

CARTA DI QUALITA'



Valido dal 27 Novembre 2017

DHL
EXCELLENCE. SIMPLY DELIVERED.

Indice degli argomenti

1.	LA CARTA DI QUALITA'	3
2.	DHL IN ITALIA	3
3.	DHL EXPRESS (ITALY) S.R.L.	3
4.	I SERVIZI DHL	3-6
5.	TERMINI E CONDIZIONI DI ACQUISTO DEI SERVIZI	7-8
6.	RECLAMI	8
7.	PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	9
8.	DIRITTO DI ACCESSO	10

1. LA CARTA DI QUALITA'

Il presente documento, in ottemperanza agli obblighi imposti dalla Delibera AGCOM n. 413/14/CONS, ha l'obiettivo di fornire al pubblico informazioni riguardanti la gamma dei servizi offerti da DHL Express (Italy) S.r.l., i termini e le condizioni di acquisto degli stessi, le procedure di gestione dei reclami e le procedure di conciliazione. Il presente documento disciplina principalmente i rapporti commerciali tra DHL ed i Clienti occasionali. Per tutti coloro i quali volessero avvalersi di un servizio continuativo o sottoscrivere un contratto di abbonamento, è disponibile la forza di vendita DHL Express, in grado di individuare e proporre le più opportune e complete soluzioni contrattuali, operative, tariffarie e commerciali.

2. DHL IN ITALIA

Il Gruppo DHL è presente in Italia con le divisioni DHL Express, DHL Global Forwarding-Freight e DHL Supply Chain. Il Gruppo offre una vasta gamma di servizi, che vanno dalla spedizione espresso di documenti e piccoli colli, alla movimentazione (via aerea, via mare o via terra) di merci, a servizi di logistica e magazzino, proponendo soluzioni personalizzate e specializzate.

3. DHL EXPRESS (ITALY) S.r.l.

DHL Express (d'ora in poi, per semplicità, definita "DHL"), leader mondiale nel mercato dei corrieri espressi, è presente in Italia dal 1978. Offre un'ampia gamma di servizi, *door to door*, in grado di assicurare ai propri Clienti la consegna, in tempi rapidi, di documenti e merci in tutto il mondo.

4. I SERVIZI DHL

I servizi espresso sono disponibili per le consegne internazionali e nazionali, recapitate entro un orario predefinito ("servizi ad orario"), entro la fine del giorno lavorativo successivo al ritiro, nella prima giornata disponibile o in base alle esigenze del Cliente.

Di seguito una panoramica dei servizi internazionali e nazionali offerti da DHL.

4.1 Servizi ad orario INTERNAZIONALI:

“DHL EXPRESS 9:00/10:30/12:00 INTERNAZIONALE” - caratteristiche principali

a) Servizio DHL EXPRESS 9:00 INTERNAZIONALE

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro le ore 9.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 30 Kg, con dimensioni massime pari a: 120x80x80 (cm)
- Pallet: non accettabile - Massimo 10 colli per spedizione
- Disponibile per spedizioni internazionali solo da specifiche località di ritiro e verso le principali destinazioni - È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

b) Servizio DHL EXPRESS 10:30 INTERNAZIONALE

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro le ore 10.30 del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 30 Kg, con dimensioni massime pari a: 120x80x80 (cm)
- Pallet: non accettabile - Massimo 10 colli per spedizione
- Disponibile per spedizioni internazionali solo da specifiche località di ritiro e verso le principali destinazioni - È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

c) Servizio DHL EXPRESS 12:00 INTERNAZIONALE

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 70 Kg, con dimensioni massime pari a: 300x120x160 (cm)
- Pallet: fino a 300 kg, con dimensioni massime pari a: 120x100x160 (cm)
- Massimo 10 colli per spedizione
- Disponibile per spedizioni internazionali solo da specifiche località di ritiro e verso le principali destinazioni. È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

4.2 Servizio "EXPRESS WORLDWIDE"- caratteristiche principali

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro la fine del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 1000 kg
- Collo: fino a 70 Kg, con dimensioni massime pari a 300x120x160 (cm)
- Pallet: fino a 1000 Kgs con dimensioni massime pari a 120x100x160 (cm)
- Massimo 3 pallet o 99 colli per spedizione
- Disponibile verso oltre 220 paesi nel Mondo e su tutto il territorio nazionale. È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

