

Instrukcja użytkownika aplikacji DHL eCommerce (Poland) dla Shopify

Cel dokumentu

Dokument opisuje konfigurację i codzienną obsługę aplikacji DHL eCommerce (Poland) w panelu administracyjnym Shopify. Uzupełnieniem dokumentu jest krótsza instrukcja instalacji przeznaczona dla użytkowników nietechnicznych, opisująca podstawową konfigurację i pierwsze nadanie przesyłki.

Aplikacja służy do tworzenia form dostawy Shopify z powiązaną usługą DHL, tworzenia przesyłek krajowych i międzynarodowych z dostawą kurierem, do punktów oraz Automatów DHL, wysyłania przesyłek do DHL, pobierania etykiet, obsługi etykiet zwrotnych, zamawiania kuriera oraz pobierania potwierdzeń nadania.

1. Wymagania przed rozpoczęciem	2
2. Dane dostępowe do DHL WebAPI	3
3. Zalecana kolejność konfiguracji.....	3
4. Instalacja aplikacji	3
5. Ustawienia.....	3
5.1. Tryb aplikacji	3
5.2. Dane logowania API	4
5.3. Google Maps API	4
5.4. Dane nadawcy	4
5.5. Automatyzacje	4
5.6. Etykiety	4
5.7. Przesyłki zwrotne	5
5.8. Zapisywanie ustawień.....	5
6. Szablony przesyłek.....	5
6.1. Dodawanie szablonu.....	5
6.2. Pola szablonu	5
6.3. Edycja i usuwanie szablonu	6
7. Metody wysyłki	6
7.1. Dodawanie metody wysyłki DHL.....	6
7.2. Konfiguracja metody wysyłki DHL.....	6
7.3. Koszty wysyłki	6
7.3.1. Konfiguracja reguł.....	7
7.3.2. Płaska stawka	7

7.4. Punkty odbioru	7
8. Checkout i wybór punktu odbioru	7
8.1. Kiedy pojawia się wybór punktu	7
8.2. Wpływ danych z checkoutu na obsługę zamówienia	8
9. Branding DHL podczas finalizacji zakupu	8
9.1. Zalecane nazwy metod dostawy	8
9.2. Grafiki i logotypy	8
10. Tworzenie i obsługa przesyłki	9
10.1. Dodanie bloku do ekranu szczegółów	9
10.2. Pola przesyłki	9
10.3. Paczki w przesyłce	9
10.4. Usługi dodatkowe	9
10.5. Tworzenie przesyłki	10
10.6. Pobieranie etykiety	10
10.7. Anulowanie przesyłki	10
10.8. Etykiety zwrotne	10
11. Przesyłki	11
11.1. Dane na liście przesyłek	11
11.2. Akcje zbiorcze	11
12. Potwierdzenia nadania	11
12.1. Pobieranie potwierdzenia	11
13. Najczęstsze problemy	11
14. Słownik pojęć	13
15. Dane potrzebne do zgłoszenia problemu	13

1. Wymagania przed rozpoczęciem

Jeżeli konfigurujesz aplikację DHL Polska w Shopify po raz pierwszy, wykonaj poniższe kroki. Po ich zakończeniu będziesz gotowy do utworzenia i nadania pierwszej przesyłki DHL.

Upewnij się, że posiadasz:

- Włączoną funkcję Carrier-Calculated Shipping (CCS) w sklepie.
- Aktywny dostęp do panelu administracyjnego Shopify.
- Dane dostępowe do DHL WebAPI: login, hasło i numer klienta (SAP).
- Opcjonalnie: klucz Google Maps Geocoding API.
- Poprawnie skonfigurowane strefy wysyłki w ustawieniach Shopify, w sekcji Wysyłka i dostawa.

2. Dane dostępne do DHL WebAPI

Klucze API są niezbędne do powiązania aplikacji z DHL24. W celu otrzymania dostępu postępuj zgodnie z poniższymi krokami lub skorzystaj z [instrukcji wideo](#).

