



# מדריך החזר מוצרים לאמזון ארה"ב



**לקוח/ה יקרה, אמזון ארה"ב מציעה ללקוחות ישראלים את האפשרות להחזיר עם DHL אקספרס מוצרים שהוזמנו. כדי להחזיר מוצר שהזמנת מאמזון ארה"ב, יש לבצע מספר שלבים פשוטים:**

נכנסים לאתר של אמזון לרשימת המוצרים שהזמנת, לוחצים על Return למוצר שרוצים להחזיר. אמזון ישאלו מה הסיבה להחזר. יש לבחור סיבה. במידה ואמזון מבקשים להחזיר את המוצר אליהם, ישנן מספר אפשרויות לדרכי החזרה.

- במדריך זה נסביר כיצד לתפעל את אפשרויות החזר עם DHL:**
1. להחזיר דרך תחנת שירות של DHL
  2. להזמין בלדר של DHL שיאסוף את החבילה מביתך

\* במידה ואמזון ציינו שיש להחזיר את המשלוח עם גורם אחר שאינו DHL אקספרס - ניתן לפנות אליהם על מנת לקבל את פרטי ההתקשרות של אותו הגורם.  
**בחירת אפשרות החזרה המועדפת:**

החזרת משלוח דרך תחנת שירות  
לינק לרשימת תחנות השירות  
להזמין בלדר של DHL שיאסוף את החבילה מביתך

לאחר בחירת ההעדפה יש ללחוץ כאן

יש ללחוץ כאן

**הדפסת שטר המטען והחשבונית:**

במידה ובאפשרותך להדפיס את שטר המטען והחשבונית (מסמכי השילוח) יש ללחוץ כאן

במידה ואין באפשרותך להדפיס ניתן לקבל את ההעתק למייל ולהדפיס בהמשך

## הכנת הניירת לשילוח ואריזת המוצר

בכל אפשרות שתבחר/י, קודם עליך לטפל באריזת המוצר והנפקת ניירת עבורו:  
**הכנת הניירת:**

יש להדפיס **בשני עותקים (!)** את הניירת שאמזון מספקת:

1. שטר מטען - Return Mailing Label (waybill)

2. חשבונית - Commercial Invoice

3. תלוש הרשאת החזרה של אמזון - Return Authorization Slip

עותק אחד של הניירת יש להכניס לתוך החבילה, עותק שני תלוי באפשרות ההחזרה שבחרת:

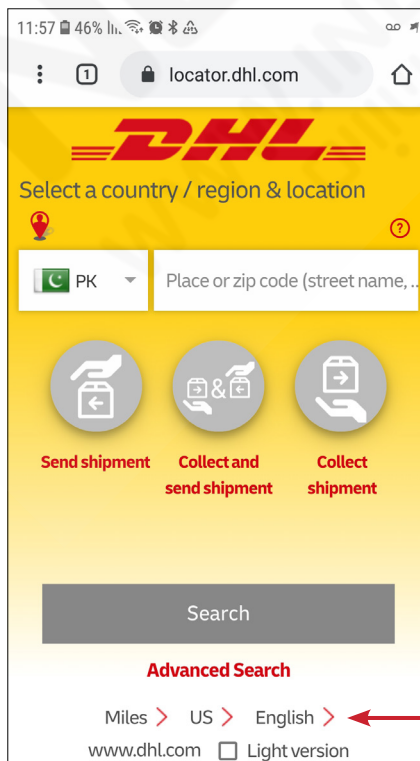
1. במידה והמשלוח ימסר בתחנת שירות יש לבקש מהמוכרן כיס ניילון (פאוצ) שקוף בתוכו מכניסים את הניירת כאשר הברקודים שעל שטר המטען (Return Mailing Label (WAYBILL)) חשופים לסריקה, ואת הפאוצ' מדביקים על הארגז מבחוץ. **חשוב!** נא לא להדביק את הניירת על הארגז מבחוץ עם נייר דבק. אלא אך ורק בתוך פאוצ'.
2. במידה ובחרת שהמשלוח יאסף על ידי בלדר, יש למסור את העותק השני של הניירת לבלדר והוא כבר יכין אותו למשלוח.

### אריזת המשלוח:

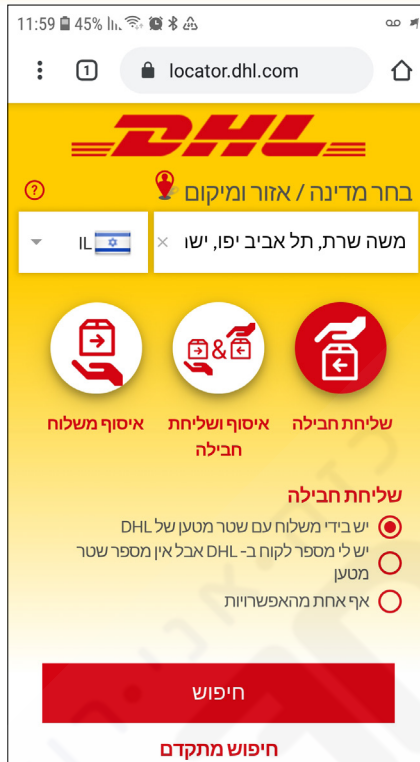
- יש להסיר את כל המדבקות הקיימות / שטרי המטען מהקרטון שבו אורזים את המוצר.
- יש לארוז את המוצר בקרטון או בשקית לפי גודלו, ולוודא שהמוצר ארוז היטב ושמור כדי שיגיע בצורה תקינה לאמזון. להסבר כיצד לארוז נכון
- תחנת השירות / הבלדר אינם מספקים אריזה למוצר. יש להכין את האריזה מראש. מומלץ בקרטון ולא בשקית.

