

# CARTA DEI SERVIZI

DHL Global Forwarding (Italy) S.p.a.



## CARTA DEI SERVIZI

### DHL GLOBAL FORWARDING (ITALY) SpA

(ai sensi della Direttiva AGCOM n.413/14 del 29.7.2014)

#### **1 LA SOCIETA' IN BREVE E LE SUE 2 BUSINESS UNIT: DGF e FREIGHT**

DHL GLOBAL FORWARDING (ITALY) S.p.A. (di seguito brevemente denominata "DHL GLOBAL FORWARDING") é una società di diritto italiano, con unico socio, soggetta a direzione e coordinamento Deutsche Post AG, avente sede legale in Località Milanofiori – Viale Gran San Bernardo, Strada 5, Palazzo U/3 Rozzano (Milano), R.E.A. Milano 694772, Codice Fiscale e Partita IVA 00754800159. Il gruppo DHL GLOBAL FORWARDING è leader mondiale del settore delle spedizioni/trasporto di merci.

DHL GLOBAL FORWARDING é parte del gruppo Deutsche Post DHL.

DHL GLOBAL FORWARDING rappresenta un network globale presente in 150 paesi c.a., con 30.000 dipendenti c.a. in tutto il mondo, che offre servizi di alta qualità, in grado di soddisfare una moltitudine di richieste operative attinenti al settore della spedizione e trasporto di merci.

La responsabilità sociale è parte integrante della strategia DHL GLOBAL FORWARDING in tal senso DHL GLOBAL FORWARDING è costantemente impegnata in progetti di tutela ambientale, emergenze umanitarie e sviluppo culturale.

DHL GLOBAL FORWARDING offre alla propria clientela un'ampia gamma di servizi, *airport to airport*, *port to port* o *door to door*, in grado di assicurare agli stessi la consegna delle loro merci, di qualsiasi dimensione (anche eccezionale), in tutto il mondo.

DHL GLOBAL FORWARDING possiede nella sua organizzazione due (2) distinte business unit:

**(1)** la Business unit DGF che offre alla propria clientela:

- a) spedizioni/trasporto internazionali via aerea (air freight forwarding);
- b) spedizione/trasporti intercontinentali via mare (ocean freight forwarding);
- c) servizi doganali in Import / Export
- d) servizi per Fiere ed Eventi
- e) servizi ancillari (a valore aggiunto) ai predetti quali, a titolo esemplificativo, DHL Green Services, ISC-International Supply Chain, etc... (cfr. sezione Servizi a valore aggiunto e prezzi)

(2) la Business unit Freight che offre alla propria clientela:

- a) spedizioni/trasporti internazionali via strada e ferrovia (road and rail freight forwarding)
- b) servizi intermodali e multimodali
- c) servizi doganali in Import / Export
- d) servizi per Fiere ed Eventi
- e) servizi di trasporto nazionale via strada

Per approfondire le caratteristiche dei Servizi offerti sia dalla business unit DGF sia dalla business unit Freight invitiamo a leggere le “Schede di Prodotto” vigenti relative ai servizi Air Freight Forwarding, Ocean Freight Forwarding FCL – Full Container Load, Ocean Freight Forwarding LCL – Less than Container Load, Road and Rail Freight Forwarding) che rinverrete negli allegati 1, 2, 3 e 4.

## **2 FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta di Qualità di DHL GLOBAL FORWARDING (business unit DGF e business unit Freight) ha l'obiettivo di esporre e riassumere in modo chiaro e trasparente, ai propri Clienti, la gamma dei Servizi offerti, le responsabilità principali di DHL GLOBAL FORWARDING, le modalità di assistenza alla clientela, le procedure di gestione dei reclami e le procedure di conciliazione applicabili ai Servizi offerti alla clientela.

Il presente documento trova applicazione nella disciplina dei rapporti commerciali che dovessero legare DHL GLOBAL FORWARDING con la propria clientela, anche occasionale.