1. Zaloguj się na konto DHL24, na którym będą zapisywane przesyłki.
2. W prawym górnym rogu ekranu kliknij ikonę menu użytkownika.
3. Wybierz opcję „Moje dane”, a następnie otwórz zakładkę „Klucze APIv2 / API PS”.
4. Kliknij „Generuj”, aby uzyskać login i hasło.
5. Zapisz dane. DHL24 nie przechowuje haseł, dlatego zapisz je od razu w bezpiecznym miejscu.

3. Zalecana kolejność konfiguracji

Przy pierwszym uruchomieniu skonfiguruj aplikację w poniższej kolejności:

- Otwórz aplikację DHL Polska, przejdź do szablonów przesyłek i uzupełnij dane.
- Przejdź do ustawień, wybierz typ środowiska, wprowadź dane autoryzacyjne do API, klucze API do Google Maps oraz dane nadawcy.
- Skonfiguruj automatyzację i zamawianie kuriera.
- Skonfiguruj ustawienia etykiet i przesyłek zwrotnych.
- Skonfiguruj formy dostawy powiązane z usługami DHL.
- Obsługuj zamówienia w zakładce Zamówienia albo zarządzaj nadanymi przesyłkami w zakładce DHL Polska → Przesyłki.

4. Instalacja aplikacji

Zainstaluj aplikację DHL Polska bezpośrednio z Shopify App Store, wykonując poniższe kroki:

1. Zaloguj się na swoje konto Shopify i przejdź do Shopify App Store.
2. W polu wyszukiwania w górnej części ekranu wpisz „DHL Polska”.
3. Gdy aplikacja pojawi się w wynikach wyszukiwania, kliknij jej ikonę lub tytuł, aby przejść do strony aplikacji.
4. Kliknij przycisk Zainstaluj, wykonaj kolejne kroki instalacji w swoim sklepie, a następnie potwierdź proces przyciskiem Zainstaluj aplikację.
5. Jeżeli napotkasz trudności, skorzystaj z [poradnika Shopify dotyczącego instalowania aplikacji](#).

5. Ustawienia

Zakładka Ustawienia służy do konfiguracji połączenia z DHL i domyślnych parametrów pracy aplikacji.

5.1. Tryb aplikacji

- W sekcji Tryb aplikacji wybierz środowisko DHL.
- Tryb produkcyjny — używany do rzeczywistych nadeń.
- Tryb testowy — używany do testowania integracji.

Po zmianie trybu aplikacja używa odpowiedniego zestawu danych logowania.

5.2. Dane logowania API

- W tej sekcji uzupełnij dane WebAPI DHL dla wybranego trybu.
- Login WebAPI.
- Hasło WebAPI.
- Numer SAP (klienta).

Status połączenia z API DHL informuje, czy aplikacja łączy się z DHL przy użyciu podanych danych. Jeżeli status nie potwierdza połączenia, sprawdź poprawność loginu, hasła, numeru SAP i wybranego trybu.

5.3. Google Maps API

Opcjonalnie dodaj klucz Google Maps Geocoding API, aby dokładniej lokalizować adresy i podpowiadać najbliższe punkty odbioru. Wygeneruj klucz, korzystając z instrukcji dostępnej na stronie: [Konfigurowanie interfejsu Maps JavaScript API](#).

Jeżeli klucz Google Maps API nie zostanie wprowadzony, aplikacja będzie nadal działać. Przy wysyłce do punktów odbioru DHL będzie jednak korzystać z uproszczonego mechanizmu dopasowywania, opartego wyłącznie na kodzie pocztowym, dlatego sugerowane punkty mogą być mniej precyzyjne.

Po wprowadzeniu klucza Google Maps API poniżej pola pojawi się status połączenia. Po zapisaniu zmian status powinien zmienić się na „Połączono”.

5.4. Dane nadawcy

Sekcja Dane nadawcy zawiera dane używane przy tworzeniu przesyłek.

- Nazwa.
- Ulica.
- Numer domu.
- Kod pocztowy.
- Miasto.
- Telefon.
- Adres e-mail.