## החזר דרך תחנת שירות:

יש לבחור תחנת שירות הקרובה ונוחה לך. לחיפוש וצפייה ברשימת תחנות השירות יש להכנס לקישור הבא. להלן הסבר לצפייה ובחירה ברשימת התחנות בהן ניתן למסור משלוח.



לבחירת שפה יש  
ללחוץ כאן

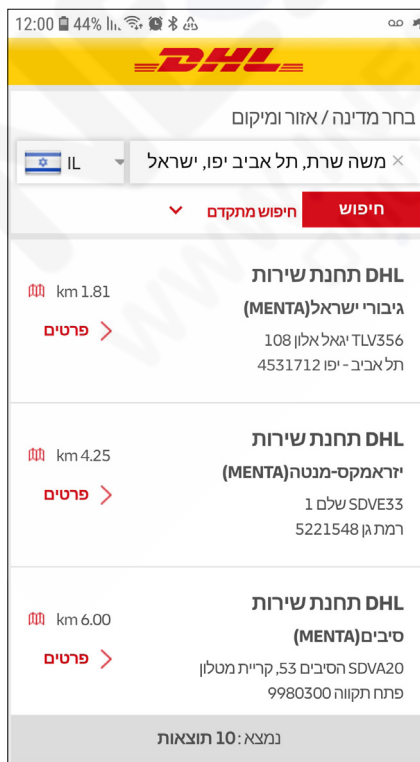


יש להקליד את המיקום שלך - שם רחוב ועיר, ולבחור מבין האפשרויות שעולות

לאחר מכן לבחור אפשרות "שליחת חבילה"

לבחור: "יש בידי משלוח עם שטר מטען של DHL"

וללחוץ על חיפוש



כתובות תחנות השירות הזמינות לשליחת משלוח יופיעו ועם לחיצה על שם התחנה או "פרטים" ניתן לראות את שעות הפעילות. כדי למסור את החבילה בתחנת השירות, אין צורך בהודעה מוקדמת או תיאום מראש, אלא פשוט להגיע לתחנה עם המשלוח בשעות הפעילות.

יש להגיע לתחנה עם החבילה ארוזה וסגורה ולבקש מהמוכרן כיס ניילון (פאוצ) שקוף בתוכו מכניסים את הניירת המודפסת ומדביקים על החבילה. המוכרן יסרוק את הניירת וכך הוא מייצר התראה במערכת DHL כי יש חבילה לאיסוף. (לא תינתן אסמכתא כתובה מהמוכרן). החבילה תאסף במהלך יום העסקים הבא.



## מעקב אחר המשלוח

במידה והנך רוצה לעקוב אחר המשלוח יש לרשום את מספר המעקב (WAY BILL NUMBER) שנמצא מתחת לברקוד השני ולהכנס לאתר DHL למעקב אחר המשלוח.  
להמשך מעקב אחר תהליך ההחזרה מול אמזון יש להכנס לקישור הבא.

Print Date: 2020-01-22 PTOP 33-1128	<b>WPX</b>	
From:	Origin : <b>BEV</b>	
<b>TO:</b> 3837 Bay Lake Trail Ste 113 89030 Las Vegas,NV United States	AMAZON RETURNS - Returns Department	
<b>US-LAS-LAS</b>		
<b>RET</b>		
RMA ID - DfH6L4nRRMA	Piece / Shipment Weight: <b>0.27 Kgs.</b>	Piece Count: <b>1 / 1</b>
 RMA ID -		
 PHONE_ACCESSORY - New (count 1)		
 <b>WAYBILL 73 8289 0000</b>		
 (2L)US89030+46000000		
 (J)JD00 811 012073 828 989 61		

מספר שטר  
מטען למעקב

## החזר עם בלדר DHL שאוסף את החבילה מביתך:

במידה ובחרת כי המשלוח יאסף מביתך, תקבלי מאמזון מספר שטר מטען (WAY BILL) השלב הבא הוא לתאם מועד איסוף של המשלוח מביתך. כיצד עושים זאת?  
**לתיאום איסוף משלוח מביתך על ידי בלדר, יש ללחוץ כאן:**  
MYDHL+ MOBILE, לנכנסים דרך טלפון נייד: MYDHL+