4.3 Servizi ad orario NAZIONALI:

"DHL EXPRESS 9:00/10:30/12:00 DOMESTIC" - caratteristiche principali

a) Servizio DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro le ore 9.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 30 Kg, con dimensioni massime pari a: 120x80x80 (cm)
- Pallet: non accettabile – Massimo 99 colli per spedizione
- Disponibile per spedizioni nazionali solo da specifiche località di ritiro e verso le principali destinazioni. È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

b) Servizio DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro le ore 10.30 del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 30 Kg, con dimensioni massime pari a: 120x80x80 (cm)
- Pallet: non accettabile – Massimo 99 colli per spedizione
- Disponibile per spedizioni nazionali solo da specifiche località di ritiro e verso le principali destinazioni. È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

c) Servizio DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 50 Kg, con dimensioni massime pari a: 120x80x80 (cm)
Solo in caso di rotoli – dimensione massime lato maggiore 180 cm
- Pallet: fino a 300 kg, con dimensioni massime pari a: 120x100x120 (cm)
- Massimo 1 pallet o 99 colli per spedizione
- Disponibile per spedizioni nazionali solo da specifiche località di ritiro e verso le principali destinazioni. È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

4.4 Servizio "EXPRESS DOMESTIC"- caratteristiche principali

- Consegna door-to-door di merci e documenti entro la fine del giorno lavorativo successivo al ritiro o nella prima giornata disponibile, in base alla tratta della spedizione
- Spedizione: fino a 300 kg
- Collo: fino a 50 Kg, con dimensioni massime pari a: 120x80x80 (cm)
Solo in caso di rotoli – dimensione massime lato maggiore 180 cm
- Pallet: peso massimo 300 Kgs – dimensioni massime 120x100x120 cm
- Massimo 1 pallet o 99 colli per spedizione
- Disponibile su tutto il territorio nazionale. È possibile verificare i tempi di consegna consultando il sito <http://dct.dhl.com>
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL

4.5 Servizio "SAME DAY" - caratteristiche principali

- Trasporto con mezzi e autisti dedicati per consegne door-to-door nel più breve tempo possibile o in un giorno specifico concordato con il Cliente
- Disponibile per consegne personalizzate e dedicate, sia sul territorio internazionale che su quello nazionale
- Capacità di risposta immediata e organizzazione flessibile
- Servizio adattabile ad ogni esigenza del Cliente
- Network dedicato
- Spedizione: fino a 24.000 kg, con il volume massimo pari a: 33 pallet
- Collo con dimensioni massime pari a: 120x80x240 (cm)

Per avvalersi di questo servizio il Cliente deve, prendendo contatti con il Servizio Clienti DHL, concordare tempi, costi, modalità e condizioni di erogazione del servizio stesso.

4.6 Servizi "OPZIONALI"- caratteristiche principali

Oltre a numerosi servizi a valore aggiunto che già caratterizzano i prodotti offerti da DHL, DHL stessa mette a disposizione dei propri Clienti una gamma di servizi opzionali per andare incontro ad ogni esigenza che i Clienti possano avere. Di seguito alcuni dei citati servizi e la loro disponibilità. Limiti, costi e condizioni di vendita/applicabilità sono disponibili sul sito www.dhl.it al link http://www.dhl.it/it/express/servizi_opzionali.html

a) Assicurazione

DHL mette a disposizione dei propri Clienti servizi di assicurazione, atti a coprire il valore dei beni, per le perdite e i danni che possano verificarsi alle spedizioni, internazionali e nazionali, durante il trasporto.

b) Consegna al Sabato

Disponibile per le principali destinazioni italiane ed internazionali, previa verifica con il Servizio Clienti DHL.

c) Ritiro e consegna non-standard

Consente il ritiro e la consegna al di fuori degli orari standard, disponibile per spedizioni internazionali e nazionali. È possibile verificare gli orari disponibili per le singole località contattando il Servizio Clienti DHL.

d) Extended Liability

In caso di perdita o danneggiamento della spedizione prevede un rimborso di 400€ a fronte di un pagamento di 4€ di supplemento. Il servizio è applicabile solo alle spedizioni di documenti provenienti da, o dirette a, Paesi non appartenenti all'Unione Europea. Il rimborso non è cumulabile con altri risarcimenti ed il servizio non è disponibile per le spedizioni ad orario di cui all'art. 4.1 che precede.

