



DHL Express Condizioni Generali di Trasporto per i Servizi Nazionali in Svizzera

Nell'affidare una spedizione a DHL Express (Svizzera) AG – nel seguito denominata “DHL” – il “mittente”, per conto proprio, per conto del destinatario della spedizione (“destinatario”) e di qualsivoglia terzo che vi abbia interesse, concorda nell'applicare le Condizioni Generali di Trasporto di DHL.

1 Definizioni e campo di applicazione

Per “Spedizione” si intende ogni documento o pacco accompagnato da una lettera di vettura unica e che potrà essere trasportato con qualsiasi mezzo che DHL, a suo insindacabile giudizio, decida di utilizzare. Per “Lettera di vettura” si intende qualunque tipo di documento identificativo della spedizione, prodotto da DHL o dai sistemi automatici utilizzati dal mittente, quali ad esempio etichetta, codice a barre, lettera di vettura od ogni e qualsivoglia documento di trasporto, così come ogni loro versione elettronica. La responsabilità di DHL in relazione a ciascuna spedizione trasportata è limitata a quanto previsto nel presente documento. Qualora il mittente voglia richiedere una maggiore tutela della spedizione, potrà stipulare un'assicurazione della spedizione corrispondendo un importo aggiuntivo (altre informazioni sono riportate nella parte che segue). Nell'ambito dell'adempimento ai propri obblighi contrattuali, DHL ha facoltà di incaricare subappaltatori.

Le condizioni generali di trasporto DOMESTIC si applicano per le prestazioni di invio convenute, nonché per quelle aggiuntive e spese supplementari correlate al trasporto all'interno della Svizzera e del Liechtenstein. Dette condizioni si applicano per i seguenti prodotti, descritti nel sito Internet <https://mydhl.express.dhl/ch/it/home.html>:

DHL DOMESTIC EXPRESS
DHL DOMESTIC EXPRESS BASIC
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00
DHL DOMESTIC SAMEDAY

2 Autorizzazioni

Ai fini dell'esecuzione del trasporto, DHL è autorizzata a completare documenti a nome del mittente o del destinatario, nonché a inserire codici dei prodotti e delle prestazioni.

3 Indirizzamento e imballaggio

Il mittente è tenuto a imballare le spedizioni in modo adeguato per il trasporto e a scrivere correttamente l'indirizzo. In particolare, le spedizioni devono essere imballate in modo adeguato per lo smistamento automatico e la movimentazione e per le diverse condizioni climatiche. DHL non può tenere conto di eventuali scritte sull'imballaggio, come ad esempio “alto/basso” o “fragile”.

DHL può fatturare una maggiorazione di prezzo per il carico di lavoro supplementare dovuto a spedizioni non conformi.

4 Spedizioni escluse dal trasporto

Le seguenti spedizioni sono escluse dal trasporto:

- a. spedizioni il cui indirizzo del destinatario è una casella postale e/o che sono codificate e/o che riportano la dicitura “Fermo posta”;
- b. spedizioni di prodotti nazionali non conformi alle caratteristiche specificate nel sito Internet <https://mydhl.express.dhl/ch/it/home.html>;
- c. spedizioni di valore superiore a CHF 10'000 (diecimila franchi svizzeri) o il cui trasporto o



- possesso è vietato dalla legge;
- d. spedizioni che presentano un imballaggio inappropriato in termini di forma, contenuto e/o tipo;
 - e. spedizioni le cui caratteristiche potrebbero arrecare lesioni a persone o danni a oggetti;
 - f. sostanze che violano le leggi sui narcotici;
 - g. merci deperibili o sensibili, oppure merci che richiedono una protezione particolare contro fenomeni quali ad esempio vibrazioni, caldo o freddo, oscillazioni di temperatura o umidità, nonché l'adozione di misure tecniche particolari;
 - h. armi da fuoco, munizioni, esplosivi o attrezzature militari;
 - i. tutte quelle merci che ai sensi delle normative nazionali o internazionali sono classificate come merci pericolose o come spedizioni proibite e consentite soltanto a determinate condizioni;
 - j. animali vivi o spoglie umane;
 - k. spedizioni di merci o contenuti di altro genere il cui trasporto viola, secondo il parere di DHL, i requisiti di sicurezza o le normative di legge.

