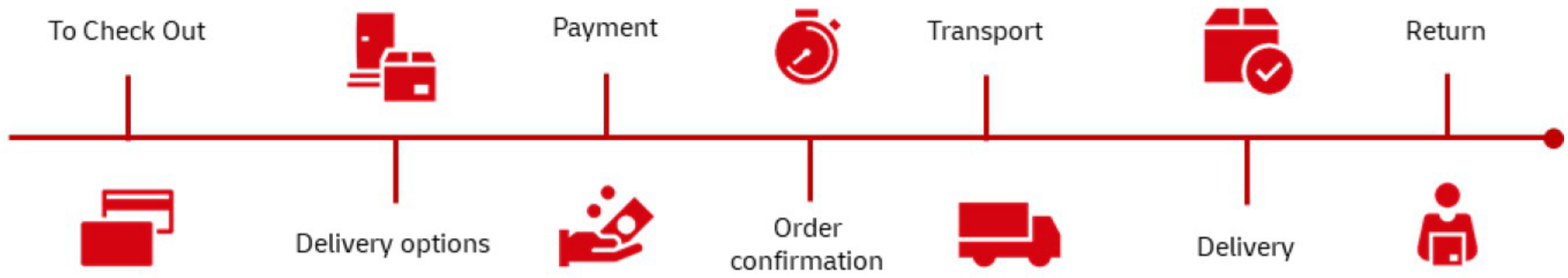
DHL HOME DELIVERY INTERNATIONAL

FRÅN CHECK OUT TILL LEVERANS



FRÅN CHECK OUT TILL LEVERANS

Detta är en guide för hur du använder DHL HOME DELIVERY INTERNATIONAL som leveransalternativ i din check out. Målet är att du ska kunna ge den information som konsumenten eller mottagaren behöver genom hela processen, från check out till leverans.



Several steps on the way from check out to delivery

Check out

När konsumenten har valt sina produkter i webbshopen är det det dags för konvertering när de klickar sig vidare till din check out.

DHL HOME DELIVERY INTERNATIONAL är en transporttjänst för ditt styckegods hem till slutmottagaren. Leveransen görs alltid till tomtgränsen (om inte annat är överenskommet) på mottagaren hemadress. Observera att leveranserna kan se olika ut beroende på vilket land mottagaren bor i.

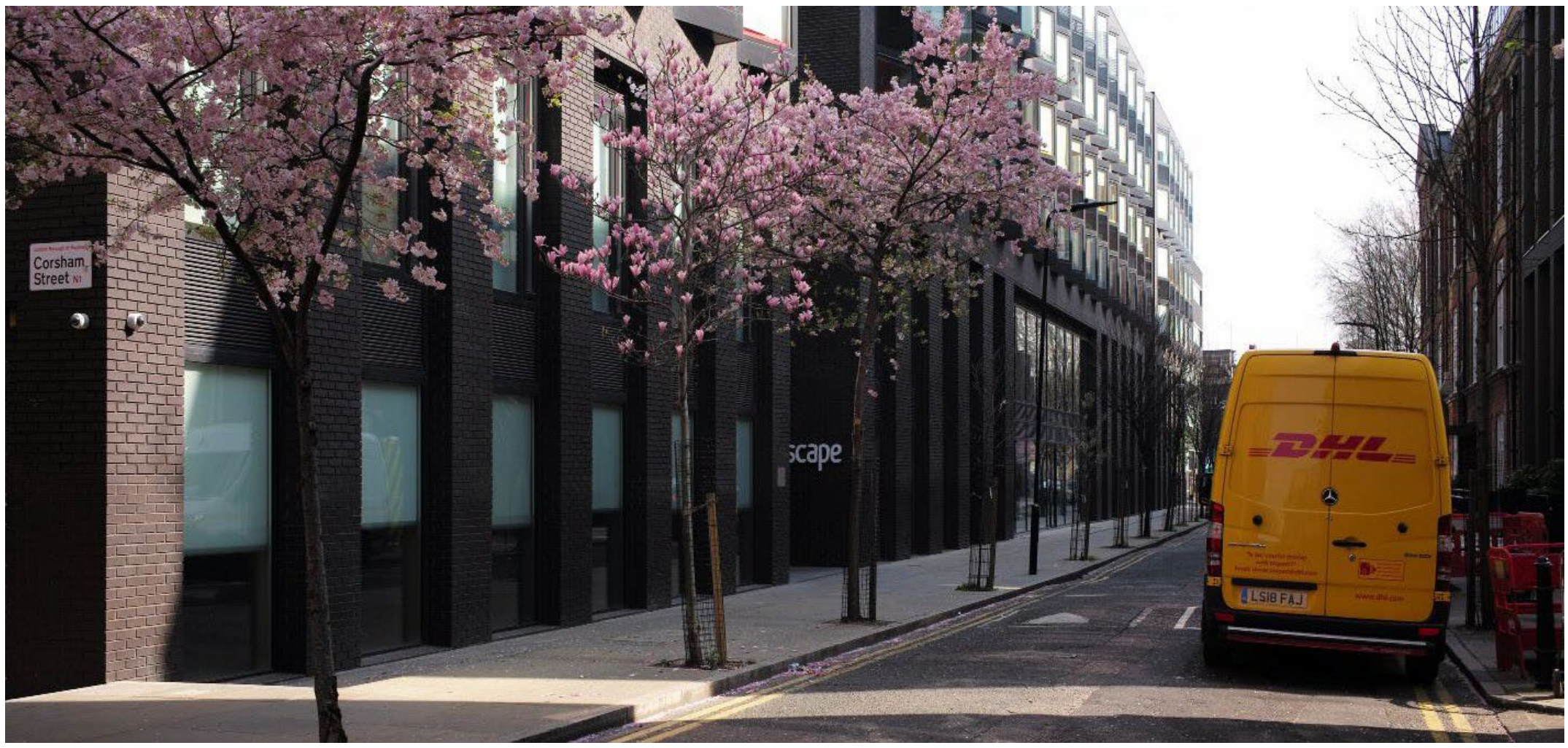
För att säkerställa en bra leverans och för att undvika extra kostnader måste mottagaren vara tillgänglig på leveransadressen vid den planerade leveranstiden. Mottagaren kontaktas i förväg, till exempel via telefon, mail eller sms. (kontaktmetoder varierar)