4.7 Servizi "DOGANALI": caratteristiche principali

DHL facilita l'espletamento di tutte le formalità doganali previste per l'importazione o l'esportazione, tramite dei servizi doganali a pagamento. Descrizione, limiti e condizioni sono disponibili sul sito www.dhl.it al link

http://www.dhl.it/it/express/assistenza_doganale/customs_services.html

Di seguito alcuni dei servizi offerti.

a) Importazioni merci soggette a nulla osta

Prevede la gestione dei rapporti con gli enti terzi per richiedere i "nulla- osta" sanitari o permessi addizionali necessari all'importazione delle merci nel territorio italiano.

b) Revisione bolla doganale

Include la presentazione in dogana di istanze per revisione di accertamento di bolle doganali.

c) Anticipo oneri

Nel caso in cui le spedizioni fossero soggette al pagamento di oneri doganali, DHL, oltre a gestire le pratiche di sdoganamento, per accelerare la consegna delle spedizioni extra UE, anticipa alla Dogana (per conto del destinatario) gli importi di dazi e tasse, che dovranno poi essere rimborsati dal destinatario stesso. In ragione dell'attività esercitata, e del rischio finanziario assunto, DHL applica un supplemento amministrativo, variabile in funzione dell'importo anticipato.

5. TERMINI E CONDIZIONI DI ACQUISTO DEI SERVIZI

5.1. Acquisto dei servizi DHL

Il Cliente può acquistare i servizi DHL attraverso i seguenti canali:

- contattando il Servizio Clienti DHL, al numero 199.199.345¹;
- via web, nella sezione "Ottieni una quotazione e confronta i nostri servizi", nell'area "Spedisci subito on line" al seguente link:
https://www.mydhl.dhl.com/mydhl/appmanager/smep/customerDesktop?nfpb=true&pageLabel=smep_portal_page_login&utm_source=IT&utm_medium=hp_tc&utm_campaign=login_link#portletShippingOptions
- presso i Service Point DHL, consultando l'elenco completo dei punti vendita al link http://www.dhl.it/it/express/spedire/sedi_service_points.html

5.2 Tariffe

Il prezzo della spedizione dipende dalle sue dimensioni, dal suo peso (reale o volumetrico) e dalla sua destinazione. Per calcolare il peso volumetrico della spedizione è possibile fare

¹ Costo massimo di 14,49 centesimi di euro al minuto per chiamate da rete fissa e 48,8 centesimi di euro al minuto per chiamate da rete mobile, con uno scatto alla risposta 15,75 centesimi di euro

riferimento allo strumento "Calcolare il Peso Volumetrico" disponibile al link http://www.dhl.it/it/strumenti_dhl/peso_volumetrico_express.html

Le tariffe e i supplementi sono disponibili sul sito www.dhl.it al link http://www.dhl.it/it/express/centro_risorse/express_downloads.html#shipping sezione "Guida Servizi e Tariffe".

5.3 Condizioni generali di trasporto

Alle spedizioni DHL si applicano sempre i limiti e le condizioni previste dalle "Condizioni Generali di trasporto" accessibili attraverso il link:

http://www.dhl.it/content/dam/downloads/g0/express/shipping/terms_conditions/international/terms_conditions_of_carriage_it_it_2016.pdf

5.4 Garanzia di rimborso in caso di ritardo

I tempi di consegna delle spedizioni sono indicativi e, come tali, non vincolanti per DHL. Per i servizi ad orario (di cui all'art. 4.1 che precede) è disponibile la specifica garanzia di rimborso "Money Back Guarantee", i cui limiti e le condizioni sono verificabili al link:

http://www.dhl.it/content/dam/downloads/g0/express/shipping/terms_conditions/mbg/eu/money_back_guarantee_terms_and_conditions_it.pdf