5 Spedizioni in contrassegno

Se la descrizione del prodotto prevede il servizio di invio in contrassegno e il mittente incarica DHL di effettuare la consegna con tale opzione, sull'etichetta adesiva della spedizione e nei documenti di accompagnamento dovrà essere specificato in modo leggibile l'importo da riscuotere presso il destinatario al momento della consegna.

DHL non risponde per danni dovuti a dati inesatti. Il mittente risponde per qualsiasi danno dovuto alla presenza di dati e/o etichette inesatti, incompleti o errati.

L'importo massimo consentito per le spedizioni in contrassegno è di CHF 5'000 IVA inclusa.

6 Consegne e spedizioni non consegnabili

Le spedizioni non vengono consegnate a caselle postali, indirizzi codificati o se riportano la dicitura "Fermo posta". Le spedizioni verranno consegnate all'indirizzo del destinatario indicato dal mittente, ma non necessariamente alla persona indicata quale destinatario. Qualora le spedizioni siano dirette ad indirizzi aventi un servizio centrale o unificato di ricevimento, le stesse verranno consegnate a tale servizio.

DHL può informare il destinatario di una spedizione in arrivo o di una mancata consegna. A seconda del prodotto, il destinatario ha a disposizione una o più di queste opzioni alternative di consegna: consegna in un giorno specifico da lui scelto (giorno preferito); consegna senza firma e senza preavviso; inoltro; o consegna al DHL ServicePoint da lui scelto per il ritiro in loco.

7 Luogo e giorno del recapito

Le spedizioni con e senza prova di avvenuto recapito vengono consegnate conformemente ai servizi offerti da DHL da lunedì a venerdì. I tempi di transito e recapito indicati da DHL sono indicativi. DHL non può quindi essere ritenuta responsabile per nessun tipo di danni o perdite dovuti a un ritardo nella consegna, a meno che questo non sia in contrasto con norme legislative cogenti applicabili di volta in volta.

Qualora la spedizione sia esclusa dal trasporto ai sensi del punto 4 o il destinatario non possa essere ragionevolmente identificato o rintracciato, rifiuti la spedizione o non intenda pagare eventuali spese di invio, DHL è obbligata a rinviare la spedizione al mittente con costi a carico del medesimo. Non si accettano richieste di rimborso dei costi di trasporto o spese di altro genere. Qualora la rispeditura al mittente non vada a buon fine, senza incorrere in una qualsivoglia responsabilità nei confronti del mittente o chiunque altro, DHL è autorizzata a distruggere o a vendere la spedizione accreditando al mittente il ricavato ottenuto al netto delle commissioni del servizio e di eventuali spese amministrative. DHL avrà il diritto di distruggere ogni spedizione che, per legge, non possa essere rispedita al mittente o sia considerata merce pericolosa.



8 Controllo delle spedizioni

DHL è autorizzata ad aprire e a controllare senza preavviso le spedizioni per motivi di sicurezza operativa e di sicurezza delle persone o di altre spedizioni in generale, per ragioni normative o in presenza di un qualsivoglia legittimo interesse.

9 Costi di trasporto e spese di spedizione

DHL calcola le spese di spedizione sulla base del peso effettivo. DHL si riserva di ripesare e rimisurare la spedizione a scopo di verifica.

I prezzi dei servizi forniti da DHL sono quelli indicati nel listino o nella conferma dell'ordine. I prezzi sono da intendersi senza IVA, senza supplemento carburante per il trasporto su strada ed eventuali altri supplementi.

