



dpd



Vademecum per le spedizioni DPD

V2024.01

Indice

1	Prima della spedizione	4
1.1	Ordinare il materiale per la spedizione	4
1.2	Disposizioni	4
1.2.1	Merci pericolose	4
1.2.2	Sostanze vietate	4
1.3	Pesi e dimensioni	5
1.3.1	Non Conveyable	5
1.3.2	Pacchi raggruppati.....	6
1.4	Imballaggio	6
1.4.1	Imballaggio interno	7
1.4.2	Imballaggio esterno.....	7
1.4.3	Imballaggi riutilizzabili.....	8
1.4.4	Chiusura sicura dell'imballaggio.....	8
1.5	Indirizzo del destinatario.....	9
1.6	Etichette	9
1.6.1	Tipi di etichette per i pacchi.....	9
1.6.2	Stampa diretta delle etichette per i pacchi.....	10
1.6.3	Mini etichette per i pacchi (mini label).....	10
1.6.4	Servizi di etichettatura	10
1.6.5	Etichettatura del servizio espresso (DPD Service Label).....	10
1.6.6	Banderuola DPD bianco-rossa	11
1.6.7	Etichettatura del servizio di scambio (SWAP).....	11
1.7	Spedizioni internazionali.....	12
1.7.1	Preparare il pacco alla spedizione	12
1.7.2	Emettere la fattura di esportazione.....	12
1.8	Servizi DPD	15
1.8.1	Servizi DPD nazionali	15
1.8.2	Opzioni per le spedizioni nazionali	15
1.8.3	Servizi e opzioni DPD internazionali	16
2	Durante la spedizione	17
2.1	Inizio della spedizione.....	17
2.1.1	Prenotazione / avviso	17
2.1.2	Ritiro	17
2.1.3	Lista di spedizione	17
2.2	Notifiche / Predict.....	18
2.3	DPD Pickup parcelshop – la nostra opzione alternativa di consegna e ritiro	18

2.3.1 Reindirizzamento per il destinatario	19
2.3.2 Reindirizzamento da parte del destinatario	19
3 Dopo la spedizione	20
3.1 Consegna mancata	20
3.2 Servizio clienti (mittenti / destinatari)	21
3.3 Tracciamento (tracking) del pacco / ricevuta di consegna	21
3.3.1 Come ottenere la ricevuta di consegna (POD)	21
3.4 Accertamenti e gestione sinistri	23
3.4.1 Accertamento	23
3.4.2 Danni	23
3.5 Fatturazione	23

1 Prima della spedizione

1.1 Ordinare il materiale per la spedizione

Se le sue scorte volgono al termine, potrà riordinare in modo semplice e rapido le nuove scorte trimestrali utilizzando il nostro modulo online. La preghiamo di tenere presente che alcuni materiali sono a pagamento [ordinare materiale di spedizione / Redbox](#).

1.2 Disposizioni

1.2.1 Merci pericolose

All'interno del territorio svizzero trasportiamo una vasta gamma di merci classificate come pericolose ai sensi dell'Accordo europeo concernente il trasporto internazionale di merci pericolose su strada (ADR), che vengono imballate in quantità limitata nel rispetto del regolamento sulle quantità limitate (Limited Quantity).

Poiché i trasporti di merci pericolose sono soggetti a rigide disposizioni di legge, desideriamo offrire in anticipo la spiegazione di tutte le procedure necessarie. Quando ha una richiesta di questo tipo, dovrà rivolgersi per prima cosa al suo consulente clientela indicando la classificazione completa (numero ONU, denominazione della sostanza, classe di pericolo I / II / III ed eventuale codice di classificazione).

Importante! Non in tutti i Paesi è possibile eseguire la spedizione di pacchi DPD CLASSIC INTERNATIONAL come quantità limitata LQ (Limited Quantity). La seguente lista contiene i Paesi (al di fuori della Svizzera) in cui è possibile spedire i pacchi LQ (stato delle informazioni: gennaio 2024):

Austria	Belgio	Croazia	Francia
Germania	Danimarca	Lettonia	Liechtenstein
Lussemburgo	Paesi Bassi	Principato di Monaco	Polonia
Portogallo	Slovenia	Spagna	

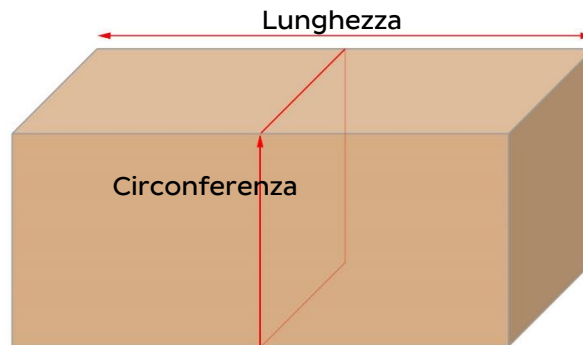
1.2.2 Sostanze vietate

Per la sicurezza di tutte le persone coinvolte, non è ammesso trasportare le seguenti sostanze:

- Gioielli, pietre preziose e metalli preziosi
- Monete e banconote di qualsiasi tipo
- Qualsiasi forma di metodo di pagamento (carte di credito, assegni bancari, ecc.)
- Opere d'arte
- Qualsiasi pubblicazione vietata per legge
- Alcol (ad eccezione delle bevande alcoliche)
- Animali vivi o morti
- Droghe illegali
- Armi da fuoco e munizioni
- Accendini e fuochi d'artificio

A questo riguardo osservare anche le nostre Condizioni Generali di Contratto. L'edizione attuale e le informazioni dettagliate sono disponibili sul nostro sito www.dpd.ch.