Telefon i adres e-mail są opcjonalne, ale zaleca się ich uzupełnienie, jeżeli są wymagane w procesie obsługi przesyłek.

5.5. Automatyzacje

- W sekcji Automatyzacje wybierz:
 - Godzinę, po której data zamówienia kuriera zostanie zmieniona na następny dzień roboczy.
 - Początek okna odbioru przez kuriera.
 - Koniec okna odbioru przez kuriera.

Automatyzacja działa tylko wtedy, gdy zamówienie korzysta z formy dostawy zmapowanej na DHL i istnieje poprawny szablon przesyłki.

5.6. Etykiety

- W sekcji Etykiety wybierz format etykiety.
 - BLP — etykieta PDF 10 x 15 cm.

- LBLP — etykieta PDF A4.
- ZBLP — etykieta ZPL.
- ZBLP300 — etykieta ZPL 300 dpi.

5.7. Przesyłki zwrotne

- Typ zwrotu — sposób obsługi zwrotu krajowego.
- Ważność etykiety (dni) — liczba dni ważności etykiety zwrotnej.

Ustawienia zwrotów dotyczą obsługi etykiet zwrotnych tworzonych dla już nadanych przesyłek.

Typ Punkt odbioru lub kurier dotyczy zwrotów krajowych. Dla przesyłek zagranicznych zwrot może być nadany tylko w punkcie.

5.8. Zapisywanie ustawień

- Po uzupełnieniu danych kliknij Zapisz. Jeżeli formularz zawiera błędy, aplikacja wyświetli komunikat i oznaczy pola wymagające poprawy. Sprawdź, czy w polu Status połączenia jest widoczny zielony komunikat „Połączono”.

6. Szablony przesyłek

Zakładka Szablony przesyłek pozwala przygotować powtarzalne konfiguracje paczek. Szablony są używane przy mapowaniu form wysyłki oraz przez automatyzację.

6.1. Dodawanie szablonu

- Otwórz zakładkę Szablony przesyłek.
- Kliknij Dodaj szablon.
- Uzupełnij nazwę szablonu.
- Wybierz Typ przesyłki.
- Podaj domyślną wagę w kilogramach, jeżeli jest wymagana dla wybranego typu.
- Podaj wymiary w centymetrach: długość, szerokość i wysokość, jeżeli są wymagane dla wybranego typu.
- Zaznacz wymagane usługi dodatkowe.
- Kliknij Zapisz.

6.2. Pola szablonu

- Szablon zawiera:
 - Nazwa szablonu — opisowa nazwa widoczna w aplikacji.
 - Typ przesyłki — typ paczki, koperty albo palety zgodny z dostępnymi opcjami DHL.
 - Domyślna waga (kg).
 - Długość (cm).
 - Szerokość (cm).
 - Wysokość (cm).
 - Usługi dodatkowe domyślnie przypisane do przesyłki.

Dla paczek i palet wartości wagi oraz wymiarów muszą być większe od zera. Dla typu Koperta waga i wymiary mogą pozostać puste. Jeżeli jednak wpiszesz wartość, musi być większa od zera. W szablonie można również ustawić usługi dodatkowe przypisane do przesyłki, np. ubezpieczenie lub pobranie.

6.3. Edycja i usuwanie szablonu

- Na liście szablonów użyj przycisku:
 - Edytuj, aby edytować istniejący szablon.
 - Ikonę kosza, aby usunąć szablon.

Nie usuwaj szablonu, który jest używany w aktywnym mapowaniu formy wysyłki, dopóki nie wskażesz innego szablonu w tych miejscach.

7. Metody wysyłki

Zakładka DHL Polska służy do tworzenia metod wysyłki za pośrednictwem aplikacji DHL.

Strona zawiera tabelę wszystkich krajów, do których prowadzona jest wysyłka. Kraje nie są dodawane ręcznie — aplikacja pobiera je automatycznie na podstawie aktualnej konfiguracji stref wysyłki w ustawieniach Shopify, w sekcji Wysyłka i dostawa. Jeżeli danego kraju nie ma na liście, prawdopodobnie nie został dodany do stref wysyłki.