### שלב א': מעדכנים את מספר שטר המטען מאמזון ומספר הטלפון שלך

The screenshot shows the 'Schedule a Pickup' form on the DHL Express website. The form is in English, but it has several Hebrew annotations in red boxes with arrows pointing to specific fields:

- Do you need to create a shipping label?** The 'No' option is selected, with an annotation: **יש לבחור No**.
- You'll need either a DHL Waybill Number or a DHL account number to schedule a pickup.** The dropdown menu is set to 'I have a DHL Waybill Number'.
- Must match phone number on return label** section:
  - Return Waybill Number (as specified on your return label instructions):** The field contains 'Waybill Number'. Annotation: **מספר שטר המטען שהתקבל מאמזון**.
  - Code:** The field contains a question mark '?'. Annotation: **קוד טלפון (972)**.
  - Phone:** The field is empty. Annotation: **מספר טלפון**.
- A green **Next** button is visible at the bottom right of the form.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Deutsche Post DHL Group | Terms of Use | Privacy Notice | Terms and Conditions of Carriage | 2020 © Deutsche Post AG - All rights reserved'.

## שלב ב': מילוי פרטים למקום האיסוף

יש להכניס פרטים מלאים כדי שהבלדר ידע מאיפה לאסוף את המשלוח ויוכל ליצור קשר במידת הצורך

שם חברה (אם פרטי יש למלא שם שוב)

כתובת מלאה

מיקוד + שם העיר

כתובת דואר אלקטרוני

מספר טלפון

### Pickup Address

Name: Israel Israeli ✓

Where should the courier pick up the shipment?: Reception ✓

Company: DHL ✓

Instructions for the courier: Provide other instructions you'd like the courier to receive

Country/Territory: Israel ✓

Address: Address1 ✓

Address 2: ✓

Address 3: ✓

Postal Code: 6107000 ✓ City: TEL AVIV ✓ State: ✓

Email Address: DHL@DHL.co.il ✓

Phone Type: Mobile ✓ Code: 972 ✓ Phone: 56-454-5454 ✓

SMS Enabled

Add Another

Residential Address

**Next**

## שלב ג': עדכון מידות החבילה כדי שהבלדר ידע להעריך

From : Israel Israeli  
DHL  
Address1  
TEL AVIV, 6107000  
Israel

Where should the courier pick up the shipment?  
Reception

Instructions for the courier

### What are we picking up?

Number of Packages	Total Weight (all packages) kg	Largest Package Size cm
1 ✓	0.5 ✓ kg	20 ✓ x 10 ✓ x 5 ✓

משקל משוער של החבילה

מידות משוערות של החבילה

**Next**



## שלב ד': בחירת מועד האיסוף - יש לבחור תאריך ואת טווח שעות האיסוף הרצוי

**From :**  
Israel Israeli  
DHL  
Address1  
TEL AVIV, 6107000  
Israel

**Where should the courier pick up the shipment?**  
Reception

**Largest Package**  
1 Piece - 0.5 kg ( 20 X 10 X 5 ) cm

**When should we pickup your shipment?**

Pickup Date  
2020-01-21

**Earliest**  
1:00 pm

**Latest**  
5:00 pm

Pickup Window – When courier may arrive and shipment is ready

9:00 am 11:30 am 2:00 pm 4:30 pm 7:00 pm

Please allow at least 180 minutes for your Pickup Window

**תאריך**

**טווח שעות האיסוף**

**Schedule Pickup**

## שלב אחרון: סיכום פרטי האיסוף וקבלת מספר לאיסוף

במקביל ישלח אליך מייל עם הפרטים

**DHL Express** Help Center Locations English

MyDHL+ Home Ship Track Register Login

**Schedule a Pickup**

**Pickup Confirmation**

- Thank you for scheduling a courier pickup!
- You will be receiving a confirmation email with the pickup details.

**Want to Notify Others?**  
Send an email or SMS text message about this pickup.

**Enjoy Time Saving Benefits**  
Make shipping internationally quick and easy! Save addresses, access shipment history, track shipment status and more. Register for MyDHL+ now!

**Register for MyDHL+**

**מספר האיסוף**

**Pickup Confirmation Number** PRG200121003969

**Scheduled Pickup Time**  
01/21/2020 1:00 pm - 5:00 pm

**Pickup Address**  
Israel Israeli  
DHL  
DHL@DHL.co.il  
+972 56-454-5454  
TEL AVIV, 6107000  
Israel

If you need to modify or cancel your pickup, please contact Customer Service at 1-700-707-345.

**Get a Rate and Time Quote**

**Create a New Shipment**

יש להשאיר את הקופסה / שקית פתוחה עד לבוא הבלדר וכאשר הוא מגיע לאיסוף יש להגיש לו את הניירת (לא תינתן אסמכתא כתובה מהבלדר). להסבר כיצד לעקוב אחר המשלוח יש ללחוץ כאן

**לשאלות ופרטים נוספים ניתן לפנות למוקד שירות הלקוחות שלנו  
בטלפון 03-5573545 בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00.**