1.3 Pesi e dimensioni



La cintura ¹⁾ viene misurata come segue: circonferenza + lunghezza pacco

	Dimensione minima	Dimensione cassette	Dimensione standard	Dimensione ingombranti	Dimensione massima
Peso	da 50 g	da 50 g	fino a 31,5 kg	fino a 31,5 kg	> 31,5 kg fino a max. 35,0 kg
Lunghezza	da 14,8 cm	da 14,8 cm	fino a 1,20 m	> 1,20 m e 1,75 m	> 1,75 m fino a max. 2,20 m
Cintura ¹⁾	-	-	fino a 3,00 m	fino a 3,00 m	> 3,00 m fino a max. 4,00 m
Spessore	da 1,0 cm	da 1,0 cm	-	-	-
Formato	da A6 (14,8 x 10,5 cm)	35,5 x 25,0 x 15,0 cm	-	-	-
Note	Se il pacco soddisfa uno dei suddetti criteri, DPD ha il permesso di eseguirne la spedizione.	Con il nostro servizio DPD PARCELBOX trasportiamo il vostro pacco con queste dimensioni massime e con un peso massimo di 5,0 kg.	Entro questi limiti il pacco viene spedito come pacco standard.	Se il lato più lungo del pacco è compreso tra 1,20 m e 1,75 m, al prezzo del pacco verrà aggiunto il supplemento per merci ingombranti.	Se il pacco raggiunge una di queste dimensioni, è da considerarsi pacco maxi. Per il pacco maxi viene applicato il sovrapprezzo maxi sul prezzo del pacco.

¹⁾ Formula per il calcolo della cintura: 2x altezza + 2x larghezza + lato più lungo

1.3.1 Non Conveyable

I pacchi Non Conveyable (NC) - ovvero non trasportabili - rientrano nelle dimensioni standard di DPD ma non possono essere gestiti dagli impianti automatici a causa della loro forma o del loro imballaggio. Essi richiedono quindi una cernita manuale speciale che richiede più tempo. Per questo motivo viene applicato un supplemento su ogni pacco NC. Questa categoria contempla ad esempio (lista non completa a titolo esemplificativo):

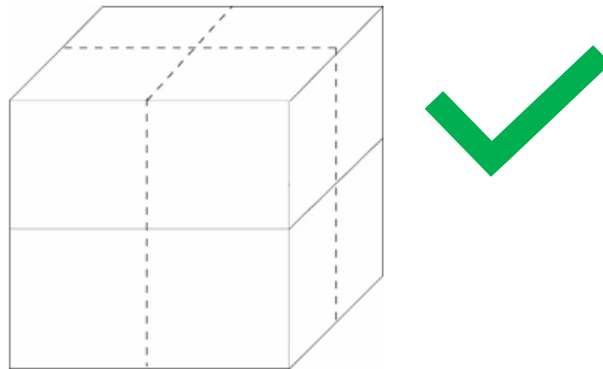
- cerchioni
- taniche
- scale a pioli
- pneumatici
- tubi
- rotoli
- vasche da bagno
- imballaggio con pellicola (termosaldata)
- imballaggi con cuscinetti d'aria



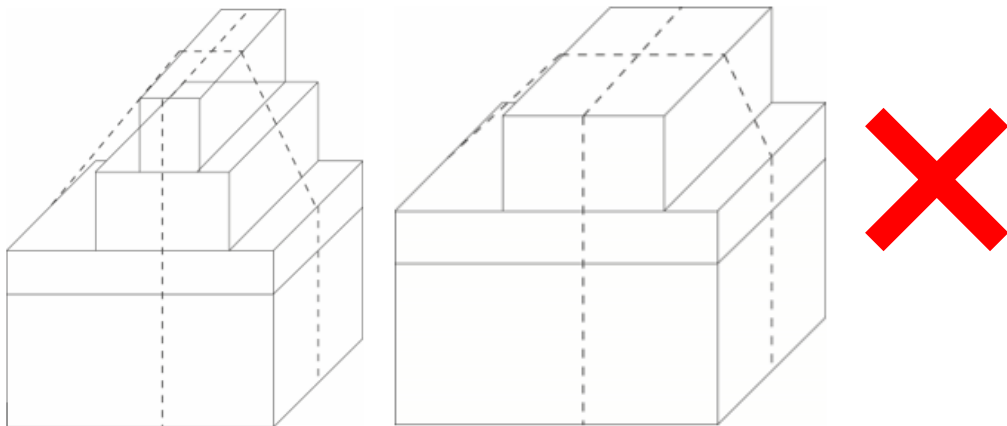
1.3.2 Pacchi raggruppati

Con il termine «pacchi raggruppati» si intende l'unione di più di un pacco. Se si raggruppano due pacchi con una corda o con il nastro adesivo e se si etichettano e affrancano come un pacco singolo, questo è da considerarsi un pacco raggruppatto.

DPD spedisce esclusivamente pacchi raggruppati consistenti in due pacchi esattamente identici e collegati tra loro con nastro di raggiatura di plastica. Uno dei due pacchi deve riportare l'etichetta del pacco (incl. indirizzo del destinatario), l'altro pacco solo l'indirizzo del destinatario. Non ci si assume alcuna responsabilità per i pacchi sprovvisti dell'etichetta del pacco e per i pacchi sprovvisti dell'etichetta del destinatario.



DPD non trasporta tutti gli altri tipi di pacchi raggruppati che comprendono due o più pacchi o che riportano solo un'etichetta. L'autista DPD è tenuto a non caricare mai questo tipo di spedizioni.



1.4 Imballaggio

Ogni pacco è sottoposto a sollecitazioni durante il trasporto, ad esempio a colpi, vibrazioni o schiacciamento. Solo un imballaggio ben curato può garantire il trasporto sicuro e senza danni.

Perché l'imballaggio protegga completamente il contenuto, la merce deve essere posta in un imballaggio interno adatto e formare con esso un'unità.