7.1. Dodawanie metody wysyłki DHL

- Przejdź do menu Aplikacje → DHL Polska.
- Kliknij znak + przy wybranym kraju, aby dodać metodę wysyłki.

7.2. Konfiguracja metody wysyłki DHL

- W sekcji Status zaznacz pole wyboru, aby włączyć metodę wysyłki.
- Wybierz powiązaną usługę DHL i jeden ze skonfigurowanych wcześniej szablonów przesyłki, który będzie stosowany dla tej metody dostawy.
 - DHL Parcel Polska to standardowe doręczenie krajowe kurierem.
 - DHL Connect to standardowe doręczenie zagraniczne kurierem.
 - DHL Economy i DHL Connect Parcelshop to dostawa do punktów i/lub automatów krajowych oraz międzynarodowych.
- Podaj nazwę konfiguracyjną, która będzie widoczna wyłącznie w panelu administracyjnym Shopify.
- Nadaj nazwę metody widoczną w koszyku zgodnie z obowiązującym [brandingiem](#) DHL eCommerce (Poland).
- Wprowadź dodatkowy opis, który zostanie wyświetlony klientom pod nazwą metody dostawy na stronie realizacji zamówienia. Może on zawierać np. informację o przewidywanym czasie dostawy: „Dostawa w ciągu 24–48 godz.”.
 - Opis metody wysyłki może zostać dodany dla wszystkich standardowych usług DHL poza DHL Economy i DHL Connect Parcelshop. W przypadku wyboru ww. usługi dostawy do punktu odbioru, pole Opis metody wysyłki nie będzie dostępne.

7.3. Koszty wysyłki

- Ustaw koszty wysyłki na podstawie wagi produktów lub wartości zamówienia.
 - Na podstawie wagi produktów — koszt wysyłki będzie obliczany na podstawie łącznej wagi produktów zamawianych przez klienta.
 - Na podstawie wartości zamówienia — koszt wysyłki będzie obliczany na podstawie łącznej wartości produktów zamawianych przez klienta.

- W polach Dla wagi/wartości zamówienia od i do określ zakres wagi lub ceny produktów w koszyku, dla którego ma zostać zastosowany dany koszt wysyłki.
- W polu Ustaw koszt wysyłki wpisz kwotę, która ma zostać naliczona klientowi po wybraniu tej metody dostawy.

7.3.1. Konfiguracja reguł

Każda reguła określa przedział wagowy lub cenowy oraz odpowiadający mu koszt wysyłki. W polach „od” i „do” wpisz granice przedziału. W polu kosztu podaj opłatę, która zostanie naliczona klientowi, gdy zamówienie znajdzie się w tym przedziale.

Dla danej metody dostawy DHL możesz skonfigurować wiele reguł, budując z nich przedziały, np.:

- od 0 do 5 kg,
- od 5,001 kg do 10 kg,
- od 10,001 kg wzwyż:

Kliknij ikonę plusa (+), aby dodać kolejną regułę. Możesz utworzyć dowolną liczbę przedziałów wagowych lub cenowych i przypisać każdemu z nich osobny koszt wysyłki.

Jeżeli konfigurujesz kilka przedziałów wagowych lub cenowych, pamiętaj o poniższych zasadach:

- Wartości graniczne przedziałów nie powinny na siebie nachodzić, tzn. wartość końcowa poprzedniego przedziału nie może być taka sama, jak wartość otwierająca kolejny przedział.
- Wartość „do” nie może być mniejsza od wartości „od”.

7.3.2. Płaska stawka

Jeżeli chcesz ustawić jedną stałą cenę dla danej metody dostawy DHL, tzw. płaską stawkę, która będzie stosowana zawsze, niezależnie od zmieniającej się wagi lub ceny zamówienia:

- Użyj tylko jednej reguły i nie dodawaj kolejnych.
- Pola Dla wagi/wartości zamówienia od i do pozostaw puste.
- W polu Ustaw koszt wysyłki wpisz wartość płaskiej stawki, która ma być naliczana.