HOME DELIVERY INTERNATIONAL är tillgängligt i de flesta länder. Länderna är:
AT, BE, BG, CH, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, NO, PL, PT, RO, SE, SI, SK

OBS: Vikt och måttgränser presenteras i DHL Freights Produktmanual. För produktdefinitioner och API:er, se dhldashboard.se.

Var vänlig notera att om en bakgavellift är nödvändig är max. mått 240 x 120 x 220 cm samt maxvikt per enhet får inte överstiga 750 kg per kolli.

Se också till att använda rätt DHL-logo i check out, den ska enbart säga DHL, inte DHL Freight, DHL Express eller annan enhetsmarkör.



Leveransens ledtid: “x-y arbetsdagar”
Den totala leveranstiden är från upphämtning till leveransterminal. Observera att ledtiden anges i arbetsdagar, inte kalenderdagar.

Den förväntade leveransdagen för en viss sändning kan fås genom tracking på **dhl.com** eller **DHL Active Tracing**. För ytterligare detaljer, prata med din ordinarie kontaktperson på DHL Freight Sverige.

Orderbekräftelse och andra kanaler för konsumentinformation

Medan informationen i check out hålls kort, är det viktigt med ytterligare information i orderbekräftelsen för att säkra en god kundupplevelse och ge mottagaren rätt förväntningar.

Leveransmetod och notifieringar

- Mottagaren kommer att kontaktas innan leverans
- Det är mycket viktigt att kontaktuppgifterna (telefon och epost) som angivits till mottagaren är korrekta.
- Leveransen kommer att göras enligt överenskommelse med mottagaren.
- DHL levererar endast till tomtgräns (om inget annat är överenskommet).

Spårning

- Spårningen för DHL HOME DELIVERY INTERNATIONAL är standard i nätverket och händelserna uppdateras i realtid.
- Använd **dhl.com** or **DHL Active Tracing** för din spårning

- Använd ditt shipment-ID för spårning.



Returer

Om kunden behöver returnera hela eller delar av ordern, behöver du informera dem hur detta går till.

Titta i vår guide för transport av returer och se till att ditt team och din kund känner till informationen. Instruktioner hittar du **här**.

Returen är spårbar hela vägen tillbaka till ursprungsavsändarens adress via **dhl.com** och **DHL Active Tracing**.

Användbara länkar

DHL Freight Product Manual, för kunder och utvecklare och **DHL Finder API**
https://www.dhldashboard.se/Home.aspx

Terms & Conditions
https://www.dhl.com/se-en/home/our-divisions/freight/customer-service/useful-downloads.html
Active Tracing - Selection