DHL Home Delivery International

En tydlig guide till leverans, avisering, mottagande och retur.

För företag som vill erbjuda en trygg och smidig hemleverans av både mindre försändelser och större eller tyngre gods till och från Europa.

HELA VÄGEN HEM

Vad dokumentet klargör

- Vad kunden behöver ange vid bokning
- Vad mottagaren kan förvänta sig före leverans
- Vilka krav som gäller vid lossning
- Vad som händer vid missad leverans
- Hur en retur bokas och förbereds



Målet är en gemensam och tydlig förväntansbild

Kunden ansvarar för korrekta bokningsuppgifter. Mottagaren behöver vara nåbar, förberedd och på plats enligt överenskommelsen.

Check out guide

Villkor

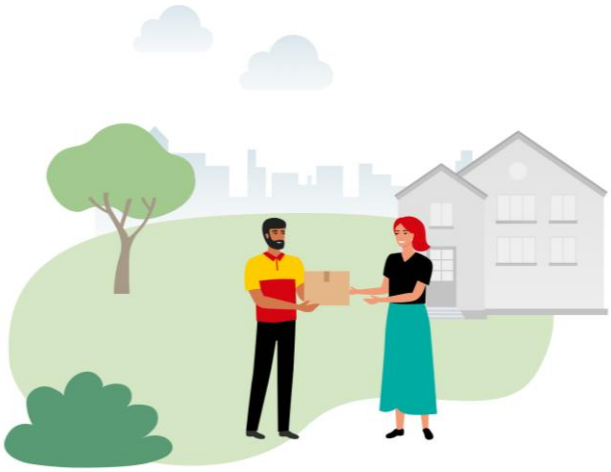
Returinstruktion

Leveransen i praktiken

Vad kund och mottagare kan förvänta sig

Leverans till trottoarkant

Leverans sker till angiven adress, helgfria vardagar kl. 08.00-17.00. Lossning sker till markplan vid fordonets sida. Behörig person ska kunna kvittera godset.



Ansvar vid lossning

Om bakgavellift behövs
Godset måste rymmas inom mått- och viktgränserna på nästa sida.

Om kollit väger mer än 750 kg
Kunden eller mottagaren ansvarar för att lämplig lossningsutrustning finns på plats.

Om mottagaren lossar själv
Lossningen sker under mottagarens ansvar, med egen utrustning från fordonets sida eller bakifrån. Kund och mottagare ansvarar för att lossningen kan genomföras säkert och utan risk.

Om särskild utrustning behöver ordnas
DHL kan i vissa fall hjälpa till mot ersättning.

Produktbegränsningar och krav

Mått och vikt

Kontrollera alltid om leveransen kräver bakgavellift. Det avgör vilka gränser som gäller för varje kolli.

BAKGAVELLIFT: JA		BAKGAVELLIFT: NEJ	
Längd	**240 cm**	Längd	**299 cm**
Bredd	**120 cm**	Bredd	**240 cm**
Höjd	**220 cm**	Höjd	**220 cm**
Maxvikt per kolli	**750 kg**	Maxvikt per kolli	**1 000 kg**
Volym per kolli	**6,34 m³**	Maxvikt per sändning	**2 500 kg**
Flakmeter per kolli	**1,20 flm**		

Opallat gods per kolli	**30 kg**
Löslastat, max antal	**10 kolli**

Bokningstips: Säkerställ mått, vikt, pallstatus och lossningsmöjlighet innan transporten bokas.

Avisering och tidsbokning

Q&A

Hur kontaktas mottagaren?

Via telefon, SMS och/eller e-post. Telefonnummer och e-postadress är obligatoriska vid bokning.

Vem tar kontakten?

Den slutgiltigt distribuerande terminalen i mottagarlandet.

Vad innehåller aviseringen?

Ett förslag på leveransdag och ett tidsfönster. Mottagaren kan önska en annan tid vid detta kontakttillfälle.

Finns en separat bokningslänk?

Nej, inte i nuläget.

Finns fasta tidsfönster?

Nej. Terminalen föreslår ett tidsfönster som är längre än två timmar mellan kl. 08.00 och 17.00.

Kan tiden ändras?

Mottagaren kan önska ett annat tidsfönster en gång och behöver återkoppla samma dag.

Vad händer om mottagaren inte är på plats?

Sändningen tas tillbaka till terminalen och mottagaren kontaktas igen. Extra kostnader debiteras uppdragsgivaren.

Leveransdag, mottagande och signering

Q&A

När sker leverans?

Arbetsdagar, måndag-fredag, mellan kl. 08.00 och 17.00.

Hur långt är tidsfönstret?

Alltid längre än två timmar.

Ringer chauffören strax före?

Nej.

Ställs godset av vid porten utan signering?

Nej.

Kvittering

Signering sker normalt i handskanner. I vissa länder kan manuell signering på CMR förekomma.

Legitimation

Legitimation krävs normalt inte, men behörig mottagare ska kunna kvittera leveransen.

Mottagarens närvaro

Mottagaren ska vara på plats. Alternativt kan en annan person ta emot med skriftlig fullmakt och möjlighet att identifiera sig.

Vad händer om leveransen inte kan genomföras?

Efter sju dagar utan genomförd leverans returneras sändningen. Uppkomna kostnader debiteras uppdragsgivaren.

Tillval och hantering av avvikelser

Home Delivery International

Tillval

- Tull
- Farligt gods
- Försäkring
- Hardcopy Proof of Delivery, POD
- Upphämtningsbesked

Tidsbokning ingår

Terminalen kontaktar mottagaren, normalt när sändningen nått sista terminal före utkörning. Korrekt telefonnummer och e-postadress måste finnas i bokningen.

Om lossning inte kan genomföras som planerat

Mottagaren använder egen utrustning	DHL levererar till anvisad plats när säker lossning är möjlig.
DHL undersöker alternativ utrustning	Kan erbjudas när det är praktiskt möjligt och mot tillkommande kostnad.
Mottagaren hämtar på terminal	Används om annan säker och genomförbar lösning saknas.

Tillkommande kostnader debiteras uppdragsgivaren. Lagerkostnad kan tillkomma vid längre terminaltid.

Returinstruktion Home Delivery International

För en smidig och säker retur

Returbokning och upphämtning

1 Boka returen

Uppdragsgivaren registrerar retursändningen med DHL Road Freight STANDARD i sitt boknings- eller transportsystem.

2 Skicka returhandlingar

Uppdragsgivaren skickar handlingar och etikett till konsumenten, som märker varje kolli korrekt.

3 Boka upphämtning via DHL

Uppdragsgivaren kontaktar DHL Kundservice 0771 345 345.
Kunden hänvisar till det ursprungliga sändningsnumret.
Kundservice skickar en PDF till uppdragsgivaren med label och transportdokument.

Detta måste konsumenten känna till

- DHL hämtar vid trottoarkant.
- Varor över 30 kg ska stå på pall eller annan lastbärare. Spara den ursprungliga pallen eller ordna en ny.
- Emballaget ska tåla normal godshantering och lastsäkring. Oskadat emballage kan återanvändas.
- En synlig etikett per kolli. Vik inte etiketten över en kant och täck den inte med tejp eller band.
- Konsumenten ska vara på plats vid överenskommen upphämtning.
- **Retur av farligt gods från konsument är inte tillåten.**