1.4.1 Imballaggio interno

- L'imballaggio interno imbottisce e fissa il prodotto. Crea una distanza tra i singoli contenuti e l'imballaggio esterno. L'imbottitura non è sostituibile con una scatola di qualità.
- Maggiore è la sensibilità del prodotto, maggiore è l'importanza dell'imballaggio interno. Si consiglia di utilizzare un'imbottitura morbida per i pezzi leggeri e un'imbottitura più dura per la merce pesante.
- Materiali di imbottitura adeguati sono ad es. le pellicole con cuscinetti d'aria, i rotoli di cartone ondulato o la carta kraft sgualcita a macchina. Se il contenuto è particolarmente sensibile, ad esempio in vetro, si consiglia di utilizzare da cinque a sei strati di pellicola con cuscinetti d'aria. Utilizzare la carta del giornale pressata solo come materiale di riempimento per i prodotti meno sensibili.
- Le patatine da imballaggio «scivolano via» alla sollecitazione statica. Questo può creare delle cavità all'interno del pacco che non garantiscono più il fissaggio del contenuto. Un buon metodo è distribuire le patatine scuotendo il pacco dopo averlo riempito una prima volta. Successivamente si dovrà colmare nuovamente le eventuali cavità formatesi aggiungendo altre patatine dal bordo della scatola.
- Il materiale fragile e sensibile alla pressione non dovrebbe mai toccare direttamente l'imballaggio esterno o altre parti del contenuto interno. I contenuti fragili, ad esempio il vetro, la ceramica o i componenti elettronici, richiedono un imballaggio particolarmente accurato. La distanza ideale tra il prodotto e l'imballaggio è minimo 5,0 cm.
- Se si inseriscono diversi prodotti in un imballaggio, gli elementi divisorii andrebbero inseriti in modo da stabilizzare i diversi contenuti per evitare che scivolino.

1.4.2 Imballaggio esterno

- Gli aspetti importanti nella scelta della scatola di spedizione sono la giusta grandezza (contenuto della spedizione più imbottitura) e la stabilità sufficiente. In generale non è possibile prendere in carico nessuna merce non imballata (prodotti senza imballaggio).
- Maggiore sono sensibilità alla pressione e ai colpi, peso e grandezza della merce trasportata, maggiore dovrebbe essere la stabilità dell'imballaggio esterno.
- Un imballaggio originale / una confezione di vendita non è automaticamente adatta anche al trasporto del pacco. Il più delle volte è necessario aggiungere un'imbottitura tra l'imballaggio di spedizione e la confezione originale. Inoltre il nastro adesivo della spedizione rovina la confezione originale.
- In questi casi risultano particolarmente indicate le scatole di cartone ondulato. La grandezza dell'imballaggio va scelta a seconda del contenuto. Le scatole di cartone che non sono riempite a sufficienza cedono facilmente e si rompono. Le scatole troppo piene si spaccano spesso.
- Se desidera riutilizzare un imballaggio usato, ricordi che la sua stabilità potrebbe essere diminuita notevolmente dopo il precedente impiego. Controlli quindi la stabilità dell'imballaggio verificando la presenza di crepe, pressioni, schiacciamenti o perforazioni. Eviti di utilizzare gli imballaggi danneggiati. Elimini tutte le vecchie etichette e le etichette degli indirizzi.

1.4.3 Imballaggi riutilizzabili

La Redbox è un imballaggio riutilizzabile, stabile e idrorepellente che protegge in modo ottimale la merce spedita. Utilizzandola ridurrà i casi di sinistro e agevolerà il destinatario nel processo di smaltimento. La Redbox di DPD è disponibile in 4 dimensioni:

	R1	R2	R3	R4
Dimensioni esterne sopra	300 x 200 x 182 mm	410 x 300 x 239 mm	608 x 400 x 239 mm	608 x 400 x 339 mm
Dimensioni esterne sotto	280 x 185 x 182 mm	317 x 239 x 239 mm	504 x 335 x 239 mm	504 x 335 x 339 mm
Dimensioni interne sopra	270 x 170 mm	349 x 271 mm	540 x 371 mm	540 x 371 mm
Dimensioni interne sotto	250 x 155 mm	313 x 235 mm	498 x 329 mm	498 x 329 mm
Altezza interna utile	157 mm	200 mm	198 mm	298 mm
Peso a vuoto	0,538 kg	1,490 kg	2,750 kg	3,410 kg
Volume utile	6,4 l	16,8 l	36 l	54,4 l
Sollecitazione del contenuto	5,0 kg	20,0 kg	30,0 kg	35,0 kg

Le Redbox possono essere ordinate tramite il modulo di ordinazione: [ordinare materiale di spedizione / Redbox.](#)

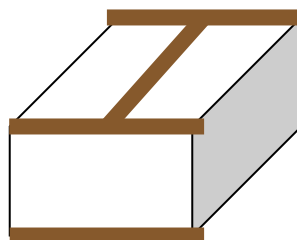


1.4.4 Chiusura sicura dell'imballaggio

Maggiore è il peso o la dimensione del pacco, maggiore dovrà essere la forza del materiale utilizzato per chiuderlo. Si assicuri quindi di chiudere bene i pacchi quando li imballa. Questo garantisce la sicurezza durante il trasporto ed è contemporaneamente anche la prova dell'originalità del pacco.

Il consiglio del professionista:

Il modo ideale per chiudere un pacco è la «doppia T» sul lato superiore e sul fondo dell'imballaggio. È un buon metodo per chiudere il pacco e contemporaneamente una protezione dei bordi.



1.5 Indirizzo del destinatario



Qualità dell'indirizzo

La qualità dell'indirizzo aumenta il successo del recapito. Questo significa: evitare i rinvii e raggiungere il destinatario con rapidità, sicurezza e senza deviazioni.



Niente caselle postali

DPD non consegna pacchi agli indirizzi delle caselle postali.



Spedizione internazionale

Per i pacchi internazionali si prega di usare **sempre**, oltre che al codice di avviamento postale, anche il **codice ISO del Paese (alpha-2, alpha-3) oppure il codice numerico**. Soprattutto in Austria e in Svizzera esistono molti codici di avviamento postale identici. Esempio: AT-1025 Vienna ≠ CH-1025 St-Sulpice

Il consiglio del professionista:

Per garantire il successo del recapito, abbiamo assolutamente bisogno dei dati completi e corretti del destinatario (esempio):

- Nome
- Via
- Numero civico
- NPA
- Località

Aggiuntivamente ci serve anche l'indirizzo e-mail e/o il numero di cellulare per poter informare il suo cliente.