Per tutti coloro i quali volessero avvalersi di un servizio continuativo di spedizione merci, DHL GLOBAL FORWARDING mette a disposizione la propria forza di vendita che saprà proporre le più opportune e complete soluzioni operative, tariffarie e commerciali.

Per informazioni, vi preghiamo di contattare l'Assistenza Clienti all'indirizzo e-mail [infodgf.it@dhl.com](mailto:infodgf.it@dhl.com) per la business unit DGF e, all'indirizzo e-mail [freight.italy@dhl.com](mailto:freight.italy@dhl.com) per la business unit Freight.

## **3 I SERVIZI DI DHL GLOBAL FORWARDING**

DHL GLOBAL FORWARDING in qualità di spedizioniere-trasportatore internazionale e nazionale di merci conto terzi, offre alla propria clientela (sostanzialmente rappresentata da aziende) le seguenti tipologie di servizi:

- a) spedizione/trasporto internazionale per via aerea (air freight forwarding);

- b) spedizione/trasporto intercontinentale per via mare (ocean freight forwarding);
- c) spedizione/trasporto internazionale via terra e ferrovia (road and rail freight forwarding);
- d) spedizione/trasporto internazionale intermodale (intermodal and multimodal transport);
- e) spedizione/trasporto nazionale (domestic transport);
- f) servizi fieristici (fairs & events);
- g) servizi doganali (customs services);

Ogni informazione utile per il Cliente per la selezione del servizio di cui avvalersi è presente nel sito internet al seguente link: [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci.html).

DHL GLOBAL FORWARDING pubblicizza i propri servizi di spedizione e rende informazioni alla propria Clientela per il tramite dei seguenti principali strumenti:

- a) il personale di vendita (le funzioni aziendali commerciali presenti sul territorio);
- b) il Customer Service centrale della business unit DHL Freight, i cui riferimenti sono disponibili sul [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_terra\\_e\\_ferrovia.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_terra_e_ferrovia.html); all'indirizzo
- c) il Customer Service territoriale di DGF (il personale di Customer Service presente nelle filiali della business unit DGF, i cui riferimenti sono disponibili sul sito web al link [http://www.dhl.it/it/contact\\_center/contatti\\_global\\_forwarding.html#contatti\\_locali](http://www.dhl.it/it/contact_center/contatti_global_forwarding.html#contatti_locali));
- d) il sito web [www.dhl.it](http://www.dhl.it), sezione <http://www.dhl.it/it/logistica.html> e relative sottosezioni.

I servizi di spedizione/trasporto merci sono regolati da contratti di spedizione redatti in forma scritta o da ordini di spedizione, anch'essi redatti in forma scritta, negoziati tra DHL GLOBAL FORWARDING e il Cliente. In assenza di pattuizioni specifiche *ad hoc* i Servizi sono regolati dalle Condizioni Generali di Contratto di Spedizione ora e per allora vigenti (qui allegate sub 4).

Tali Condizioni Generali di Contratto di Spedizione sono inoltre pubblicate sul sito web al link [http://www.dhl.it/it/logistica/customer\\_resource\\_area.html](http://www.dhl.it/it/logistica/customer_resource_area.html).

#### **4 I PREZZI DEI SERVIZI**

Il prezzo dei servizi di spedizione/trasporto e il prezzo dei servizi a valore aggiunto è rimesso alla libera contrattazione delle parti. Fatte salve pattuizioni *ad hoc*, il prezzo dei servizi di spedizione/trasporto merci è suscettibile a subire variazioni applicabili ad ogni tipologia di servizio

prescelto dal Cliente (trattasi delle cosiddette “voci addizionali alla rata” quali a titolo esemplificativo: trasporto Aereo = Fuel Surcharge, Security Surcharge, X Ray Fee, Peak Season Surcharge; trasporto marittimo = Currency Adjustment Factor, Bunker Adjustment Factor, War Risk Surcharge, Harbour Congestion Fee, Peak Season Surcharge, Equipment Repositioning Surcharge; trasporto stradale = road fuel surcharge).