7.4. Punkty odbioru

- Jeśli wybrano usługę DHL Economy lub DHL Connect Parcelshop, w sekcji Punkty odbioru określ liczbę punktów sugerowanych klientom oraz typ wyświetlanych punktów lub automatów.
- Kliknij „Zapisz”.

Jeżeli forma dostawy jest dostępna poza Polską i ma używać punktów DHL, wybierz konkretny typ punktu: DHL POP albo DHL BOX.

8. Checkout i wybór punktu odbioru

Proces checkoutu korzysta z mapowań przygotowanych w zakładce DHL Polska. Dzięki temu aplikacja rozpoznaje metody dostawy do punktów DHL, dla których klient musi wybrać punkt odbioru.

8.1. Kiedy pojawia się wybór punktu

Lista punktów lub automatów pojawia się podczas finalizacji zakupu tylko dla form dostawy, które spełniają poniższe warunki:

- W metodzie dostawy DHL Polska wybrano usługę DHL Economy lub DHL Connect Parcelshop.
- Jeżeli nie wprowadzono klucza Google Maps API, Shopify wyświetli listę punktów na podstawie kodu pocztowego odbiorcy podanego w koszyku.
- Jeżeli wprowadzono klucz Google Maps API, Shopify wyświetli punkty położone najbliżej pełnego adresu odbiorcy podanego w koszyku.

8.2. Wpływ danych z checkoutu na obsługę zamówienia

Po złożeniu zamówienia aplikacja odczytuje zapisane dane punktu odbioru i pokazuje go w Bloku DHL Polska przy danym zamówieniu.

Jeżeli punkt nie został zapisany poprawnie, przesyłka punktowa może wymagać ręcznego wyboru punktu w formularzu przesyłki przed wysłaniem do DHL.

9. Branding DHL podczas finalizacji zakupu

Nazwy metod dostawy widoczne dla klientów podczas finalizacji zakupu powinny być spójne z komunikacją DHL eCommerce. Zgodnie z wytycznymi DHL dotyczącymi brandingu e-commerce logotypów DHL i materiałów partnerów nie należy samodzielnie przerabiać, kolorować, obracać ani skalować niezgodnie z zasadami. Materiały graficzne DHL powinny pochodzić z oficjalnych zasobów DHL i być stosowane zgodnie z aktualnymi wytycznymi DHL dostępnymi na stronie.

9.1. Zalecane nazwy metod dostawy

W Shopify nazwy form dostawy ustawia się poza aplikacją DHL, w konfiguracji metod dostawy sklepu. Aplikacja DHL mapuje te metody na usługi DHL, ale nie narzuca ich nazw widocznych dla klienta. Przy konfiguracji nazw metod dostawy warto używać nazw zgodnych z typem usługi:

- Dla dostawy kurierskiej: Kurier DHL.
- Dla dostawy kurierskiej premium: Kurier DHL Premium.
- Dla dostawy do automatów: Automaty DHL BOX 24/7 (Dostawa także w soboty).
- Dla dostawy do automatów i punktów: Automaty DHL BOX 24/7 i punkty POP (Dostawa także w soboty).
- Dla dostawy do punktów: DHL POP (Dostawa także w soboty).

Nazwę w Shopify warto dobrać tak, aby odpowiadała temu, co jest skonfigurowane w mapowaniu aplikacji DHL. Jeżeli forma dostawy w Shopify jest zmapowana na usługę punktową DHL, nazwa powinna jasno sugerować klientowi dostawę do punktu lub automatu.

9.2. Grafiki i logotypy

Jeżeli podczas finalizacji zakupu lub na stronie sklepu mają być używane logotypy DHL, ikony punktów, grafiki partnerów POP albo bannery promujące dostawę DHL, należy korzystać z oficjalnych materiałów DHL. Nie należy tworzyć własnych wariantów logotypu ani zmieniać kolorystyki grafik.