1.6 Etichette

1.6.1 Tipi di etichette per i pacchi

Le diverse etichette con codice a barre per i pacchi sono l'elemento fondamentale della spedizione. Grazie al codice a barre siamo sempre in grado di identificare esattamente il suo pacco. Il codice a barre viene scansionato in ogni momento nevralgico della spedizione. In questo modo è possibile tracciarne senza interruzioni il percorso fino al destinatario.

Se le sue scorte di etichette volgono al termine, la preghiamo di volerle riordinare per tempo sul nostro sito [ordinare materiale di spedizione / Redbox](#).

1.6.2 Stampa diretta delle etichette per i pacchi



Come cliente DPD ha la possibilità di **stampare direttamente** le etichette per i pacchi. Può procedere in due modi: utilizzando un suo programma interno di stampa delle etichette oppure utilizzare il nostro programma di stampa (ad es. DPD Shipper).

Preferisce optare per una sua programmazione interna e un suo software per la creazione delle etichette dei pacchi? Nessun problema! Saremo lieti di offrirle il nostro supporto. I nostri specialisti IT sono sempre a disposizione per qualsiasi questione relativa alla creazione delle etichette per i pacchi e allo scambio dati online.

Vuole scoprire di più sulla stampa diretta delle etichette per i pacchi? Invi una e-mail a it-businessdesk@dpd.ch.

1.6.3 Mini etichette per i pacchi (mini label)



Se nel luogo di spedizione non è disponibile una struttura IT, allora la soluzione alternativa è la mini etichetta per i pacchi. La applichi sul pacco aggiuntivamente all'etichetta dell'indirizzo.

Tenga presente che per i pacchi con mini etichetta viene applicato un sovrapprezzo.

1.6.4 Servizi di etichettatura

Il modo più semplice per inviare i pacchi è utilizzare DPD Shipper. I clienti sprovvisti dei servizi online DPD devono contrassegnare i loro pacchi con l'etichetta dell'indirizzo e l'etichetta del pacco.

1.6.5 Etichettatura del servizio espresso (DPD Service Label)



Utilizzando DPD Shipper potrà spedire in tutta semplicità anche i pacchi con servizio espresso. Se utilizza le mini etichette per i pacchi, per il servizio DPD EXPRESS et servizi con Garantees dovrà spedire, oltre all'etichetta del pacco, anche l'etichetta DPD Service Label.

Apponga una croce sul servizio che desidera sull'etichetta DPD Service Label.

1.6.6 Banderuola DPD bianco-rossa

I pacchi DPD EXPRESS e i pacchi con l'opzione Guarantee devono essere contrassegnati con la banderuola DPD bianco-rossa sia sul lato trasversale che orizzontale. Questo permette di riconoscerli subito e trattarli in maniera preferenziale durante l'elaborazione. La banderuola viene messa a disposizione da DPD. In caso di necessità, potrà ordinarla sul nostro sito [ordinare materiale di spedizione / Redbox](#).



1.6.7 Etichettatura del servizio di scambio (SWAP)

Il servizio di scambio è un'opzione che permette di scambiare un pacco contro un altro pacco o un contenuto con un altro contenuto al momento della consegna. Perché il servizio funzioni, è assolutamente necessaria un'interfaccia IT per il collegamento con DPD.

Per il viaggio di andata dei pacchi **DPD CLASSIC** e **DPD EXPRESS** vanno applicate le etichette stampate direttamente (il destinatario è un privato). Durante la registrazione di un pacco SWAP viene stampata un'etichetta per il viaggio di andata, un'etichetta per lo scambio e un'etichetta con le istruzioni per l'autista. Se si impiega un imballaggio riutilizzabile, le istruzioni per l'autista possono essere applicate direttamente sul pacco prima della spedizione.

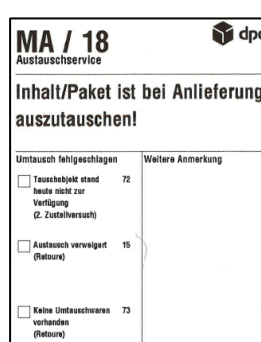
Etichetta spedizione standard



Etichette SWAP



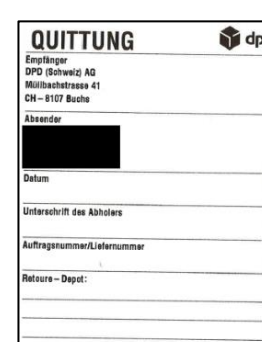
Istruzioni autista



Ritorno



Ricevuta



Preparazione della spedizione di ritorno (etichetta Relabel)

Perché l'autista DPD abbia a disposizione un'etichetta per il pacco di ritorno del servizio di scambio, proceda come segue:

- **Scambio pacco-pacco**
Se va scambiato il pacco alla consegna, allegare l'etichetta di scambio al pacco. Applicare quindi questa etichetta sul nuovo pacco una volta avvenuto il recapito.
- **Scambio contenuto-contenuto**
Se va scambiato il contenuto del pacco alla consegna, allegare l'etichetta di scambio al contenuto.

1.7 Spedizioni internazionali

1.7.1 Preparare il pacco alla spedizione

Proceda come segue per preparare il suo pacco alla spedizione internazionale:

- I documenti di esportazione sono redatti **nella lingua del Paese di destinazione oppure in inglese**.
- La **fattura di esportazione** allegata è compilata per intero e disponibile in **tre copie con firma originale**.
- I documenti di esportazione si trovano nella **tasca dei documenti** internazionali del pacco.

Come cliente DPD potrà trovare la tasca dei documenti internazionali su www.dpd.ch ([ordinare materiale di spedizione / Redbox](#)). Inserisca i documenti di esportazione direttamente nella tasca dei documenti internazionali e chiuda la tasca. In questo modo si assicura che i documenti di esportazione accompagnino sempre il pacco durante il viaggio.

Le leggi, le disposizioni e i regolamenti in vigore per la spedizione internazionale di documenti e merci sono diversi da Paese a Paese. Vanno tassativamente rispettate le rispettive limitazioni nazionali (spedizione, Paese di destinazione ed event. Paesi terzi) prima di procedere alla spedizione. Il mittente è responsabile per il chiarimento delle modalità e per il rispetto delle disposizioni.

