

DHL EXPRESS RETOUREN FAQ

GÜLTIGKEIT

Wie lange ist ein Retouren-Label gültig?

Die Gültigkeit des Labels kann vom Versender, der es für seinen Empfänger bereit stellt, selbst definiert werden. Es können folgende Zeiträume eingestellt werden: 3 Monate, 6 Monate, 9 Monate, 12 Monate.

Was passiert, wenn das Retouren-Label abgelaufen ist? Kann es dann nicht mehr verwendet werden?

Ist das Label abgelaufen, muss der Empfänger der Sendung, der eine Ware zurück an den Versender schicken möchte, ein neues Retouren-Label vom Versender anfordern. Sollte es über das Ablaufdatum hinaus genutzt werden, werden die Kosten nicht demjenigen in Rechnung gestellt, der das Label generiert hat, sondern demjenigen, dessen Absenderadresse auf dem Label hinterlegt ist.

Gibt es in MyDHL+ eine Übersicht, in der man alle erzeugten Retouren-Labels sehen kann (inkl. Ablaufdatum)?

Eine Übersicht aller erzeugten Retouren inkl. Datum der Erstellung ist in MyDHL+ vorhanden. Es besteht jedoch keine Möglichkeit das Ablaufdatum direkt zu erkennen.

ERKENNBARKEIT

Wie erkenne ich ein Retouren-Label?

Man erkennt ein Retouren-Label an dem Hinweis „RET“ im Handlingblock:



DHL EXPRESS RETOUREN

FAQ

MEHRERE RETOUREN-LABEL FÜR EINEN EMPFÄNGER ERSTELLEN

Kann ich mehrere Retouren-Labels an einen Empfänger versenden, wenn er regelmäßige Rücksendungen an mich hat?

Ja, über die Funktion Multi Return können Kunden und Empfänger mit einer größeren Anzahl an Retouren-Labels ausgestattet werden. So können jederzeit Sendungen an die von Ihnen fest definierte Adresse gesendet werden. Die Buchung von Multi Return Labels kann nur über die individuellen Versandsysteme von DHL Express erfolgen. Weitere Informationen dazu erhalten Sie von unserem Support für Online Versandsysteme unter: + 49 (0)180 6 003 321* oder eSolution.Support@dhl.com

ABGABE IN EINER FILIALE & ABHOLUNG

Wo kann eine Retourensending abgegeben werden?

Der Versender der Retoure druckt das Retourenlabel aus, bringt es an der Sendung an und kann es ganz einfach in einer [Filiale oder einen DHL Service Point](#) abgeben.

Wie kann eine Abholung einer Retoure gebucht werden?

Eine Abholung kann über die DHL Express Website unter „dhl.de/express“ > „Versenden“ > „Abholung buchen“ gebucht werden.

ABRECHNUNG

Welcher Tarif wird abgerechnet, wenn der Kunde vor Einsatz des Retouren-Labels eine Preisanpassung erhalten hat?

Die Retoure wird dann zu dem aktuell gültigen Tarif abgerechnet.

Erkenne ich eine Retouren-Sending anhand der Rechnung? Werden diese hier als Retouren-Sending ausgewiesen?

Retouren-Sendungen werden in der Rechnung nicht gesondert ausgewiesen und sind somit auch nicht erkennbar.

*20 ct je Anruf aus den deutschen Festnetzen, max. 60 ct aus den deutschen Mobilfunknetzen. Mo.-Fr. 8.00 bis 18.00 Uhr. Nicht an bundeseinheitlichen Feiertagen.