- W szczególności:
 - Nie zmieniaj koloru logo DHL.
 - Nie obracaj logo.
 - Nie rozciągaj ani nie ściskaj logo.
 - Zachowaj przestrzeń ochronną wokół logo.
 - Nie umieszczaj dodatkowych elementów na polu ochronnym logo.

- W materiałach do druku nie używaj logo mniejszego niż minimalny rozmiar określony przez DHL.

Jeżeli sklep używa własnych grafik marketingowych z logo DHL, ich użycie może wymagać akceptacji działu marketingu DHL.

10. Tworzenie i obsługa przesyłki

Po otwarciu zamówienia w Shopify znajdziesz Blok DHL Polska w głównej sekcji edycji, pod pozycjami zamówienia. Uzupełnij dane przesyłki i kliknij Utwórz przesyłkę.

10.1. Dodanie bloku do ekranu szczegółów

- Przejdź do zakładki zamówienia.
- Kliknij numer jednego z zamówień, aby je otworzyć.
- Odszukaj sekcję Bloki i kliknij przycisk dodawania bloku administracyjnego „+ Blok”.
- Zostanie wyświetlona lista bloków administracyjnych, które można dodać w tym miejscu. Wybierz blok DHL Polska.
- Aby blok był zawsze dostępny przy każdym zamówieniu, przypnij go, klikając przycisk z ikoną pinezki.

10.2. Pola przesyłki

- Formularz przesyłki zawiera:
 - usługę DHL,
 - SAP punktu odbioru,
 - datę nadania,
 - parametry paczki,
 - usługi dodatkowe,
 - referencje i uwagi.

10.3. Paczki w przesyłce

- Każda przesyłka zawiera co najmniej jedną paczkę. Dla paczki ustawiasz:
 - Typ przesyłki.
 - Wagę w kg.
 - Długość w cm.
 - Szerokość w cm.
 - Wysokość w cm.

Dla typu Koperta waga i wymiary mogą pozostać puste. Dla paczki i palety przed wysłaniem do DHL trzeba podać dodatkową wagę oraz komplet dodatnich wymiarów.

Aby dodać kolejną paczkę, kliknij Dodaj paczkę. Aby usunąć paczkę, użyj Usuń paczkę przy wybranej paczce. Ostatniej paczki nie można usunąć.

10.4. Usługi dodatkowe

- W formularzu możesz zaznaczyć usługi dodatkowe dostępne dla sklepu i wybranej konfiguracji. Dla wybranych usług aplikacja wymaga kwoty:
 - COD — kwota pobrania.

- UBEZP — kwota ubezpieczenia.
- 1722 – doręczenie wieczorne.
- SOBOTA – doręczenie w sobotę.
- NAD_SOBOTA – nadanie w sobotę.
- PDI – Informacja przed doręczeniem.
- ROD – Zwrot dokumentów.
- POD – potwierdzenie doręczenia.
- AgeVer – Odbiór przez osobę dorosłą.
- NST – przesyłka niestandardowa
- EURO RETURN – zwrot palet

Kwoty muszą być większe od zera, jeżeli dana usługa jest zaznaczona.

Dla nowej przesyłki aplikacja może uzupełnić COD automatycznie, jeżeli zamówienie ma zdefiniowany szablon z tą usługą. Kwota pobrania jest wtedy pobierana z wartości zamówienia, a nie z szablonu przesyłki. Przy zamówieniu za pobraniem z dostawą w Polsce aplikacja może również automatycznie zaznaczyć ubezpieczenie z kwotą równą wartości zamówienia. Obie kwoty można zmienić przed wysyłką.

10.5. Tworzenie przesyłki

- Aby utworzyć przesyłkę dla danego zamówienia, będąc na ekranie jego szczegółów, kliknij w przycisk Utwórz przesyłkę w bloku DHL Polska.
- Sprawdź usługę, punkt odbioru, paczki i usługi dodatkowe.
- Kliknij Utwórz etykietę.

