



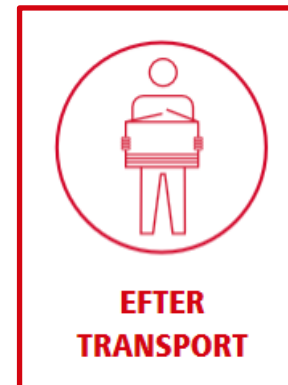
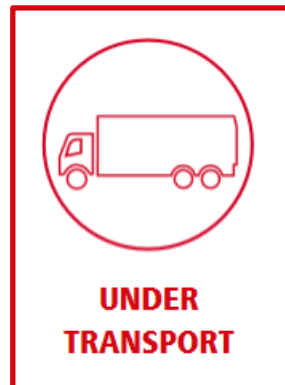
Välkommen till DHL Freight Sverige

# INTRODUKTION

---

I det här materialet kommer vi att guida dig genom alla steg du som kund behöver gå igenom för att dina kunder ska få en så bra leveransupplevelse som möjligt.

Materialet är indelat i följande delar:



# FÖRE TRANSPORT

---

Ta reda på vilken produkt du ska boka för att få bästa möjliga pris och service. För att bäst matcha vilken produkt du ska välja klicka här på nedan länkar för att få veta mer:

[Produktöversikt](#)

[Produktöversikt DHL freight inrikes](#)

[Produktöversikt DHL freight utrikes](#)

Tänk på att emballera ditt gods rätt för att undvika skador på ditt och andras gods. Extra viktigt gällande paket så vi kan hantera dina paket på våra paketbanor. Läs våra instruktioner gällande emballage genom att klicka på länken nedan:

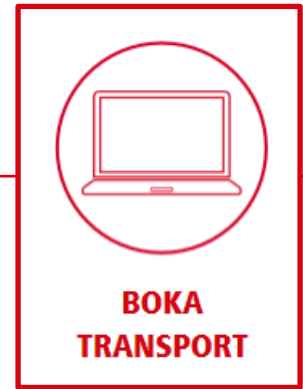
[Emballageinstruktioner](#)

Via vår tidtabell på [dhlfreight.se](http://dhlfreight.se) kan du ta reda på när din sändning beräknas vara framme. Klicka på länken:

[Se tidtabell](#)



# BOKA TRANSPORT



För att komma igång och boka dina transporter finns det flera alternativ av bokningssystem. För att underlätta valet av bokningsverktyg har vi satt ihop en guide.

## Bokningsverktyg

Om det passar er bäst att boka via vår hemsida klickar ni på nedan länk så kommer ni till vår bokningssida.

## DHL hemsida bokning

Om ni väljer Multishipping som är DHL´s bokningsverktyg behöver ni ansöka om ett konto. Det gör ni genom att klicka på länken: [DHL Multishipping](#)

TIPS!



- ✓ Välj till en extra varuförsäkring om du skickar värdefullt gods för att få ekonomisk trygghet. Läs mer i vår broschyr [DHL Freight - tillval, tillägg och avgifter](#)
- ✓ Vid bokning är det viktigt att korrekta hämtnings- och leveransinstruktioner lämnas som adressuppgifter, portkod, framkomlighet etc.
- ✓ Se till att frakthandlingar innehåller rätt uppgifter för att slippa onödiga kostnader och förseningar
- ✓ Vill du ha din inrikessändning framme innan ett visst klockslag kan du välja någon av våra tillvalstjänster. Läs mer i vår broschyr [DHL Freight - tillval, tillägg och avgifter](#)



# TULL



## HANDELSFAKTURA

- Handelsfaktura ska alltid skickas in i samband med bokningen  
Handelsfakturan skickas till kundservice tillsammans med bokningsnummer i ämnesraden
- I DHL Multishipping och på [dhlfreight.se](http://dhlfreight.se) är det möjligt att bifoga handelsfakturan i samband med bokningen
- Handelsfakturan ska följa tullverkets riktlinjer ([www.tullverket.se](http://www.tullverket.se))  
Det är viktigt att alla fält är ifyllda med korrekt information

Här hittar du ett exempel på en handelsfaktura:

[Handelsfaktura](#)

**Bokningen blir komplett först när vi kan matcha din sändning med fakturan. Avsaknad av faktura eller ofullständiga uppgifter innebär fördröjning av leveransen.**

## FEAKTIG ELLER UTEBLIVEN HANDELSFAKTURA:

- Vid felaktig eller utebliven handelsfaktura blir godset ståendes tills en korrekt handelsfaktura har inkommit
- Vid de fall då handelsfakturan (i förekommande fall proforma) är felaktig eller uteblir tar vi ut en avgift:
- Om en korrekt handelsfaktura inte inkommit 24 timmar efter mottagen bokning och påminnelse, tillkommer 200 kr  
Saknas fortfarande en korrekt handelsfaktura efter 48 timmar tillkommer ytterligare
- 200 kr.
- Efter fem dagar kommer sändningen att returneras på avsändarens bekostnad

**Gå in på vår hemsida för  
mer information:  
[dhlfreight.se](http://dhlfreight.se)**

# FARLIGT GODS

Vid transport av farligt gods ställs det krav på att det farliga godset skall vara förpackat i typgodkända förpackningar. Det är avsändarens ansvar att packa godset rätt och använda godkända förpackningar.