La fattura per l'invio delle spedizioni affidate dal mittente a DHL viene emessa in formato elettronico o cartaceo sulla base dei dati forniti dal mittente. L'importo della fattura deve essere regolato in base alle modalità di pagamento delle prestazioni indicate nella fattura.

10 Responsabilità di DHL

In caso di danni da trasporto dovuti alla distruzione totale o parziale, a danneggiamenti oppure alla perdita totale o parziale di un pacco inviato con il prodotto "DOMESTIC EXPRESS Basic" la responsabilità di DHL è limitata al minore importo tra (i) il valore di costo netto, (ii) il valore indicato oppure (iii) CHF 500 (cinquecento franchi svizzeri).

In caso di danni da trasporto dovuti alla distruzione totale o parziale, a danneggiamenti oppure alla perdita totale o parziale di un pacco inviato con i prodotti "DHL DOMESTIC EXPRESS", "DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30", "DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00" e "DHL DOMESTIC SAMEDAY" la responsabilità di DHL è limitata al minore importo tra (i) il valore di costo netto, (ii) il valore indicato oppure (iii) CHF 1000 (mille franchi svizzeri).

Informazioni sui valori delle merci o sull'interesse alla consegna di una spedizione affidata a DHL non vengono ritenute in nessun caso una dichiarazione ai sensi dell'art. 448 comma 2 CO (Interesse alla consegna) e non motivano responsabilità di DHL oltre i limiti convenuti.

La responsabilità di DHL è strettamente limitata ai danni diretti dovuti a perdita e danneggiamento di una spedizione ed entro i limiti prestabiliti al riguardo. Tutti gli altri danni e perdite (in particolare mancato guadagno, perdita di interessi, mancate conclusioni di affari) sono esclusi dalla responsabilità a prescindere dal fatto che si tratti di danni e perdite indiretti, di natura eminentemente personale o immateriali; l'esclusione di responsabilità si applica anche nel caso in cui a DHL sia stato comunicato il rischio di tale danno o perdita.

DHL non risponde qualora la spedizione sia esclusa dal trasporto ai sensi delle disposizioni di cui al punto 4 o sia stata sequestrata o distrutta dalle autorità competenti, oppure il destinatario accetti la spedizione senza riserva alcuna.

DHL intraprende ogni sforzo ragionevole per consegnare la spedizione nei tempi regolari, che non sono tuttavia né garantiti, né costituiscono elemento del contratto. DHL non risponde per danni o perdite dovute a ritardi della spedizione.

11 Rivendicazioni

Qualsiasi rivendicazione deve essere presentata a DHL in forma scritta entro gli 8 (otto) giorni successivi all'accettazione della spedizione da parte del destinatario. Trascorso tale termine,



DHL non sarà ritenuta responsabile in alcun modo.

Le rivendicazioni sono limitate a una per spedizione; la loro risoluzione costituisce la compensazione completa e conclusiva di tutte le perdite e di tutti i danni correlati.

12 Assicurazione della spedizione / Protezione dei documenti

Su richiesta, DHL stipula un'assicurazione contro la perdita o il danneggiamento della spedizione fino a un valore massimo di CHF 10'000 (diecimila franchi svizzeri). Il servizio deve essere espressamente richiesto a DHL da parte del mittente. L'assicurazione non copre danni conseguenti, danni indiretti, nonché la perdita o danni dovuti a ritardi durante il trasporto.

13 Eventi al di fuori del controllo di DHL

DHL non può essere ritenuta responsabile per eventuali perdite o danni dovuti a cause che vanno oltre il proprio controllo, includendo in particolar modo danneggiamenti elettrici o magnetici o cancellazione di immagini elettroniche o fotografiche, dati o registrazioni; carenze o caratteristiche naturali della spedizione, anche qualora DHL ne fosse a conoscenza; atti od omissioni da parte di un soggetto che non sia sotto la diretta responsabilità di DHL (ad es. mittente, destinatario, terzi, impiegati pubblici od organi statali); cause di forza maggiore (ad es. valanghe, terremoti, cicloni, tempeste, inondazioni, nebbia, guerre, tumulti, sommosse civili o scioperi).