## **5 I FORNITORI OPERATIVI DHL GLOBAL FORWARDING**

DHL GLOBAL FORWARDING per l'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal contratto di spedizione/trasporto si avvale dell'attività/servizi di vettori terzi quali primarie società/compagnie di trasporto aereo, navale, terrestre o ferroviario, o di altre figure professionali quali agenti doganali o centri autorizzati doganali.

## **6 I TITOLI ABILITATIVI DHL GLOBAL FORWARDING**

Per l'esecuzione delle proprie attività DHL GLOBAL FORWARDING possiede, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti titoli abilitativi: iscrizione Albo Spedizionieri c/o CCIAA di Milano n. MI 488 del 15/12/1966; Albo Nazionale degli Autotrasportatori di Merci per Conto Terzi n. MI/0850001/L/00; Licenza Comunitaria di Trasporto n. 66825 del 18/06/2010.

DHL GLOBAL FORWARDING è Operatore Economico Autorizzato con registrazione IT AEOF 09 0083 e possiede la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008; la Certificazione Ambientale ISO 14001:2004; la Certificazione di salute e sicurezza sul lavoro OHSAS 18001:2007.

Le licenze/autorizzazioni/iscrizioni sopra citate sono strettamente connesse e necessarie all'effettuazione delle attività di cui all'oggetto sociale di DHL GLOBAL FORWARDING.

Tuttavia, DHL GLOBAL FORWARDING, vista la genericità della norma che individuava le società soggetti tenuti a dotarsi di un'Autorizzazione Generale per effettuare attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione dei pacchi di peso superiore a 20 kg (D.Lgs.261/1999, art. 6 "L'offerta al pubblico di servizi non rientranti nel servizio universale -...- e' soggetta ad autorizzazione generale dell'autorità di regolamentazione"), ha ritenuto opportuno, per l'effettuazione della propria attività, dotarsi altresì dell'Autorizzazione Generale Postale al numero AUG/000139/2000.

In tal senso DHL GLOBAL FORWARDING nello svolgimento della propria attività di spedizioniere internazionale e nazionale potrebbe potenzialmente trovarsi ad effettuare (in via del tutto occasionale) il cosiddetto trasporto di plichi o di pacchi sino a trenta (30) chilogrammi, rientranti nella

normativa dei servizi postali di cui al D.Lgvo 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal D.Lgvo 31 marzo 2011, n.58. A tal fine DHL GLOBAL FORWARDING, come già espresso, è titolare di Autorizzazione Generale per servizi postali n. n. AUG/000139/2000.

I servizi offerti da DHL GLOBAL FORWARDING alla clientela non rientrano nel Servizio Universale e non sono mai sostitutivi dello stesso. Detti servizi non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità operative ed economiche variabili a seconda delle esigenze di volta in volta palesate dalla clientela e comprendono prestazioni a valore aggiunto quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ritiro presso l'indirizzo indicato dal Cliente/mittente con veicoli di volta in volta specifici in base alla tipologia della merce e degli imballi utilizzati nonché esigenze operative di viaggio, opzioni di preparazione della spedizione e verifica documentale, consegna a destino secondo le indicazioni richieste *ab origine*, possibilità di eseguire su richiesta soste tecniche o depositi temporanei, conferma al mittente dell'avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciatura della spedizione o del contenitore aereo (ULD) o navale, esecuzione di attività doganali, gestione di spedizioni a temperatura controllata con mantenimento della catena del freddo.