5.5 Garanzia di rimborso in caso di smarrimento/danni

5.5.1 Spedizioni Internazionali

Salvo quanto previsto per servizi caratterizzati da differenti limiti di rimborso, la risarcibilità da parte di DHL di una qualsiasi perdita o danno, in qualunque modo occorsi, è limitata a 26 USD per Kg, fino ad un massimo di 100 USD (convenuto in 80 €). Restano esclusi dalle garanzie di rimborso i danni o le perdite che siano conseguenza di eventi fuori dal controllo di DHL, così come previsti all'articolo 9 delle Condizioni Generali di trasporto DHL di cui al link

http://www.dhl.it/content/dam/downloads/g0/express/shipping/terms_conditions/international/terms_conditions_of_carriage_it_it_2016.pdf.

5.5.2 Spedizioni Nazionali

Salvo quanto previsto per servizi caratterizzati da differenti limiti di rimborso, la risarcibilità da parte di DHL di una qualsiasi perdita o danno, in qualunque modo occorsi, è limitata a € 1 per Kg, fino ad un massimo di € 30. Restano esclusi dalle garanzie di rimborso i danni o le perdite che siano conseguenza di eventi fuori dal controllo di DHL, così come previsti

all'articolo 9 delle Condizioni Generali di trasporto DHL di cui al link http://www.dhl.it/content/dam/downloads/g0/express/shipping/terms_conditions/international/terms_conditions_of_carriage_it_it_2016.pdf.

6. RECLAMI

DHL accoglie reclami per disservizi tramite tutti i canali di Assistenza alla Clientela, in particolare:

- il **modulo on line** disponibile, *dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 18:30*, sul **sito www.dhl.it** al link http://www.dhl.it/it/contact_center/contatti_express.html
- la **Chat on line** disponibile, *dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 18:30*, sul **sito www.dhl.it** al link http://www.dhl.it/it/contact_center/contatti_express.html

DHL darà seguito ai reclami che vengono presentati nei limiti di quanto indicato dalle Condizioni Generali di Trasporto DHL o dalle condizioni particolari previste per specifici servizi.

6.1 Presentazione dei reclami

Un reclamo deve essere presentato, a pena di decadenza, entro:

- 7 giorni di calendario dalla data di consegna in caso di danno occulto alle spedizioni assicurate tramite DHL
 - 14 giorni di calendario dalla data di affidamento della spedizione per reclami sui ritardi delle spedizioni soggette a garanzia "Money Back Guarantee" (si veda link http://www.dhl.it/content/dam/downloads/g0/express/shipping/terms_conditions/money_back_guarantee_terms_and_conditions_it.pdf)
- 30 giorni di calendario dalla data di affidamento della spedizione per tutte le altre tipologie di reclamo

6.2 Modalità di gestione dei reclami

Indipendentemente dal canale di contatto usato dal Cliente, il reclamo o la segnalazione di un potenziale disservizio viene gestita dal Servizio Clienti DHL, che raccoglie tutte le informazioni e registra il reclamo su apposito sistema informativo aziendale.

L'eventuale risarcimento/rimborso, che in alcun caso potrà essere differente rispetto a quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto o dalle specifiche relative ai prodotti acquistati, verrà riconosciuto direttamente al Cliente pagante, salvo sua specifica e diversa richiesta.

6.3 Tempi e modalità di risposta

L'azienda si impegna a gestire il reclamo, comunicarne l'esito al Cliente ed effettuare l'eventuale rimborso dovuto, entro massimo 45 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento del reclamo presso DHL.

In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è resa in forma scritta (nei medesimi tempi sopra indicati) ed è adeguatamente motivata, con l'indicazione degli accertamenti compiuti.

7. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

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

Qualora il Cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento. L'istanza per chiedere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la definizione della controversia deve essere effettuata utilizzando il formulario CP disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

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.

8. DIRITTO DI ACCESSO

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

L'informativa completa al link <http://www.dhl.it/it/legale.html> - sezione "Privacy & Cookie"