Il nostro centro di competenza export / import sarà lieto di rispondere a qualsiasi quesito sulle spedizioni internazionali. Potrà raggiungere i nostri specialisti al numero di telefono +41 61 816 55 31.

1.7.2 Emettere la fattura di esportazione

DPD le offre un supporto per l'emissione della fattura di esportazione [fattura esportazioni](#).

La «fattura esportazione» è un modulo online. Basta compilarlo e stamparlo in **triplice copia**. Se ha compilato il modulo online, non verrà quindi eseguito il trasferimento dei dati.

Emissione della fattura

Inserire il proprio numero cliente DPD.

Please read the DPD AGB's

È in possesso di un numero cliente DPD? *

No

Informazioni di fatturazione generali

Esportatore (mittente) *

Privato

Importatore (destinatario della fattura) *

Privato

Tipo di sdoganamento *

Spedizione di valore minimo (€EUR 22.00)

Tipo di fattura *

Fattura commerciale

Il suo numero di fattura *

Data della fattura *

2020-09-23

Back

Next

Esportatore

Inserire in questo campo i dati dell'esportatore/mittente.

Nome 1 *

private

Nome 2 *

Indirizzo / N. civico *

Aggiunta indirizzo

NDA *

Località *

Paese *

CH

Telefono

Exporter additional tax number

Back

Next

Informazioni sulla spedizione

In questa sezione è possibile registrare i dati relativi alla spedizione.

Numero pacchi *

Numero pacco DPD master

Nel caso in cui non si sia a conoscenza del peso o non si abbia la possibilità di determinarlo, lasciare vuoto il campo. DPD provvederà a pesare il pacco presso il deposito al fine di indicare il peso lordo esatto. Il peso netto sarà quindi stimato da DPD in base all'esperienza. In media si calcola che per ogni pacco il materiale di imballaggio abbia un peso pari a 0,3 kg - 1 kg. Se il peso lordo del pacco è ad esempio pari a 3 kg, calcoliamo un peso netto da 4 a 4,3 kg.

Peso netto dell'intera spedizione *

Peso lordo dell'intera spedizione *

Back

Next

Condizioni di consegna

Selezionando le condizioni di consegna, ovvero la cosiddetta affrancatura, si indica la modalità con cui dovranno essere calcolati lo sdoganamento, le spese doganali e le tasse all'estero. I dati finora inseriti non consentono di offrire tutti i tipi di affrancatura. Concordare con l'importatore il tipo di affrancatura da utilizzare.

Spedito presso un Pickup Shop DPD *

NO

Condizioni di consegna *

-

Back

Next

Merco

Indicare in questo campo il contenuto della spedizione, indicare un solo tipo di merce per ogni voce. Nel caso in cui ad esempio si stiano inviando calzoni e giacche, registrare una voce per cappivi e una differenza per giacche. Non ha importanza se la merce è stata distribuita in diversi pacchi. Nel caso in cui si stia inviando merce della stessa tipologia proveniente da diversi paesi d'origine, registrare una voce d'origine per ogni paese.

Valuta *

CHF

Note

Se si è a conoscenza del numero di tariffa doganale corretto, indicarlo. Attenzione: il solo numero di tariffa doganale non è sufficiente, è sempre necessario fornire anche una descrizione dettagliata della merce.

Numero di tariffa doganale	Descrizione merce *	Quantità *	Paese d'origine *	Paese di origine *	Preferenza origin *
1	SPORT	1	DD	AD	<input type="checkbox"/>

Approvato dai numeri di tariffa doganali

Back

Next

Formato fattura

I dati registrati possono essere emessi sotto forma di fattura di esportazione in formato PDF o Excel. È altresì possibile trasmettere i dati a DPD direttamente come file.

Formato fattura *

PDF

Back Next

Emissione della fattura Mostra indicatori

Grazie per aver generato la fattura.

Grazie per aver generato la fattura.

[Please read the DPD AGB's](#)

[Scaricare file della fattura](#) oppure [Stampa](#)

Invoice number: TEST
Total Value 20 CHF

Invoice Address	Delivery Address
private Hans Mustermann Test Test 1025 Wien Austria	Company name: private Name: Hans Mustermann Street/No: Test Additional Address: Test Area Code: 1025 Town: Wien Country: Austria
	Address Line One
low value clearance (< EUR 22.00)	Company name: private Name: Max Mustermann Street/No: Test Area Code: 5000 Town: Aarau Country: Switzerland

COMMERCIAL

Invoice number: TEST Invoice date: 23.09.2020

No	Description of goods	Customs Tariff No	Country of Origin	Preferential Origin	Quantity	Unit Value	Sub Total Value
1	Schl		Antique and Brivada	NO	1	20	20
							Total Value 20
							Currency CHF

Shipment Data

Carrier: DPD	Delivery terms: (Delivered at place) - free domicile, incl. clearance, excl. fees and taxes
Net Weight (kg): 1	Test - AT - 1025 Wien
Gross Weight (kg): 1	Parcel Label Number 28638904822018
Number of parcels: 1	

Note:

I declare that the above information is true and correct to the best of my knowledge.

Place / Date: Aarau / 23.09.2020 Signature Name: Max Mustermann

1.8 Servizi DPD

I nostri servizi per le sue necessità.

1.8.1 Servizi DPD nazionali

	DPD CLASSIC	DPD EXPRESS	DPD COMFORT	DPD HOME	DPD SHOP	DPD PARCELLETTER	DPD PARCELBOX
Destinatario	B2B	B2B	B2C	B2C	B2C	B2C / B2B	B2C / B2B
Consegne dietro firma	✓	✓	✓	-	✓	-	-
Fino a tre tentativi di consegna	✓	✓	-	-	-	-	-
Fino a due tentativi di consegna	-	-	✓	-	-	-	-
Un tentativo di consegna	-	-	-	✓*	✓	✓	✓
Pacco tracciabile 24 ore su 24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ritiro	✓	✓	✓	✓	✓	(✓)	✓
Strumenti IT DPD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Responsabilità inclusa	CHF 700.-	CHF 700.-	CHF 700.-	CHF 500.-	CHF 500.-	-	CHF 200.-
Notifica	facoltativa	facoltativa	✓	✓	✓	-	✓

Tutte le informazioni attualmente pertinenti si trovano sul nostro sito www.dpd.ch.