## **7 LA RESPONSABILITA' DI DHL GLOBAL FORWARDING**

La responsabilità di DHL GLOBAL FORWARDING nei confronti del Cliente, ove prevista, non è superiore a quella dei suoi agenti o corrispondenti esteri o vettori aerei, marittimi, terrestri o ferroviari e ciò in base alle leggi, disposizioni, regolamenti vigenti nella nazione dei suddetti agenti o corrispondenti esteri o vettori. In ogni caso, qualora in ragione dell'inadempimento alle proprie obbligazioni DHL GLOBAL FORWARDING fosse tenuta - in base al contratto di spedizione/trasporto o all'ordine di spedizione - al risarcimento dei danni derivati al Cliente o, terze parti aventi diritto, per danneggiamento, distruzione o smarrimento della spedizione occorsa durante la fase del trasporto o durante la sosta/giacenza tecnica temporanea, trovano applicazione i seguenti parametri di risarcimento:

**(i)** servizio di Spedizione per via aerea: secondo quanto previsto dalle condizioni standard di trasporto dei vettori aerei indicate a tergo delle Air Waybill e in ogni caso da quanto è stabilito dalla Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999, resa esecutiva in Italia con legge 10 Gennaio 2004, n. 12 e susseguenti modifiche, se il perimento, il danneggiamento od il deterioramento della merce dovesse verificarsi durante il trasporto aereo;

**(ii)** servizio di spedizione per via mare: secondo quanto è stabilito dalle condizioni standard dei vettori indicate a tergo delle Bill of Lading, in ogni caso, secondo quanto previsto specificatamente dalle convenzioni internazionali che disciplinano il trasporto merci via mare in acque territoriali governate da determinate norme/convenzioni internazionali (a titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo: Convenzione di Hague-Visby - protocollo di Bruxelles 23.02.1968 e ss modifiche; normativa USA COGSA - Carriage of Goods by Sea Act ecc e susseguenti modifiche);

**(iii)** servizio di spedizione/trasporto per via terra: secondo quanto previsto dall'articolo 1696 codice civile così come modificato dal DLgs 286/2005 e sussenguenti modifiche, per la spedizione/trasporto effettuato su strada in territorio italiano o secondo quanto previsto dalla Convenzione CMR (Convention Marchandises par Route - "CMR") di cui alla Legge 1621/60 e successive modifiche in tema di spedizione/trasporto di merci internazionale (territorio europeo) effettuato su strada; per la parte di sola spedizione/trasporto mezzo ferrovia (rail) secondo quanto è stabilito dalle condizioni standard dei vettori ferroviari indicate a tergo delle Railway Bill (RWB), in ogni caso, secondo quanto previsto specificatamente dalla convenzione COTIF (CIM) che disciplina il trasporto merci via ferrovia.

**(iv)** Servizio doganale (customs clearance): fatti salvi accordi differenti intervenuti tra le parti, la responsabilità di DHL GLOBAL FORWARDING, se e ove accertata, è sempre limitata all'importo delle commissioni di intermediazione corrisposte (o da corrispondersi) dal Cliente a DHL GLOBAL FORWARDING per l'esecuzione della attività doganale richiesta.

Qui di seguito nella scheda riassuntiva si riportano per comodità della clientela i termini di decadenza applicabili per ogni tipologia macro di servizi di spedizione/trasporto merci:

<b>Scheda riassuntiva</b>		
<b>SERVIZIO DI SPEDIZIONE/TRASPORTO</b>	<b>LIMITE DI RISARCIMENTO APPLICABILE</b>	<b>TERMINE DI DECADENZA APPLICABILE</b>
<b>(i)</b> servizio di Spedizione per via aerea	diciannove (19) diritti speciali di prelievo* per kg. Lordo di materiale sinistrato	2 anni dalla data di sbarco delle merci
<b>(ii)</b> servizio di spedizione per via mare	due (2) diritti speciali di prelievo* per kg. Lordo di materiale sinistrato, ovvero DSP 666,67 per collo o unità di carico. Si applica il limite più elevato. Danmar = USD 2 per kg	1 anno dalla data di scarico delle merci/arrivo nave.
<b>(iii)</b> servizio di spedizione/trasporto per via terra (camion) internazionale	Ottovirgolatrentatre (8,33) diritti speciali di prelievo* per kg. Lordo di materiale sinistrato.	12 mesi dalla data dell'evento sinistro; 18 mesi dalla data dell'evento sinistro se il trasporto ha inizio o termine fuori