Aplikacja zapisze dane, wyśle je do DHL i wyświetli numer przesyłki.

Jeżeli DHL odrzuci przesyłkę albo dane formularza będą niepełne, aplikacja pokaże komunikat błędu.

10.6. Pobieranie etykiety

Dla przesyłki z nadanym numerem przycisk Pobierz etykietę pobiera etykietę w formacie ustawionym w zakładce Ustawienia.

10.7. Anulowanie przesyłki

Dla wysłanej przesyłki, jeżeli DHL i bieżący stan na to pozwalają, dostępna jest akcja Usuń. Po usunięciu przesyłka wraca do edycji i może zostać poprawiona albo utworzona ponownie.

10.8. Etykiety zwrotne

Dla wysłanej przesyłki mogą być dostępne akcje:

- Utwórz etykietę zwrotną.
- Pobierz etykietę zwrotną przy konkretnej etykiecie zwrotnej.
- Opcja Usuń powoduje usunięcie przesyłki pierwotnej i zwrotnej.

Etykiety zwrotne są powiązane z paczkami w przesyłce pierwotnej.

11. Przesyłki

Zakładka Przesyłki pokazuje globalną listę przesyłek DHL utworzonych w aplikacji. Widok jest przeznaczony do operacyjnej pracy na przesyłkach, zwłaszcza przy zamawianiu kuriera dla wielu przesyłek naraz.

11.1. Dane na liście przesyłek

- Lista pokazuje:
 - Zamówienie.
 - Usługę DHL.
 - Datę nadania.
 - Numer nadania.
 - Numery etykiet zwrotnych.
 - Numer zamówienia kuriera.

11.2. Akcje zbiorcze

- Na liście przesyłek można zaznaczyć jedną lub więcej przesyłek. Po zaznaczeniu dostępne są akcje:
 - Zamów kuriera.
 - Anuluj zamówienie kuriera.

Kurier jest zamawiany na dzień i godzinę zgodne z ustawieniami w sekcji DHL Polska → Ustawienia. Jeżeli nie zaznaczono żadnej przesyłki lub zamówienie kuriera nie spełnia skonfigurowanych kryteriów, akcja nie zostanie wykonana.

12. Potwierdzenia nadania

W zakładce Przesyłki znajduje się przycisk Potwierdzenie nadania. Po jego wybraniu otwiera się widok Potwierdzenia nadania, w którym można pobrać zbiorcze potwierdzenie nadania DHL w formacie PDF.

12.1. Pobieranie potwierdzenia

- Otwórz zakładkę Przesyłki, a następnie kliknij przycisk Potwierdzenie nadania.
- Wybierz Datę nadania.
- Wybierz Typ przesyłki.
- Dostępne typy przesyłek:
 - ALL — wszystkie rodzaje przesyłek,
 - EX — krajowe ekspresowe do 31,5 kg,
 - DR — krajowe drobnicowe,
 - 2EUROPE — przesyłki eksportowe,
 - PR — przesyłki Premium.
- Kliknij Pobierz plik.

Jeżeli DHL nie zwróci dokumentu albo żądanie zawiera niepoprawne dane, aplikacja pokaże komunikat błędu.

