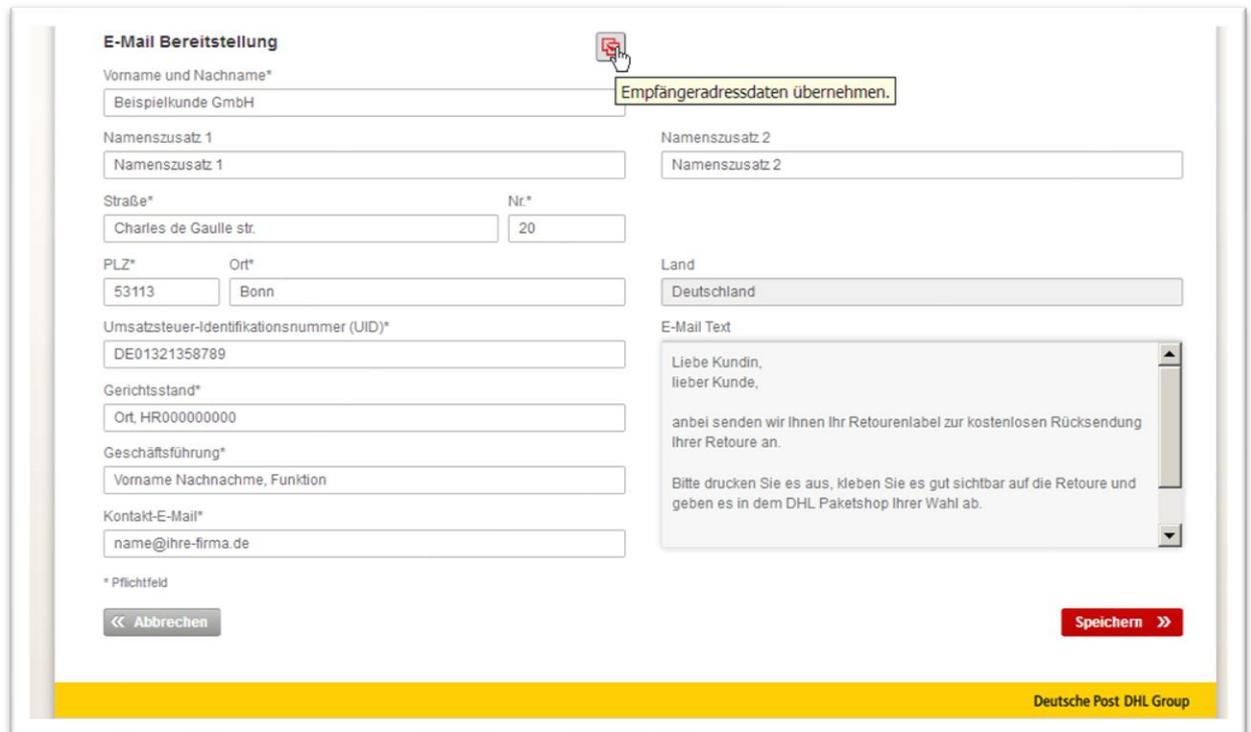
---

JETZT APP DOWNLOADEN

JETZT BEI  Google Play  Laden im App Store

Abbildung 22: Angaben zur E-Mail-Bereitstellung – Beispiel

Sofern Ihre Namens- und Adressangaben identisch mit denen der Empfängeradresse sind, können Sie mit einem Klick übertragen werden:



**E-Mail Bereitstellung**

Vorname und Nachname\*  
Beispielkunde GmbH

Namenszusatz 1  
Namenszusatz 1

Namenszusatz 2  
Namenszusatz 2

Straße\* Nr.\*  
Charles de Gaulle str. 20

PLZ\* Ort\*  
53113 Bonn

Land  
Deutschland

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (UID)\*  
DE01321358789

E-Mail Text  
Liebe Kundin,  
lieber Kunde,  
  
anbei senden wir Ihnen Ihr Retourenlabel zur kostenlosen Rücksendung Ihrer Retoure an.  
  
