



## CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO DI DHL EXPRESS

### INFORMAZIONI IMPORTANTI

Nell'affidare a DHL una Spedizione, il "Mittente", per proprio conto, per conto del destinatario della spedizione ("Destinatario") e di qualsivoglia terzo che vi abbia interesse, accetta l'applicazione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto ("CGT").

Per "Spedizione" s'intende ogni e qualsivoglia documento o pacco che viaggi accompagnato da un'unica lettera di vettura e che potrà essere trasportato con qualsiasi mezzo che DHL, a suo insindacabile giudizio, decida di utilizzare, incluso l'uso del trasporto aereo, stradale o di qualsivoglia altro vettore. Per "Lettera di Vettura" si intende qualunque tipo di documento identificativo della spedizione, prodotto da DHL o dai sistemi automatici utilizzati dal Mittente, quale un'etichetta, codice a barre, lettera di vettura aerea 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 richieda una maggior tutela, potrà richiedere, corrispondendo un importo aggiuntivo, di assicurare la spedizione (per maggiori informazioni, si veda quanto successivamente riportato). Per "DHL" si intende ogni società facente parte del Network DHL Express.

#### 1. Sdoganamento e rispetto della normativa applicabile

Al fine di eseguire i servizi di spedizione, DHL potrà svolgere per conto del Mittente o del Destinatario qualsiasi delle seguenti attività: (i) compilare documenti, modificare codici prodotto o servizio e anticipare il pagamento di ogni eventuale onere, imposta, tassa, sanzione o importo previsto dalle norme e dalle leggi applicabili ("Oneri Doganali"), (ii) agire a tutti gli effetti in qualità di rappresentante del Mittente o del Destinatario o designare un broker doganale per l'espletamento delle procedure di controllo dell'esportazione e di sdoganamento e (iii) reindirizzare la spedizione al broker doganale incaricato dal Destinatario o ad altro indirizzo su richiesta di qualsiasi persona che DHL ritenga, a suo ragionevole parere, esserne stata autorizzata.

Il Mittente o il Destinatario fornirà ogni autorizzazione aggiuntiva prevista dalla normativa applicabile per l'esecuzione delle formalità doganali da parte di DHL.

#### 2. Spedizioni non accettabili

Una Spedizione è da considerarsi non accettabile per il trasporto quando:

- contenga armi da fuoco, munizioni, esplosivi, dispositivi esplosivi o parti in prova, fucili ad aria compressa, repliche o imitazioni di armi da fuoco; merci contraffatte; contante; lingotti (di qualsiasi metallo prezioso); animali vivi, parti o resti di animali considerate illegali, quali l'avorio; resti umani o ceneri; pietre preziose o semi-preziose non incastonate; cannabis e suoi derivati; merci illegali, quali stupefacenti o altre sostanze illecite;
- rientri nelle seguenti categorie: materiale pericoloso, merci pericolose, articoli vietati o soggetti a limitazioni conformemente a quanto definito dall'accordo ADR (Accordo Europeo Relativo al Trasporto Internazionale di Merci Pericolose su Strada), dalla IATA (Associazione Internazionale del Trasporto Aereo), dall'ICAO (Organizzazione Internazionale per l'Aviazione Civile) o da parte di qualsiasi altro organismo competente ("Merce Pericolosa");
- contenga qualsiasi altro materiale che DHL non possa trasportare per motivi di sicurezza o per legge;
- l'indirizzo non sia corretto o sia incompleto o l'imballo sia difettoso o non adeguato ad assicurare un trasporto sicuro, facendo uso dell'ordinaria diligenza;
- il Mittente, il Destinatario o qualsivoglia altro soggetto direttamente o indirettamente interessato alla Spedizione sia indicato in un qualsiasi elenco vigente di soggetti sottoposti a sanzioni o restrizioni.



### **3. Consegne e Materiali Non Consegnabili**

Le Spedizioni non possono essere consegnate a caselle postali o a codici postali. 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 di ricevimento, le stesse verranno consegnate a tale servizio.

DHL potrà informare il Destinatario di una Spedizione in arrivo o di una mancata consegna. Al Destinatario potranno essere rese disponibili opzioni alternative di consegna, come la consegna in un giorno diverso, la consegna dinanzi alla propria abitazione, ad altro indirizzo o presso un Service Point DHL.