1.8.2 Opzioni per le spedizioni nazionali

	DPD CLASSIC	DPD EXPRESS	DPD COMFORT	DPD HOME	DPD SHOP	DPD PARCELLETTER	DPD PARCELBOX
Scambio	✓	✓	-	-	-	-	-
Garanzia	✓	-	-	✓	-	-	-
Assicurazione complementare (possibile fino a CHF 5'000.-)	✓	✓	✓	-	✓	-	-
DPD Pickup parcelshop	✓	-	✓	✓	✓	-	✓
Predict	✓	-	incl.	incl.	-	-	-
Redbox	✓	✓	-	-	-	-	-
Pneumatici	✓	-	✓	-	-	-	-
Rinvii	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ritorno	✓	✓	-	-	-	-	-
Logistica del vino	✓	✓	✓	✓	✓	-	-

1.8.3 Servizi e opzioni DPD internazionali

	DPD CLASSIC INTERNATIONAL	DPD COMFORT INTERNATIONAL	DPD SHOP INTERNATIONAL
Destinatario	B2B	B2C	B2C
Consegna dietro firma	✓	✓	✓
Tentativi di consegna	3	2	1
Pacco tracciabile 24 ore su 24	✓	✓	✓
Ritiro	✓	✓	✓
Strumenti IT DPD	✓	✓	✓
Responsabilità inclusa	CHF 500.-	CHF 500.-	CHF 500.-
Notifica	facoltativa	incl	incl
Rinvii	a seconda del paese	a seconda del paese	a seconda del paese
Garantee	a seconda del paese	-	-
Predict	a seconda del paese	incl	-
Ritorno	a seconda del paese	-	-

2 Durante la spedizione

2.1 Inizio della spedizione

Sono disponibili i seguenti cicli di ritiro:

- Ritiri giornalieri Ritiri nei giorni feriali (lunedì – venerdì)
- Ritiri regolari Ritiri in giorni feriali richiesti dal cliente (lunedì – venerdì)
- Su avviso Ritiri su prenotazione

2.1.1 Prenotazione / avviso

...con accordo di ritiro:

Nel caso esista un accordo di ritiro con DPD, dovrà eseguire semplicemente prenotare il ritiro, fatta eccezione per i ritiri regolari.

- Ritiri giornalieri Nessuna prenotazione necessaria
- Ritiri regolari Nessuna prenotazione necessaria - nel caso fosse necessario un ritiro intermedio, potrà prenotarlo (per tel./e-mail/fax o con i nostri servizi online).

In caso di volumi di spedizioni < 100 pacchi al mese (oppure 5 pacchi a ritiro), DPD si riserva il diritto di modificare previo accordo il ritiro giornaliero in «ritiro su avviso».

...senza accordo di ritiro:

Se non esiste alcun accordo di ritiro con DPD, il ritiro va prenotato all'occorrenza come segue:

Servizio / servizio aggiuntivo	Giorno	Orario	Registrazione
DPD CLASSIC DPD CLASSIC INTERNATIONAL DPD COMFORT DPD COMFORT INTERNATIONAL DPD EXPRESS DPD HOME DPD PARCELBOX DPD SHOP DPD SHOP INTERNATIONAL	1 giorno prima del ritiro	entro le ore 17:30	Per tel./e-mail/fax: entro le ore 17:30 (tenere presente il sovrapprezzo per questo avviso)
Ritorno	1 giorno prima del ritiro	entro le ore 00:00	Per prenotare il ritiro, utilizzare i nostri servizi online DPD Shipper, Shipper Webservice.

2.1.2 Ritiro

I suoi pacchi saranno ritirati come da accordo nel luogo e all'orario concordato per essere poi inoltrati al processo di spedizione.

2.1.3 Lista di spedizione

La lista di spedizione è il suo documento per l'inoltro dei pacchi. La compilazione di una lista di spedizione non è obbligatoria. Se non desidera avvalersi della lista di spedizione (nessun documento di

2.3.1 Reindirizzo per il destinatario

Non è stato possibile recapitare la sua spedizione all'indirizzo scelto del destinatario. A seconda del servizio, il pacco viene inoltrato al DPD Pickup parcelshop più vicino, dove resterà 7 giorni di calendario perché venga ritirato dal destinatario.

Il destinatario viene informato sul luogo di deposito del suo pacco tramite una cartolina di notifica e un messaggio digitale (e-mail / SMS), sempre che DPD sia in possesso dei dati di contatto corrispondenti.

2.3.2 Reindirizzo da parte del destinatario

Naturalmente il destinatario ha la possibilità di reindirizzare il proprio pacco al DPD Pickup parcelshop di sua scelta prima che avvenga il primo tentativo di consegna. Questo è possibile tramite le nostre opzioni di reindirizzo, nonché il nostro Servizio Clienti. Il destinatario trova nella sua notifica le opzioni di reindirizzo disponibili. Questa opzione è a disposizione di tutti i clienti (indipendentemente dal servizio).

3 Dopo la spedizione

3.1 Consegna mancata

		Consegna mancata	
Service		Carta di notifica 1 Non viene effettuata alcuna consegna	Carta di notifica 2 Consegna in assenza del destinatario
Descrizione		Riassegnazione tramite codice QR, altrimenti consegna il giorno lavorativo successivo	Consegna a un vicino, consegna secondo il permesso di parcheggio, reindirizzamento DPD Pickup parcelshop
B2C	DPD COMFORT	X	X
	DPD HOME		X
	DPD PARCELOBOX		
	DPD SHOP		
B2B	DPD CLASSIC	X	X
	DPD EXPRESS	X	X (excl. DPD Pickup parcelshop)

Carta di notifica 1:

Purtroppo, non siamo riusciti a trovarla!

Gentile Signora/Signor/Azienda:

Nome del destinatario: _____

Terminato di consegna Data e ora: _____



Consegna contro rimborso

1. tentativo di consegna
Purtroppo oggi non siamo riusciti a consegnarle il pacco. Il giorno successivo il pacco verrà consegnato a un vicino o presso un punto di consegna. Il pacco verrà consegnato il giorno successivo.