14 Garanzie e responsabilità del mittente

Il mittente si impegna a assumere la responsabilità e indennizzare DHL per qualsiasi rivendicazione avanzata da parte di terzi a causa dei danni dovuti alla violazione delle seguenti assicurazioni e garanzie:

- a. tutti i dati forniti dal mittente o dai suoi rappresentanti sono completi e conformi a verità;
- b. la spedizione è idonea al trasporto secondo quanto descritto al punto 4;
- c. la spedizione è stata preparata da personale qualificato in ambienti di non libero accesso e protetta da interventi non autorizzati durante la preparazione, il deposito in magazzino e il suo trasporto a DHL;
- d. il mittente si è attenuto a tutte le prescrizioni applicate al trattamento dei dati personali in particolare e alle leggi e normative vigenti in generale; e
- e. il mittente ha ottenuto e inoltrato a DHL tutti i consensi necessari per l'inoltro dei dati personali necessari per il trasporto e la consegna della spedizione, inclusi i dati del destinatario, quali ad esempio indirizzo e-mail, numero di telefono cellulare e fisso.

Il mittente risponde per tutti i costi e le spese correlati al trasporto della spedizione e si impegna a risarcire DHL per qualsiasi rivendicazione che potesse essere avanzata da terzi nei confronti di DHL stessa, nonché per danni verificatisi durante il trasporto.

15 Eventuale rimborso dell'importo del risarcimento

Qualora successivamente al pagamento di un eventuale risarcimento del danno venga ritrovata la spedizione ritenuta persa o parte di essa, al mittente o al destinatario sarà fatto presente che potrà richiederne la consegna entro un termine di 3 (tre) mesi rimborsando l'importo del risarcimento ricevuto.

Qualora il rimborso non venga effettuato entro tale termine, la spedizione diventa proprietà di DHL.

16 Itinerario del trasporto

Il mittente accetta espressamente ogni percorso o variazione dello stesso, ivi inclusa la possibilità che la spedizione venga effettuata con soste intermedie. DHL non è obbligata a documentare i controlli delle interfacce.



17 Compensazione, cessione

I crediti vantati nei confronti di DHL possono essere compensati una volta accertata l'esigibilità del credito o se questo è stato riconosciuto in forma scritta da parte di DHL stessa.

Al titolare del diritto non è consentita la cessione di eventuali crediti vantati nei confronti di DHL senza il permesso scritto di quest'ultima. Qualora DHL risponda nei confronti del mittente, costui cede a DHL gli eventuali diritti di cui gode nei confronti del destinatario della spedizione e di terzi che hanno causato o concausato il danno.

Qualora vanti dei crediti nei confronti del mittente, DHL ha facoltà di esercitare un diritto di ritenzione su tutti i beni affidati a DHL, a prescindere dal fatto che i crediti pendenti siano correlati o no a tali beni.

18 Clausola di salvaguardia

L'eventuale invalidità o inapplicabilità di una qualsiasi disposizione prevista nelle presenti condizioni generali non produce effetti sulla validità delle altre disposizioni.

19 Diritto applicato/foro competente

Tutti i contratti e le presenti condizioni generali di trasporto sono regolati dalla legge svizzera. In caso di controversie, il foro competente esclusivo è Basilea.

20 Testo originale

Le condizioni generali di trasporto sono state redatte in lingua tedesca, francese, italiana e inglese. In caso di incongruenza viene applicata la versione tedesca.

Per maggiori informazioni visitare il sito <https://mydhl.express.dhl/ch/it/home.html> oppure rivolgersi al servizio clienti di DHL.