			d'Europa.
(iii)	servizio di spedizione/trasporto per camion nazionale	via	Un (1,00) Euro per kg. Lordo di materiale sinistrato
			1 anno dalla data dell'evento sinistro.
(iii)	servizio di spedizione/trasporto per ferrovia	via	Sedici virgole sessantasei (16,66) diritti speciali di prelievo* per kg. Lordo di materiale sinistrato
			1 anno dalla data dell'evento sinistro
<p>*I Diritti Speciali di Prelievo (abbreviato "DSP"), in inglese Special Drawing Rights o SDRs) sono un particolare tipo di valuta. Si tratta dell'unità di conto del Fondo Monetario Internazionale (FMI), il cui valore è ricavato da un paniere di valute nazionali (U.S. dollar, Euro, Japanese yen, pound sterline), rispetto alle quali si calcola una sorta di "comune denominatore": il risultato è il valore dei DSP. Le valutazioni dei DSP in rapporto al dollaro americano sono consultabili per il clienti dal sito dell'FMI, aggiornato quotidianamente, <a href="http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx">http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx</a></p>			

## 8 I TERMINI DI CONSEGNA DELLE SPEDIZIONI

Salvo pattuizione differente intervenuta tra il Cliente e DHL GLOBAL FORWARDING che si manifesta formalmente con proposta e accettazione, i termini di consegna delle spedizioni aeree, marittime, terrestri e ferroviarie concordate con i Clienti sono da intendersi sempre come indicativi ("estimated") e mai tassativi; pertanto, DHL GLOBAL FORWARDING non potrà essere ritenuta responsabile per il verificarsi di eventuali ritardi occorsi nella consegna della merce a destino e ciò anche se risultanti apposti autonomamente dal Cliente sugli ordini di spedizione attuativi del contratto di spedizione/trasporto.

## 9 I SERVIZI A VALORE AGGIUNTO E PREZZI

DHL GLOBAL FORWARDING offre un'ampia gamma di servizi a valore aggiunto atti a completare di volta in volta le varie esigenze della clientela. Di seguito si illustra un elenco dei servizi a valore aggiunto e la loro disponibilità:

- a) "DHL Customs Services": gestione per conto del cliente (mandante) delle dichiarazioni doganali sia import sia in export, notifica anticipata alle autorità del Paese di destino per l'esecuzione dei controlli di sicurezza, anticipo di dazi e imposte, assistenza alla preparazione e presentazione delle istanze di autorizzazione all'importazione di merci, gestione delle formalità per spedizioni in transito, magazzini doganali, dichiarazioni doganali con domanda di

rimborso dazi, servizi di consulenza doganale generale. Per ulteriori dettagli, cfr. sito web al link [http://www.dhl.it/it/logistica/dogana\\_sicurezza\\_e\\_assicurazione/servizi\\_doganali.html](http://www.dhl.it/it/logistica/dogana_sicurezza_e_assicurazione/servizi_doganali.html)

