



DHL HOME DELIVERY INTERNATIONAL

RETUR INSTRUKTION

Detta dokument avser DHL Home Delivery International och vad du som kund/uppdragsgivare behöver göra vid en retur.

Som uppdragsgivare är det viktigt att Du säkerställer att godset är redo för retur före du genomför en bokning!

Bokning och upphämtning görs i nedan steg:

1. Uppdragsgivaren registrerar och bokar en sändning med transporttjänsten DHL ROAD FREIGHT STANDARD i sitt boknings- eller transportsystem. I dem flesta fall innebär det en importsändning från konsumentens hemvist till Sverige.
2. Uppdragsgivaren ansvarar att transportdokument skickas till konsumenten som märker godset med korrekt label.
3. Uppdragsgivaren kontaktar DHL Kundservice 0771 345 345 med hänvisning till sändningsnummer enligt punkt 1. Kundservice bokar upphämtningen hos avsändaren.

Tänk på att nedan är viktigt att konsumenten har kunskap om att:

- DHL levererar till OCH hämtar vid trottoarkant.
- Om varan väger över 30 kg ska konsumenten ställa varan på pall/lastbärare. Det betyder att konsumenten som önskar returnera varan måste spara lastpallen som varan ankom på. Alt. skaffa en ny. DHL varken tillhandahåller lastpall eller transportemballage vid upphämtning.
- Emballage ska vara starkt och stöttåligt och klara normal godshantering och lastsäkring. Är emballaget i gott skick vid leverans går det bra att återanvända vid retur.
- Labeln ska fästas så att den är väl synlig och inte ligger vikt över en kant eller skryms av tejp, buntband eller liknande. En Label per kolli.
- Personligen vara på plats enligt överenskommen upphämtning.

OBS! Retur av farligt gods inte är tillåtet för retur från konsument!

Vid frågor ber vi er kontakta DHL Kundservice alt. Er närmaste kontaktperson!