13. Najczęstsze problemy

Problem	Co sprawdzić
---------	--------------

Status połączenia z DHL nie potwierdza połączenia	Sprawdź, czy dane dostępne są właściwe dla wybranego trybu: testowego lub produkcyjnego. Sprawdź, czy login, hasło i numer klienta są poprawne. Sprawdź, czy w konfiguracji podano klucze API, a nie dane użytkownika do logowania w DHL24.
Nie można dodać przesyłki dla zamówienia	Sprawdź, czy forma dostawy zamówienia jest powiązana z usługą DHL. Sprawdź, czy utworzono szablon przesyłki. Sprawdź, czy dla zamówienia nie utworzono już przesyłki DHL. Sprawdź, czy aplikacja może pobrać dane zamówienia i konfiguracji. Sprawdź, czy blok DHL Polska jest widoczny w głównej sekcji edycji zamówienia.
Nie można wystać przesyłki do DHL	Sprawdź, czy wybrano usługę DHL. Sprawdź, czy dla usługi DHL Economy wpisano numer punktu. Sprawdź, czy dla automatu w Niemczech uzupełniono Postnummer, jeżeli jest wymagany. Sprawdź, czy paczki i palety mają dodatnią wagę oraz dodatnie wymiary. Sprawdź, czy kwoty dla usług COD i ubezpieczenia są większe od zera. Sprawdź, czy zaznaczone usługi dodatkowe nie wykluczają się wzajemnie.
Nie można pobrać etykiety	Sprawdź, czy numer DHL został zapisany przy przesyłce.
Nie można zamówić kuriera	Sprawdź, czy przesyłka ma nadany numer. Sprawdź, czy kurier nie został już zamówiony dla tej przesyłki. Sprawdź, czy ustawienia okna odbioru i godziny granicznej są poprawne.
Nie widzę kraju na stronie Dostępne kraje sklepu	Sprawdź, czy kraj został dodany do strefy wysyłki w ustawieniach Shopify, w sekcji Wysyłka i dostawa.
Nie widzę punktów odbioru lub wyniki są niedokładne	Sprawdź, czy w metodzie wysyłki wybrano usługę obsługującą dostawę do punktów: DHL Economy lub DHL Connect Parcelshop. Sprawdź, czy w ustawieniach aplikacji wprowadzono klucz Google Maps API. Umożliwia on dokładniejszą lokalizację adresu i trafniejsze odpowiedzi punktów odbioru.
Aplikacja nie działa bez aktywnego CCS	Plany Shopify Basic i Grow rozliczane miesięcznie bez aktywnej funkcji Carrier-Calculated Shipping (CCS) nie umożliwiają prawidłowego działania aplikacji. Wyświetlanie przy finalizacji zakupu stawek z aplikacji zewnętrznych, takich jak DHL Polska, wymaga aktywnej funkcji CCS. Włącz CCS zgodnie z warunkami swojego planu, a następnie wróć do aplikacji.

14. Słownik pojęć

- API — techniczne połączenie między Shopify a DHL.
- Login i hasło API — dane techniczne wygenerowane w DHL24, inne niż login i hasło użytkownika do logowania.
- Numer SAP — numer klienta DHL.
- Tryb testowy — służy do sprawdzenia konfiguracji bez rzeczywistych nadeń.
- Tryb produkcyjny — służy do rzeczywistego tworzenia przesyłek.
- Blok — panel aplikacji DHL Polska służący do obsługi przesyłek w szczegółach zamówienia.
- Cutoff — graniczna godzina odbioru przesyłki przez kuriera.
- Szablon przesyłki — zapisany zestaw domyślnych danych paczki i usług dodatkowych.
- Etykieta zwrotna — etykieta dla przesyłki zwrotnej wygenerowana do wcześniej nadanej przesyłki.
- Zamówienie kuriera — zlecenie odbioru przesyłek przez kuriera DHL.
- DHL POP — sieć punktów DHL.
- DHL BOX — sieć automatów DHL.
- Postnummer — numer klienta odbiorcy w Niemczech, wymagany przy doręczeniach do wybranych automatów.
- COD — usługa dodatkowa polegająca na pobraniu należności od odbiorcy.

15. Dane potrzebne do zgłoszenia problemu

Przy zgłaszaniu problemu przygotuj informacje, które pozwolą szybciej odtworzyć sytuację i zweryfikować konfigurację.

- Data i godzina wystąpienia problemu.
- Zrzut ekranu komunikatu błędu.
- Opis wykonanej czynności.
- Informacja, czego dotyczy problem.

Kontakt techniczny

Formularz kontaktowy: <https://dhl24.com.pl/pomoc-techniczna/bledy.html#contact>

Adres e-mail: pl.cim@dhl.com

Telefon: +48 42 662 62 62