- b) “DHL Green Services”: servizi per il monitoraggio delle emissioni di gas inquinanti prodotte dalle attività di trasporto (Carbon Report e Carbon Dashboard), consulenza per l’ottimizzazione e la riduzione delle emissioni (es. ottimizzazione del loading factor dei contenitori, revisione delle rotte, utilizzo di modalità di trasporto multimodali), compensazione delle emissioni di gas serra tramite sostegno a progetti di protezione dell’ambiente. Per ulteriori dettagli, cfr. sito web al link [http://www.dhl.it/it/logistica/soluzioni\\_logistica\\_ecosostenibile.html#carbon\\_reporting](http://www.dhl.it/it/logistica/soluzioni_logistica_ecosostenibile.html#carbon_reporting)
- c) “DHL Cargo Insurance”: copertura assicurativa sulla singola spedizione o annuale. Per ulteriori dettagli, cfr. sito web al link [http://www.dhl.it/it/logistica/dogana\\_sicurezza\\_e\\_assicurazione/air\\_and\\_ocean\\_cargo\\_insurance.html](http://www.dhl.it/it/logistica/dogana_sicurezza_e_assicurazione/air_and_ocean_cargo_insurance.html) e [http://www.dhl.it/it/logistica/dogana\\_sicurezza\\_e\\_assicurazione/assicurazione\\_trasporto\\_terra.html](http://www.dhl.it/it/logistica/dogana_sicurezza_e_assicurazione/assicurazione_trasporto_terra.html);
- d) “ISC – International Supply Chain”: gestione dell’intero flusso logistico del cliente, con gestione dell’ordine, gestione dei flussi documentali e informativi, attività di Control Tower a origine e a destino;
- e) “LLP – Lead Logistics Provider”: Analisi e mappatura del network, business planning, project management, servizi di Control Tower e network management. Per ulteriori dettagli, cfr. sito web al link [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/lead\\_logistics\\_provider\\_llp.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/lead_logistics_provider_llp.html)
- f) IWS - Integrated Warehousing Services: servizi di magazzinaggio merci, dallo stoccaggio alla gestione dell’inventario alla distribuzione locale, comprensivi di servizi a valore aggiunto quali ad esempio etichettatura, picking, packing, etc.;
- g) “Trade Fairs & Exhibits”: spedizione/trasporto di materiale destinato a fiere ed eventi, gestione dei documenti e delle pratiche di sdoganamento. Per ulteriori dettagli, cfr. sito web al link [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_fiere\\_e\\_eventi.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_fiere_e_eventi.html).

Con particolare ed esclusivo riferimento ai prezzi dei predetti servizi a valore aggiunto, questi sono di volta in volta concordati tra le parti in base alle esigenze specifiche palesate dalla Clientela.

## 10 ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

L'Assistenza alla Clientela di DHL GLOBAL FORWARDING supporta i Clienti in tutte le macro tipologie di richieste: dalle informazioni sui servizi, alla pianificazione del ritiro, dalle verifiche sullo stato delle spedizioni, ai reclami, dalle informazioni doganali a quelle amministrative.

Il **Customer Service** DHL GLOBAL FORWARDING, business unit DGF, mette a disposizione la competenza del suo Team attraverso i seguenti canali di accesso:

- il **modulo on line** disponibile accedendo alla **sezione "Contact Center"** del sito [www.dhl.it](http://www.dhl.it).  
(link diretto: [http://www.dhl.it/it/contact\\_center.html](http://www.dhl.it/it/contact_center.html))
- l'indirizzo e-mail generale [infodgf.it@dhl.com](mailto:infodgf.it@dhl.com)
- telefonicamente, contattando le filiali DHL Global Forwarding sul territorio, i cui riferimenti sono disponibili sul sito web al link [http://www.dhl.it/it/contact\\_center/contatti\\_global\\_forwarding.html#contatti\\_locali](http://www.dhl.it/it/contact_center/contatti_global_forwarding.html#contatti_locali)

Il **Customer Service** DHL GLOBAL FORWARDING, business unit Freight, mette a disposizione la competenza del suo Team attraverso i seguenti canali di accesso raggiungibili accedendo al sito [www.dhl.it](http://www.dhl.it) (link [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_terra\\_e\\_ferrovia.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_terra_e_ferrovia.html))

- Modulo on line
- Indirizzo generale: [freight.italy@dhl.com](mailto:freight.italy@dhl.com)
- Contatto telefonico generale: +39 02 952 52827

