

CARTA DI QUALITA'





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	3-7
5.	TERMINI E CONDIZIONI DI ACQUISTO DEI SERVIZI	7-8
6.	RECLAMI	9
7.	PROCEDURA DI CONCILIAZIONE	9-10
8.	DIRITTO DI ACCESSO	10
9.	CONTATTI	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 il referente commerciale DHL Express, in grado di individuare e proporre le più opportune e complete soluzioni contrattuali, operative, tariffarie e commerciali.

Il presente documento è disponibile sul sito DHL al seguente link mydhl.express.dhl

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 09:00/10:30/12:00 - caratteristiche principali

a) Servizio DHL EXPRESS 09:00

- 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) - Massimo 10 colli per spedizione
- Pallet: non accettabile
- 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 mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

**b) Servizio DHL EXPRESS 10:30**

- 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) - Massimo 10 colli per spedizione
- Pallet: non accettabile
- 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 mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

c) Servizio DHL EXPRESS 12:00

- 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: 120x80x80 (cm) - Massimo 10 colli per spedizione
- Pallet: non accettabile
- 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 mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione



4.2 Servizio DHL 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 3000 kg
- Collo: fino a 70 Kg, con dimensioni massime pari a 120x80x80 (cm) con un lato massimo di 300cm – Nessun limite di colli per spedizione
- Pallet: fino a 1000 kg con dimensioni massime pari a 300x200x180 (cm) con un lato massimo di 300cm - Massimo 10 pallet per spedizione
- Disponibile verso oltre 220 Paesi nel Mondo. È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

4.3 Servizi ad orario NAZIONALI: DHL EXPRESS DOMESTIC 09:00/10:30/12:00 - caratteristiche principali

a) Servizio DHL EXPRESS DOMESTIC 09:00

- 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) - Massimo 10 colli per spedizione
- Pallet: non accettabile
- È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

b) Servizio DHL EXPRESS DOMESTIC 10:30

- 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) - Massimo 10 colli per spedizione
- Pallet: non accettabile
- È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito mydhl.express.dhl



- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

c) Servizio DHL EXPRESS DOMESTIC 12:00

- 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 120x80x80 (cm) - Massimo 10 colli per spedizione
- Pallet: non accettabile
- È possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

4.4 Servizio DHL 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
- Collo: fino a 70 kg, con dimensioni massime pari a 120x80x80 (cm) con un lato massimo di 300cm – Nessun limite di colli per spedizione
- Pallet: fino a 1000 kg, con dimensioni massime pari a 300x200x160 (cm) con un lato massimo di 300cm - Massimo 10 pallet per spedizione
- Disponibile su tutto il territorio nazionale. È possibile verificare i tempi di consegna consultando il sito mydhl.express.dhl
- Notifica proattiva di consegna attivabile previa richiesta al Servizio Clienti DHL o tramite strumento di prenotazione

4.5 Servizio DHL EXPRESS EASY- 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 25 kg
- Collo: fino a 25 kg, con imballo fornito da DHL (DHL Box 1-8) - Massimo 1 collo per spedizione
- Pallet: non accettabile
- E' possibile verificare la disponibilità del servizio ed i tempi di consegna consultando il sito mydhl.express.dhl

4.6 Servizi OPZIONALI- caratteristiche principali

Oltre a numerosi servizi a valore aggiunto che già caratterizzano i prodotti offerti, DHL 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. Limiti, costi, condizioni di



vendita/applicabilità sono consultabili sul sito mydhl.express.dhl al link <https://mydhl.express.dhl/it/it/ship/optional-services.html>

a) Assicurazione

DHL consiglia questo servizio come protezione per le spedizioni di valore o importanti garantendo un'ulteriore tranquillità data dalla copertura totale del valore effettivo della merce spedita, senza alcuna franchigia, in caso di danni diretti e materiali che dovessero verificarsi durante il trasporto.

b) Extended Liability

Questo servizio consente di ampliare la responsabilità standard di DHL nel caso di invio di documenti particolarmente importanti, come passaporti, richieste di rilascio di visto o certificazioni legali. Prevede un risarcimento a valore fisso in caso di perdita o danni di questi documenti.

c) Consegna al Sabato

Il servizio di Consegna al Sabato è disponibile per le principali destinazioni, in oltre 70 Paesi. È possibile verificare la disponibilità del servizio contattando il Servizio Clienti DHL.

d) Ritiro e consegna non-standard

Se il Cliente necessita di un veicolo dedicato per ritirare o consegnare spedizioni particolari, oppure un ritiro o una consegna al di fuori degli orari standard, DHL può organizzare questo servizio.

È possibile verificare gli orari disponibili per le singole località contattando il Servizio Clienti DHL.