2. tentativo di consegna
Purtroppo oggi non siamo riusciti a consegnarle il pacco. Il giorno successivo il pacco verrà consegnato a un vicino o presso un punto di consegna. Il pacco verrà consegnato il giorno successivo.

3. tentativo di consegna
Purtroppo oggi non siamo riusciti a consegnarle il pacco. Il giorno successivo il pacco verrà consegnato a un vicino o presso un punto di consegna. Il pacco verrà consegnato il giorno successivo.

Per ricevere informazioni sul pacco e la situazione di consegna, visitate il sito www.dpd.ch/kontakt o chiamate il numero verde 1122.

Avete domande?

Cogliete l'occasione di visitare il nostro sito web per scoprire le possibili opzioni di consegna, per ricevere assistenza e risposte riguardo alla consegna del vostro pacco. Per contattare il servizio clienti, inviate qui la vostra richiesta. www.dpd.ch/kontakt

Autorizzazione di recapito

Si autorizza a depositare il suo pacco in un luogo sicuro?

Il pacco verrà consegnato in un luogo sicuro (ad esempio un deposito) se il destinatario non è presente al momento della consegna. Il pacco verrà consegnato in un luogo sicuro se il destinatario non è presente al momento della consegna. Il pacco verrà consegnato in un luogo sicuro se il destinatario non è presente al momento della consegna.

Luogo di deposito del pacco:

Nome e indirizzo del destinatario:

Con la sua firma concede a DPD l'autorizzazione di recapito e accetta le condizioni di servizio. La preghiamo di esibire questa notifica in modo chiaramente visibile ed accessibile per i nostri uffici, ad esempio sulla sua porta o cassetta postale.
Grazie.

Data e firma del destinatario (firma, se presente):

DPD restituirà l'incarico eseguito:
Giro / Indirizzo: _____
Data: _____

Carta di notifica 2:

Purtroppo, non siamo riusciti a trovarla!

Gentile Signora/Signor/Azienda:

Nome del destinatario: _____

Terminato di consegna Data e ora: _____

Purtroppo oggi non siamo riusciti a consegnarle il pacco.

Il pacco è stato consegnato presso il vicino indicato di seguito:

Nome e indirizzo del vicino (sempre il vicino più vicino):

Il suo pacco è stato depositato secondo quanto previsto nell'autorizzazione di deposito:

Luogo di deposito del pacco:

Il suo pacco pronto per il ritiro si trova presso il seguente Pickup parcelshop di DPD:
La preghiamo di osservare le istruzioni sul retro.

Nome e indirizzo del Pickup parcelshop: _____

Disponibilità di ritiro a partire dal: _____

In caso di ritiro del suo pacco presso il Pickup parcelshop DPD:

- Ricordi portare con sé la presente ricevuta accompagnata da un documento d'identità o, in alternativa, la delega del destinatario che trova di seguito.
- Il pacco resterà in giacenza per 7 giorni lavorativi. Al termine di questo periodo verrà restituito al mittente.

Delega unica per ritiro Pickup

Il pacco/pacchi devono essere consegnati presso il vicino indicato di seguito oppure possono essere ritirati presso il Pickup parcelshop da:

Nome e cognome: _____

Via, numero civico: _____

NPA, località: _____

Data e firma del destinatario: _____

Avete domande?

Cogliete l'occasione di visitare il nostro sito web per scoprire le possibili opzioni di consegna, per ricevere assistenza e risposte riguardo alla consegna del vostro pacco. Per contattare il servizio clienti, inviate qui la vostra richiesta. www.dpd.ch/kontakt

 www.dpd.ch

La possibilità di concedere un'autorizzazione di recapito non è disponibile per le consegne nella Red-box o per l'opzione di scambio.

L'autorizzazione di recapito generale o singola può essere scaricata e compilata [qui](#).

Tramite il numero di pacco o il numero della notifica dell'informazione sul pacco, il destinatario può vedere le opzioni disponibili.

3.2 Servizio clienti (mittenti / destinatari)

Le domande possono essere rivolte direttamente sul nostro sito [contatto del supporto](#).

Se desidera contattare telefonicamente il nostro Customer Service, le informazioni sono riportate qui sotto.

N. telefono per i destinatari 0848 373 373

Orari di apertura da lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:30

Altre informazioni max. 0.08 franchi / minuto, a seconda del gestore del servizio

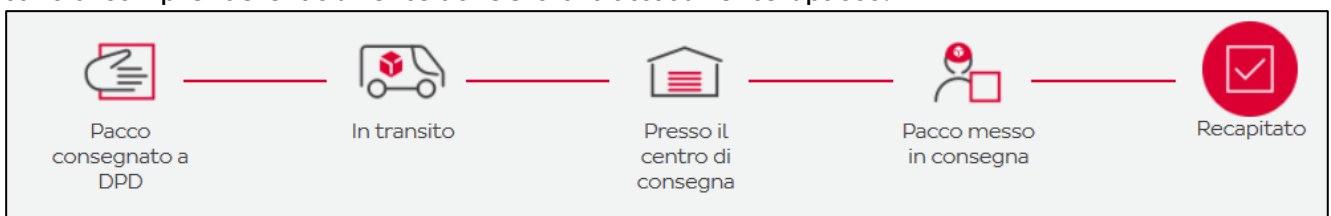
3.3 Tracciamento (tracking) del pacco / ricevuta di consegna

Non perda mai di vista il suo pacco!

Su nostro sito www.dpd.ch oppure direttamente via [tracking del pacco](#) potrà seguire ogni pacco in assoluta facilità utilizzando il corrispondente **numero di pacco**. La funzione di tracking è anche a disposizione del destinatario.

Selezioni il Paese (Svizzera) e la lingua che preferisce. La funzione di tracking è disponibile in 4 lingue (inglese, tedesco, francese, italiano).

Inserisca il numero di pacco per visualizzare tutte le fasi del processo di spedizione. Le icone permettono di comprendere facilmente dove si trova attualmente il pacco:

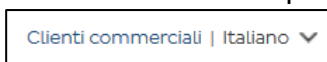


Naturalmente troverà tutte le informazioni sul pacco anche in una tabella.