## 11 I RECLAMI E MODALITA' DI GESTIONE - TEMPI E MODI (PROCEDURA DI CONCILIAZIONE) E

### PRIVACY

DHL GLOBAL FORWARDING accoglie reclami della clientela per i disservizi tramite tutti i canali di Assistenza alla Clientela, sia che essi siano sporti dai clienti mittenti sia che essi siano sporti dai destinatari delle spedizioni. In particolare la clientela può segnalare disservizi:

- scrivendo alla funzione commerciale incaricata quale interfaccia del Cliente, la quale a sua volta invierà il reclamo all'ufficio di Customer Service nell'area geografica di riferimento.
- scrivendo direttamente al Customer Service, utilizzando i contatti preposti.

DHL GLOBAL FORWARDING dar  seguito ai reclami avanzati dai Clienti che vengono sporti entro i termini di decadenza previsti ex lege dalle convenzioni internazionali applicabili ad ogni singola spedizione. In tutti gli altri casi, ai Clienti verr  notificata la non accettabilit  del reclamo.

Indipendentemente dal canale di contatto prescelto dal cliente (telefono, posta elettronica, fax, etc) per segnalare quello che ritiene essere stato un disservizio, il reclamo o la segnalazione da parte di clienti o dei destinatari delle spedizioni viene gestito dal dipartimento Customer Service presente nell'area geografica di riferimento, il quale raccoglie tutte le informazioni (ad esclusione di quelle anonime che non potranno essere prese in considerazione) e registra il reclamo su apposito sistema informativo aziendale (per la business unit DGF: "Global Customer Care Service – GCCS" e per la business unit Freight "NCCO").

Ogni reclamo prevede che DHL GLOBAL FORWARDING esegua una istruttoria volta a comprendere responsabilit  (o meno) della stessa in relazione alla dichiarazione di disservizio palesategli dal Cliente.

DHL GLOBAL FORWARDING business unit DGF si impegna a gestire il reclamo, comunicarne l'esito al Cliente ed effettuare l'eventuale rimborso se dovuto, al termine dell'istruttoria della pratica che, attesa la internazionalit  dei servizi, pu  di volta in volta variare come tempistica.

La procedura della business unit Freight prevede che entro una settimana dalla segnalazione del reclamo da parte del cliente, il Customer Service comunichi al Cliente l'accettazione o meno del reclamo motivando.

In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo   resa in forma scritta ed   adeguatamente motivata, con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il Cliente pu  presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art.3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, pu  adire l'AGCOM stessa affin  definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento.

E' fatta salva la facoltà del cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

DHL GLOBAL FORWARDING garantisce a ciascun utente il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e di cui DHL GLOBAL FORWARDING è in possesso. DHL GLOBAL FORWARDING garantisce inoltre i diritti di accesso dell'interessato ai sensi del D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

## **ALLEGATI**

**Allegati da 1 a 4:** scheda prodotto" vigenti relative ai servizi Air Freight Forwarding (link: [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_aereo.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_aereo.html)), Ocean Freight Forwarding FCL – Full Container Load (link: [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_marittimo.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_marittimo.html), all'interno del menu DHL OCEAN DIRECT – Contenitori Completi FCL), Ocean Freight Forwarding LCL – Less than Container Load (link: [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_marittimo.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_marittimo.html), all'interno del menu DHL OCEAN CONNECT – Groupage marittimo LCL), Road and Rail Freight Forwarding (link: [http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto\\_merci/trasporto\\_terra\\_e\\_ferrovia.html](http://www.dhl.it/it/logistica/trasporto_merci/trasporto_terra_e_ferrovia.html)) che rinverrete negli allegati 1, 2, 3 e 4.

**Allegati da 5 a 6** "Condizioni Generali di Spedizione" riferibili alla business unit DGF e alla business unit Freight (link: [http://www.dhl.it/it/logistica/customer\\_resource\\_area.html](http://www.dhl.it/it/logistica/customer_resource_area.html)).