Bitte drucken Sie es aus, kleben Sie es gut sichtbar auf die Retoure und geben es in dem DHL Paketshop Ihrer Wahl ab.

Gerichtsstand\*  
Ort, HR000000000

Geschäftsführung\*  
Vorname Nachname, Funktion

Kontakt-E-Mail\*  
name@ihre-firma.de

\* Pflichtfeld

<< Abbrechen

Speichern >>

Deutsche Post DHL Group

Abbildung 23: Retourenempfänger – Angaben zur E-Mail-Bereitstellung

### 5.3 Länderübersicht

In der Länderübersicht können Sie folgende Einstellungen je Absendeland vornehmen:

1. Die Standardsprache je Absendeland festlegen
2. Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten („Retourenlabel zum Download“) bestimmen
3. Wunschbezeichnungen für das Feld „Kundenreferenz“ definieren
4. Hinweistexte für die E-Mail, mit der Retourenlabel bereitgestellt werden, („Retourenlabel per E-Mail“) speichern

Zum Aufruf der Länderübersicht wählen Sie bitte den Menüpunkt „Einstellungen“ aus und klicken Sie den Tab „Länder“:



Abbildung 24: Länderübersicht aufrufen

In der Länderübersicht werden Ihnen alle verfügbaren Retourenabsendeländer mit der jeweils zugehörigen Retourenalternative und den verfügbaren Sprachen aufgelistet:

Land	Alternative	Sprache 1	Sprache 2	Sprache 3	Sprache 4
Belgien	A (crossborder - IPC)	Deutsch	Niederländisch	Französisch	Englisch
Bulgarien	A (crossborder - PPO)	Bulgarisch	Englisch	Rumänisch	Deutsch
Dänemark	A (crossborder - IPC)	Dänisch	Deutsch	Englisch	Schwedisch
Deutschland	DHL Paket Retoure	Deutsch	Englisch	Französisch	Dänisch
Estland	A (crossborder - IPC)	Estnisch	Russisch	Englisch	Lettisch
Finnland	A (crossborder - IPC)	Finnisch	Englisch	Schwedisch	Russisch
Frankreich	A (crossborder - IPC)	Französisch	Englisch	Deutsch	Italienisch
Griechenland	B (domestic - DHL)	Griechisch	Englisch	Deutsch	Bulgarisch
Irland	A (crossborder - IPC)	Englisch	Französisch	Deutsch	
Italien	A (crossborder - IPC)	Italienisch	Englisch	Deutsch	Slowenisch
Kroatien	A (crossborder - IPC)	Kroatisch	Italienisch	Ungarisch	Englisch
Lettland	A (crossborder - IPC)	Lettisch	Englisch	Litauisch	Russisch
Litauen	A (crossborder - IPC)	Litauisch	Englisch	Russisch	Lettisch
Luxemburg	A (crossborder - PPO)	Französisch	Deutsch	Englisch	Niederländisch
Malta	A (crossborder - IPC)	Englisch	Italienisch	Deutsch	Französisch
Niederlande	A (crossborder - IPC)	Niederländisch	Englisch	Deutsch	Französisch
Österreich	A (crossborder - IPC)	Deutsch	Englisch	Ungarisch	Slowenisch
Polen	A (crossborder - PPO)	Polnisch	Deutsch	Englisch	Französisch
Portugal	B (domestic - DHL)	Portugiesisch	Englisch	Spanisch	Französisch
Rumänien	A (crossborder - PPO)	Rumänisch	Englisch	Deutsch	Ungarisch
Schweden	B (domestic - DHL)	Schwedisch	Englisch	Finnisch	Dänisch
Schweiz	A (crossborder - IPC)	Deutsch	Englisch	Französisch	Italienisch
Slowakei	A (crossborder - IPC)	Slowakisch	Englisch	Tschechisch	Deutsch
Slowenien	A (crossborder - IPC)	Slowenisch	Englisch	Italienisch	Kroatisch
Spanien	A (crossborder - IPC)	Spanisch	Englisch	Deutsch	Portugiesisch
Tschechische Republik	A (crossborder - IPC)	Tschechisch	Slowakisch	Englisch	Deutsch
Ungarn	A (crossborder - IPC)	Ungarisch	Englisch	Deutsch	Kroatisch
Vereinigtes Königreich	A (crossborder - IPC)	Englisch	Deutsch	Französisch	Polnisch
Zypern	A (crossborder - PPO)	Griechisch	Englisch	Russisch	Deutsch