4.7 Servizi DOGANALI: caratteristiche principali

DHL Express è lo Specialista Internazionale delle spedizioni, con ampie competenze e significativa esperienza nel gestire gli aspetti doganali in tutto il mondo.

DHL gestisce 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 mydhl.express.dhl al seguente link

<https://mydhl.express.dhl/it/it/ship/customs-services.html>

Di seguito alcuni dei servizi offerti:

a) Importazioni merci soggette a nulla osta

Il servizio prevede la richiesta del Nulla Osta agli Enti preposti (Ministero della Sanità, Veterinario, Fitopatologo) o permessi addizionali necessari all'importazione delle merci nel territorio italiano.

b) Duty Tax Processing

Il servizio è applicato a tutte le importazioni contenenti merci per la quali DHL anticipa il pagamento degli oneri doganali, tasse o costi aggiuntivi per l'assolvimento delle pratiche doganali in fase di importazione, per conto di importatori con i quali DHL non ha un contratto. Chi pagherà dazi e tasse si vedrà fatturato per questo servizio un extra fisso o variabile con una percentuale calcolata sul totale degli oneri doganali anticipati.

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 199.199.345;
- via web, nella sezione "Creare una nuova spedizione" al seguente link <https://mydhl.express.dhl/it/it/home.html#/createNewShipmentTab>



- presso i DHL ServicePoint, consultando l'elenco completo dei punti vendita al link <https://mydhl.express.dhl/it/it/locator.html#/find-locations>

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

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 riferimento allo strumento "Calcolare il Peso Volumetrico" disponibile al link

<https://mydhl.express.dhl/it/it/help-and-support/shipping-advice/packing-with-care.html>

Le tariffe e i supplementi sono disponibili sul sito mydhl.express.dhl al link

https://mydhl.express.dhl/content/dam/downloads/it/it/rate-guide/service_and_rate_guide_it_it_2024.pdf.coredownload.pdf

Per calcolare il peso volumetrico della spedizione, è sufficiente moltiplicare la lunghezza per l'altezza per la larghezza espresse in centimetri, e poi dividere la somma totale per 5.000 per ciascun collo della spedizione. Ogni collo della spedizione può essere rimisurato e ripesato da DHL per conferma di tale calcolo.

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 <https://mydhl.express.dhl/it/it/legal/terms-and-conditions.html>

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 e 4.3 che precede) è disponibile la specifica garanzia di rimborso "Money Back Guarantee", i cui limiti e le condizioni sono verificabili al link

<https://mydhl.express.dhl/it/it/legal/mbg.html>

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 al minore tra il valore attuale di mercato o quello dichiarato o 22 Diritti Speciali di Prelievo per chilogrammo (approssimativamente 30 dollari americani per chilogrammo). 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

<https://mydhl.express.dhl/it/it/legal/terms-and-conditions.html>

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. 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

<https://mydhl.express.dhl/it/it/legal/terms-and-conditions.html>

6. RECLAMI

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

- il **modulo on line** disponibile sul **sito mydhl.express.dhl** al link https://mydhl.express.dhl/it/it/help-and-support.html#/contact_us

Il modulo prevede la compilazione di alcune informazioni necessarie quali: nome, numero di telefono, riferimento della spedizione (AWB), indirizzo email e descrizione del disservizio riscontrato.

- la **Chat on line** disponibile, *dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 18:30*, sul **sito mydhl.express.dhl** al link https://mydhl.express.dhl/it/it/help-and-support.html#/contact_us

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:

- 14 giorni di calendario dalla data di affidamento della spedizione per reclami sui ritardi delle spedizioni soggette a garanzia “Money Back Guarantee”. Si veda <https://mydhl.express.dhl/it/it/legal/mbg.html>
- 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 <https://mydhl.express.dhl/it/it/legal.html>

9. CONTATTI

DHL mette a disposizione i seguenti riferimenti:

- Servizio Clienti 199.199.345

Per i propri Clienti Abbonati (titolari di P.IVA), destinatari delle spedizioni e di coloro i quali fossero intenzionati a comprare i servizi DHL (il numero di telefono 199.199.345 è valido solo per chiamate dall'Italia, al 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).

Il Servizio Clienti telefonico è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:00.

- Fax: +39 02 82458107

- Numero verde 800319784

In conformità a quanto previsto all'articolo 8 della delibera numero 413 – 14 – CONS del 29 luglio 2014 recante "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi" DHL mette a disposizione il numero verde 800319784 per fornire informazioni circa le caratteristiche e i prezzi dei propri servizi, le modalità di fatturazione, le procedure di reclamo e di conciliazione e la segnalazione di un disservizio. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.30. Le segnalazioni verranno gestite entro un giorno lavorativo.

- Contatto via chat o via email, utilizzando le apposite sezioni al link:
https://mydhl.express.dhl/it/it/help-and-support.html#/contact_us