Qualora la Spedizione sia da intendersi inaccettabile, come descritto alla Sezione 2, oppure il valore ai fini doganali sia stato sottostimato, o il Destinatario non possa essere ragionevolmente identificato o rintracciato, rifiuti la spedizione o non intenda pagare gli Oneri Doganali o altri costi relativi alla Spedizione, DHL farà ogni ragionevole sforzo per riconsegnare la spedizione stessa al Mittente. Tutti i costi da ciò derivanti saranno a carico del Mittente. Ove non fosse possibile riconsegnare la Spedizione, DHL potrà disporre, abbandonare, distruggere o vendere la Spedizione, senza con ciò incorrere in una qualsivoglia responsabilità nei confronti del Mittente o di chiunque altro.

DHL avrà il diritto di distruggere ogni Spedizione nel caso in cui, per legge o provvedimento dell'autorità preposta al rispetto della legge, DHL non possa riconsegnare la stessa in tutto o in parte al Mittente o sia considerata Merce Pericolosa.

### **4. Verifica**

DHL si riserva il diritto di aprire e di ispezionare la Spedizione senza alcun obbligo di comunicazione, per ragioni di sicurezza, protezione, per motivi doganali o altre ragioni di natura regolamentare.

### **5. Costi, Oneri e Supplementi**

Il costo della Spedizione è calcolato in base al valore più alto tra il peso effettivo e quello volumetrico di ciascun collo, che potrà essere ripesato e/o rimisurato da DHL a conferma del calcolo effettuato.

Il pagamento degli Oneri Doganali e di qualsiasi altro importo dovuto, come indicato sulla pagina web DHL del Paese di destinazione, potrà essere richiesto al Destinatario prima della consegna. Ciò include un supplemento nel caso in cui DHL utilizzi il proprio credito con le Autorità Doganali o paghi qualsivoglia Onere Doganale per conto del Destinatario. In caso di mancato pagamento da parte del Destinatario, il Mittente sarà tenuto a pagare o rimborsare a DHL ogni e qualsivoglia Onere Doganale così come ogni altro importo dovuto per i servizi forniti o per i costi sostenuti da DHL per conto del Mittente stesso o del Destinatario.

### **6. Responsabilità di DHL**

**6.1 Con riferimento ad ogni singola Spedizione internazionale trasportata per via aerea (incluse le ipotesi in cui vengano effettuate prestazioni ancillari di trasporto via terra o in caso di interruzioni durante il tragitto), la responsabilità di DHL per perdite e danni è limitata secondo quanto previsto dalla Convenzione di Montreal o di Varsavia, come applicabili, ovvero in assenza di Convenzioni, al minore tra (i) il valore attuale di mercato o quello dichiarato o (ii) 26 Diritti Speciali di Prelievo per chilogrammo (approssimativamente 35 dollari americani per chilogrammo). Detto limite si applicherà altresì a tutte le altre forme di trasporto, eccetto laddove le Spedizioni siano trasportate solo via terra, nel qual caso troveranno applicazione i limiti di seguito riportati.**

**Per il trasporto internazionale via terra, la responsabilità di DHL per perdite e danni alla Spedizione è limitata, secondo quanto previsto dalla Convenzione Internazionale per il Trasporto di Merci su Strada (CMR), al minore fra (i) il valore attuale di mercato o quello dichiarato o (ii) ad 8,33 Diritti Speciali di Prelievo per chilogrammo (approssimativamente 11 dollari americani per chilogrammo).**

**Tali limiti si intendono applicabili anche al trasporto via terra sul territorio nazionale, fatti salvi limiti di responsabilità inderogabili o inferiori previsti dalla normativa nazionale applicabile al trasporto.**



Laddove il Mittente ritenesse i suddetti limiti insufficienti, dovrà provvedere a una specifica dichiarazione di valore e richiedere l'assicurazione, come descritto al seguente punto 8, oppure provvedere direttamente ad un'assicurazione.

La responsabilità di DHL è strettamente limitata alle perdite ed ai danni diretti alla Spedizione, nella misura indicata nella Sezione 6 del presente documento. Il risarcimento di ogni altra perdita o danno (a titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite in termini di profitto, utili, interessi, perdite di opportunità) è escluso, indipendentemente dalla natura della perdita o del danno, anche qualora il rischio di una potenziale perdita o di un possibile danno fosse stato comunicato a, o comunque conosciuto da, DHL.

6.2 DHL si impegna a fare quanto possibile affinché le spedizioni vengano consegnate nel rispetto dei tempi di resa comunicati da DHL, senza fornire alcuna garanzia al riguardo, in considerazione del fatto che detti tempi di resa sono da considerarsi indicativi, non sono vincolanti e non costituiscono un'obbligazione contrattuale. DHL non è da ritenersi responsabile per eventuali perdite o danni causati da ritardi, ma il Mittente, per certe Spedizioni, potrà chiedere il risarcimento secondo i termini e le condizioni del Money Back Guarantee, a disposizione sul sito web DHL (<https://mydhl.express.dhl/>) o tramite Servizio Clienti DHL.