Abbildung 25: Länderübersicht

### 5.3.1 Standardsprache je Absendeland

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, aktivieren Sie den Haken bei „Standardsprache“ und bestätigen Sie mit „Speichern >>“:

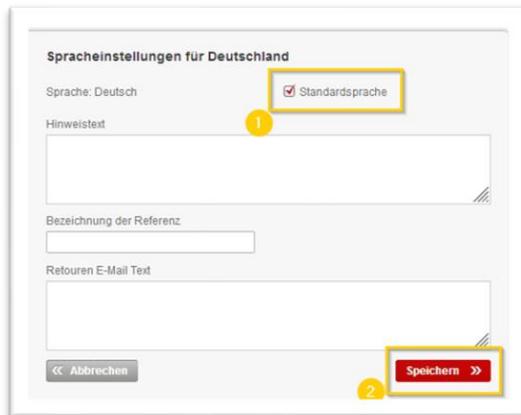


Abbildung 26: Standardsprache festlegen

### 5.3.2 Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, erfassen Sie den gewünschten Hinweistext und bestätigen Sie mit „Speichern >>“:

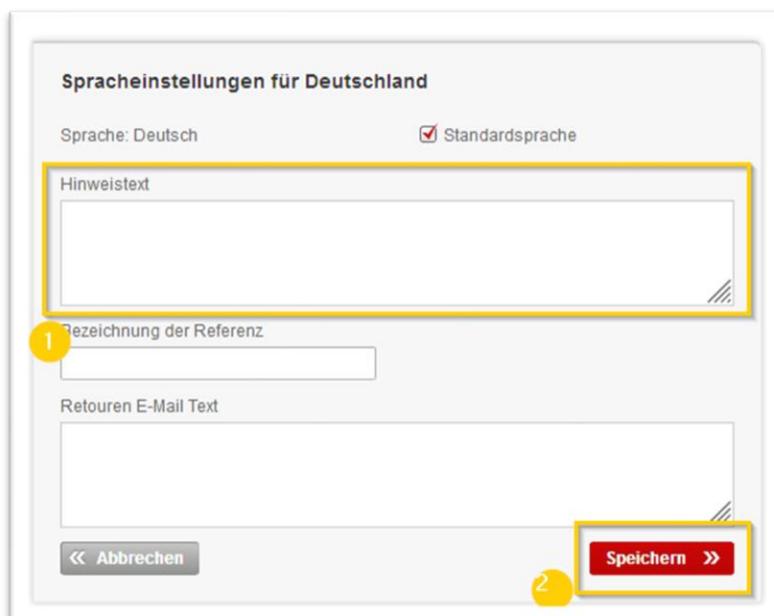


Abbildung 27: Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten

### 5.3.3 Wunschbezeichnung für „Kundenreferenz“

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, erfassen Sie die Wunschbezeichnung für Referenz und bestätigen Sie mit „Speichern >>“:

