

# 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](https://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](https://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>

<sup>1</sup> 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](https://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](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](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](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](http://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](http://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](https://mydhl.express.dhl/it/it/help-and-support.html#/contact_us)