3.3.1 Come ottenere la ricevuta di consegna (POD)

Tracking online sul sito

Inserisca il numero di pacco nel servizio di tracking online. Clicchi quindi su clienti commerciali per



Entrare nella pagina dedicata ai clienti commerciali. Inserisca ora il numero del pacco. Se il pacco è stato consegnato ed è disponibile una ricevuta di consegna, è visibile lo stato «Consegnato. Ricevuta». Clicchi supra e inserisca i suoi dati di login.

Link diretto clienti commerciali

Eseguendo l'accesso in myDPD per il mittente ([clienti commerciali](#)) con il nome utente e la



password, raggiungerà automaticamente la pagina raffigurata qui sotto a sinistra. Inserisca qui il numero del pacco.

La ricevuta di consegna può essere richiesta solo dal mittente con i dati di login. Se non possiede ancora un login / una password, ci invii una e-mail a it-businessdesk@dpd.ch.

3.4 Accertamenti e gestione sinistri

3.4.1 Accertamento

Compili per intero il modulo sul sito ([sinistro - ricerca](#)) e lo spedisca tramite «Spedisci modulo», compresi i documenti necessari.

3.4.2 Danni

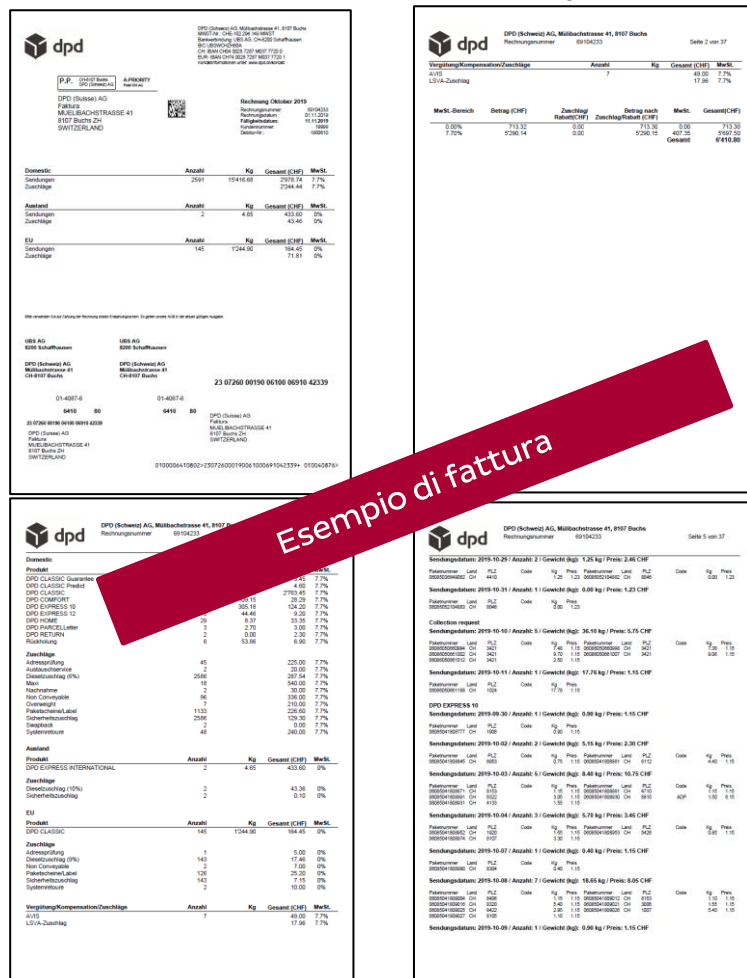
La sua spedizione è stata danneggiata oppure ne manca una parte.

Compili per intero il modulo sul sito ([sinistro - ricerca](#)) e lo spedisca tramite «Spedisci modulo», compresi i documenti necessari. Tenga presente i termini di notifica: i danni o gli smarrimenti parziali vanno notificati per iscritto a DPD Svizzera entro 7 giorni di calendario dalla consegna.

Per consentirci l'eventuale controllo della merce e dell'imballaggio, non utilizzi né elimini la merce e l'imballaggio ma li conservi fino alla conclusione del caso.

3.5 Fatturazione

DPD fattura periodicamente i propri servizi al mittente. I termini di pagamento sono sempre 10 giorni. La fattura mensile contiene una lista dettagliata delle spedizioni.



The image displays three examples of DPD invoices, each showing a different section of the document. A large red diagonal watermark reading "Esempio di fattura" (Example of invoice) is overlaid across the center of the images.

- Top Left Invoice:** Shows the header with the DPD logo, company name (DPD (Schweiz) AG), and recipient information (DPD (Schweiz) AG, Mülbacherstrasse 41, 8107 Buchs). It includes a summary table for "Vergütung/Kompensation/Zuschläge" (Amount: 7, Weight: 49.00 kg, Total Value: 17.96 CHF) and a detailed table for "Leist.-Gesamtl." (Domestic, Aussenland, EU) with columns for quantity, weight, and value.
- Top Right Invoice:** Shows a summary table for "Vergütung/Kompensation/Zuschläge" (Amount: 7, Weight: 49.00 kg, Total Value: 17.96 CHF) and a detailed table for "Leist.-Gesamtl." (Domestic, Aussenland, EU) with columns for quantity, weight, and value.
- Bottom Left Invoice:** Shows a detailed list of products (DPD CLASSIC, DPD EXPRESS, etc.) with columns for quantity, weight, and value. It also includes a section for "Zuschläge" (Surcharges) and "Vergütung/Kompensation/Zuschläge" (Amount: 7, Weight: 49.00 kg, Total Value: 17.96 CHF).
- Bottom Right Invoice:** Shows a detailed list of products (DPD CLASSIC, DPD EXPRESS, etc.) with columns for quantity, weight, and value. It also includes a section for "Zuschläge" (Surcharges) and "Vergütung/Kompensation/Zuschläge" (Amount: 7, Weight: 49.00 kg, Total Value: 17.96 CHF).