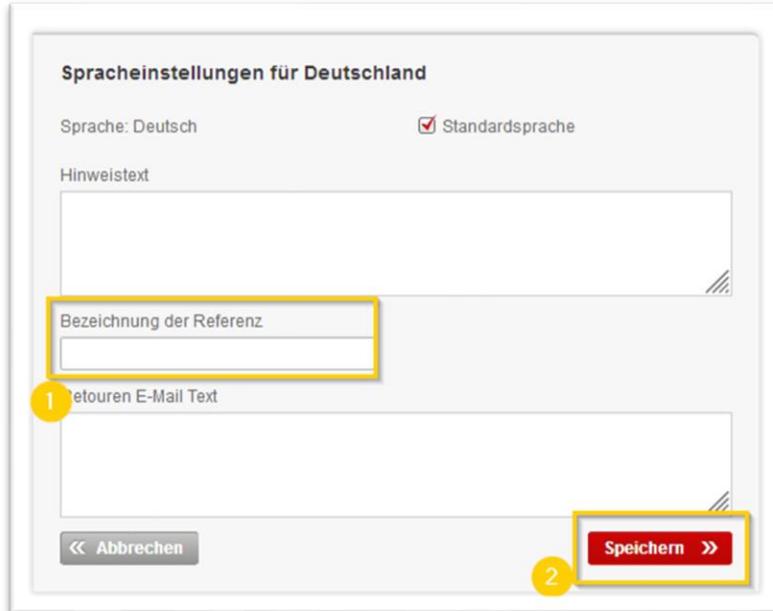


Abbildung 28: Wunschbezeichnung für Kundenreferenz

### 5.3.4 Retourenlabel-E-Mail-Hinweistexte

Bitte klicken Sie zur Festlegung der Standardsprache eines Absendelandes auf das Stiftsymbol  bei der gewünschten Sprache, erfassen Sie den gewünschten Hinweistext für die E-Mails, mit denen die Retourenlabel Ihren Kunden bereitgestellt werden und bestätigen Sie mit „Speichern“:

**Spracheinstellungen für Deutschland**

Sprache: Deutsch  Standardsprache

Hinweistext

Bezeichnung der Referenz

Retouren E-Mail Text

1 << Abbrechen

2 Speichern >>

Abbildung 29: E-Mail-Hinweistexte

## **ABBILDUNGEN**

Abbildung 1: Auswahl „Retoure“ im Post & DHL Geschäftskundenportal .....	2
Abbildung 2: Benutzer verwalten für die Funktion „Retoure“ .....	3
Abbildung 3: Sendungserfassung (Retourenlabel per E-Mail) im Post & DHL Geschäftskundenportal.....	4
Abbildung 4: Auftragsbestätigung Retoure im Post & DHL Geschäftskundenportal.....	5
Abbildung 5: E-Mail mit Retourenlabel.....	6
Abbildung 6: Webseite zur Erstellung eines Retourenlabels (Retourenlabel zum Download).....	8
Abbildung 7: Receiver-IDs für Beauftragungen per Webservice (API Retoure) .....	9
Abbildung 8: Retourenübersicht im Post & DHL Geschäftskundenportal.....	10
Abbildung 9: Retourensuche .....	10
Abbildung 10: Suchergebnis exportieren .....	11
Abbildung 11: Übersicht Basisdaten .....	11
Abbildung 12: E-Mail-Benachrichtigung über erstellte Retourenlabel.....	12
Abbildung 13: Neue Retouren-URL erzeugen .....	12
Abbildung 14: Retourenempfängerlinks exportieren .....	13
Abbildung 15: Empfängerübersicht .....	13
Abbildung 16: Retourenempfänger – Basisdaten bearbeiten .....	14
Abbildung 17: Retourenempfänger – Firmenname.....	14
Abbildung 18: Retoure beauftragen – Retourenempfängername.....	15
Abbildung 19: Retourenempfänger - Logo hochladen.....	16
Abbildung 20: Retourenempfänger - Vorschau Logo.....	16
Abbildung 21: Retourenempfänger - Empfängeradresse .....	16
Abbildung 22: Angaben zur E-Mail-Bereitstellung – Beispiel.....	17
Abbildung 23: Retourenempfänger – Angaben zur E-Mail-Bereitstellung.....	18
Abbildung 24: Länderübersicht aufrufen.....	19
Abbildung 25: Länderübersicht .....	19
Abbildung 26: Standardsprache festlegen .....	20
Abbildung 27: Hinweistexte zur Anzeige auf den Retourenempfängerseiten.....	20
Abbildung 28: Wunschbezeichnung für Kundenreferenz.....	21
Abbildung 29: E-Mail-Hinweistexte .....	22