## 7. Reclami

Tutte le richieste di risarcimento dovranno essere inoltrate per iscritto a DHL entro e non oltre trenta (30) giorni dalla data in cui DHL ha preso in carico la Spedizione. Trascorso il predetto termine, DHL non sarà ritenuta responsabile in alcun modo. Per ogni Spedizione potrà essere avanzata un'unica richiesta di risarcimento, così come unico sarà il rimborso di tutte le perdite o danni connessi alla spedizione stessa.

## 8. Assicurazione

DHL potrà provvedere all'assicurazione per perdita o danno alla Spedizione, a copertura del valore integrale della merce, a condizione che il Mittente abbia fornito a DHL precise istruzioni per iscritto, ed abbia compilato, sulla Lettera di Vettura, la sezione relativa all'assicurazione ovvero abbia provveduto a richiedere la copertura assicurativa tramite i sistemi automatici DHL, corrispondendone il relativo premio. La copertura assicurativa non copre comunque le perdite o i danni indiretti, i mancati guadagni, ovvero le perdite o i danni derivanti da ritardi nella consegna della Spedizione.

## 9. 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 controllo di DHL stessa, includendo, senza limitazione alcuna: danni elettrici o magnetici a, o cancellazione di, immagini elettroniche o fotografiche, dati o registrazioni; qualunque caratteristica o difetto correlata alla natura della Spedizione, anche se nota a DHL; atti od omissioni da parte di un soggetto che non sia sotto la diretta responsabilità di DHL, es. mittente, destinatario, terzi, dogane o altri enti governativi; attacchi informatici ad opera di terze parti o altre minacce alla sicurezza informatica; forza maggiore, es. terremoto, ciclone, tempesta, inondazione, nebbia, guerra, incidente aereo o embargo, epidemia, pandemia, disordine o sommosa civile, scioperi.

## 10. Dichiarazioni, garanzie e manleve del Mittente

Il Mittente si impegna a manlevare e indennizzare DHL, i suoi direttori, preposti, dipendenti e incaricati, per ogni e qualsivoglia perdita o danno che possa derivare dalla violazione da parte del Mittente stesso delle seguenti garanzie e dichiarazioni:

- la Spedizione è accettabile per il trasporto, in conformità con quanto descritto alla precedente Sezione 2;
- la Spedizione è stata preparata in locali sicuri da personale qualificato addetto alla preparazione della Spedizione e sono state assunte le opportune misure di protezione relative alla Spedizione, al fine di evitare interventi non autorizzati durante la preparazione della spedizione, il deposito in magazzino e l'eventuale suo trasporto a DHL;



- tutte le legislazioni e norme applicabili in materia di controllo delle esportazioni, sanzioni, dogana, nonché tutti i requisiti normativi e le restrizioni applicabili in materia di importazione, esportazione, transito o trasferimento della merce sono state rispettate;
- il Mittente ha dichiarato a DHL ogni e qualsivoglia bene c.d. “*dual-use*” o materiale militare soggetto ad autorizzazione da parte delle competenti autorità governative contenuto nella Spedizione;
- il Mittente ha fornito tutte le informazioni, permessi, licenze ovvero ogni altra autorizzazione governativa o documento previsto dalla normativa applicabile o richiesto da DHL, e tutte le informazioni, permessi, licenze ovvero ogni altra autorizzazione governativa o documento fornito dal Mittente o dai suoi rappresentanti sono veritieri, completi e accurati, incluso il valore, la descrizione della merce nonché le informazioni relative al Mittente ed al Destinatario;
- quando fornisce dati personali, il Mittente ha adempiuto a quanto previsto dalla normativa per il trattamento e la comunicazione a terzi di tali dati, ed ha informato gli interessati che i dati personali, incluso l’indirizzo email ed il numero di telefono del Destinatario, sono necessari per il trasporto, le formalità doganali e la consegna.

### **11. 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.

### **12. Legge Applicabile**

Il Mittente riconosce espressamente che ogni controversia connessa o derivante dall’esecuzione del trasporto e dall’applicazione delle presenti CGT, dovrà essere assoggettata alla giurisdizione non esclusiva nonché alla legge del Paese ove la Spedizione stessa trae origine, sempre che ciò non contrasti con norme imperative di legge.

### **13. Principio di conservazione**

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

**Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web di DHL (<https://mydhl.express.dhl/>) e sulla pagina web DHL del Paese di riferimento o tramite Servizio Clienti DHL attivo a livello locale.**