## SOM AVSÄNDARE AV FARLIGT GODS SKA DU:

- Försäkra dig om att det farliga godset är klassificerat och tillåtet för transport. DHL kör inte klass 1, 6.2 och klass 7 samt gods som värdeberäknande mängd. (Undantag finns och hanteras då som beställningstrafik.)
- Endast använda godkända/lämpliga förpackningar och tankar
- Se till att godset är rätt/synligt märkt med UN + UN-nummer, faroetikett enligt gällande regelverk, kräver kollit flera typer av etiketter ska dessa placeras bredvid varandra. Gods i begränsad mängd har egen faroetikett
- Till transportören överlämna de handlingar som respektive regelverk kräver för transporten. (Godsdeklaration, eventuellt tillstånd och vid sjö/flygtransport underskriven DGD.)
- Uppfylla bestämmelser om försändningssätt och transportrestriktioner
- Se till att även tömda, ej rengjorda och ej avgasade tankar, fordon, containrar är korrekt märkta och tankar, fordon, containrar är korrekt märkta och etiketterade samt att tankar är lika väl förslutna och täta som i fyllt tillstånd

## GODSDEKLARATION SKA INNEHÅLLA:

- UN-numret (ex UN 1170)
- Officiell transportörbenämning (ämnets namn)
- Etikettsnummer (sekundärfara inom parantes)
- Förpackningsgrupp (PG I, II, III)
- Antal kollen och beskrivning av dem
- Totala mängden av varje slag av farligt gods (Volym BV, NV)
- Avsändarens namn och adress
- Mottagarens namn och adress
- Eventuella uppgifter som krävs enligt villkoren i särskild överenskommelse

Eventuella frågor besvaras av DHL:s säkerhetsrådgivare eller vår samarbetspartner [www.dgm.se](http://www.dgm.se)



**BOKA  
TRANSPORT**

**Gå in på vår hemsida för  
mer information:**  
[dhlfreight.se](http://dhlfreight.se)

# UNDER TRANSPORT

---

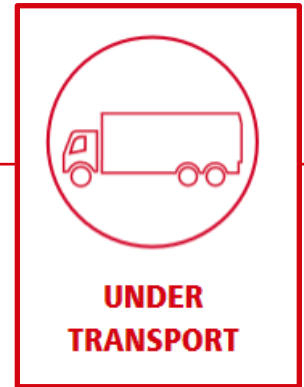
Vill du spåra och bevaka dina leveranser längs vägen har DHL ett verktyg som heter DHL Active Tracing. I det verktyget kan du själv skapa rapporter, lägga bevakningar samt spåra enskilda leveranser.

För att aktivera DHL Active Tracing klicka på länken nedan:

[DHL Active Tracing](#)

Att tänka på

- ✓ Var noga med att transportdokumentets uppgifter om bland annat antal och slag stämmer överens med det avlämnade. På begäran kan DHL (och/eller ombud) bekräfta och kvittera mottagna kollin
- ✓ Det är även viktigt att din mottagare är på plats och förberedd på att ta emot godset när leveransen kommer.



# EFTER TRANSPORT

---



Vid själva leveranstillfället är det några saker som vi vill uppmärksamma er på.

Följande är viktigt för er mottagare att tänka på:

- ✓ Granska alltid kolliantal och emballage när du tar emot gods och notera eventuell förlust, skada och/eller emballageskada på fraktsedeln/handskannern.
- ✓ Ibland händer det saker under transporten och ni vill göra en reklamation till oss. Hur går det till när en reklamation har skett? Titta gärna på vår reklimationsprocess på nedan länk. Och om ni vill göra en anmälan så klickar du på dom länkarna:

[DHLs reklimationsprocess](#)

[Reklimationsanmälan](#)

[Reklimationsanmälan innehåll](#)



# FAKTURA

---



Har du frågor kring din ifaktura kan du ställa dem direkt på [dhlfreight.se](https://dhlfreight.se). Klicka på nedan länk så kommer du direkt rätt:

[Fakturaförfrågan inrikes](#)

[Fakturaförfrågan utrikes](#)

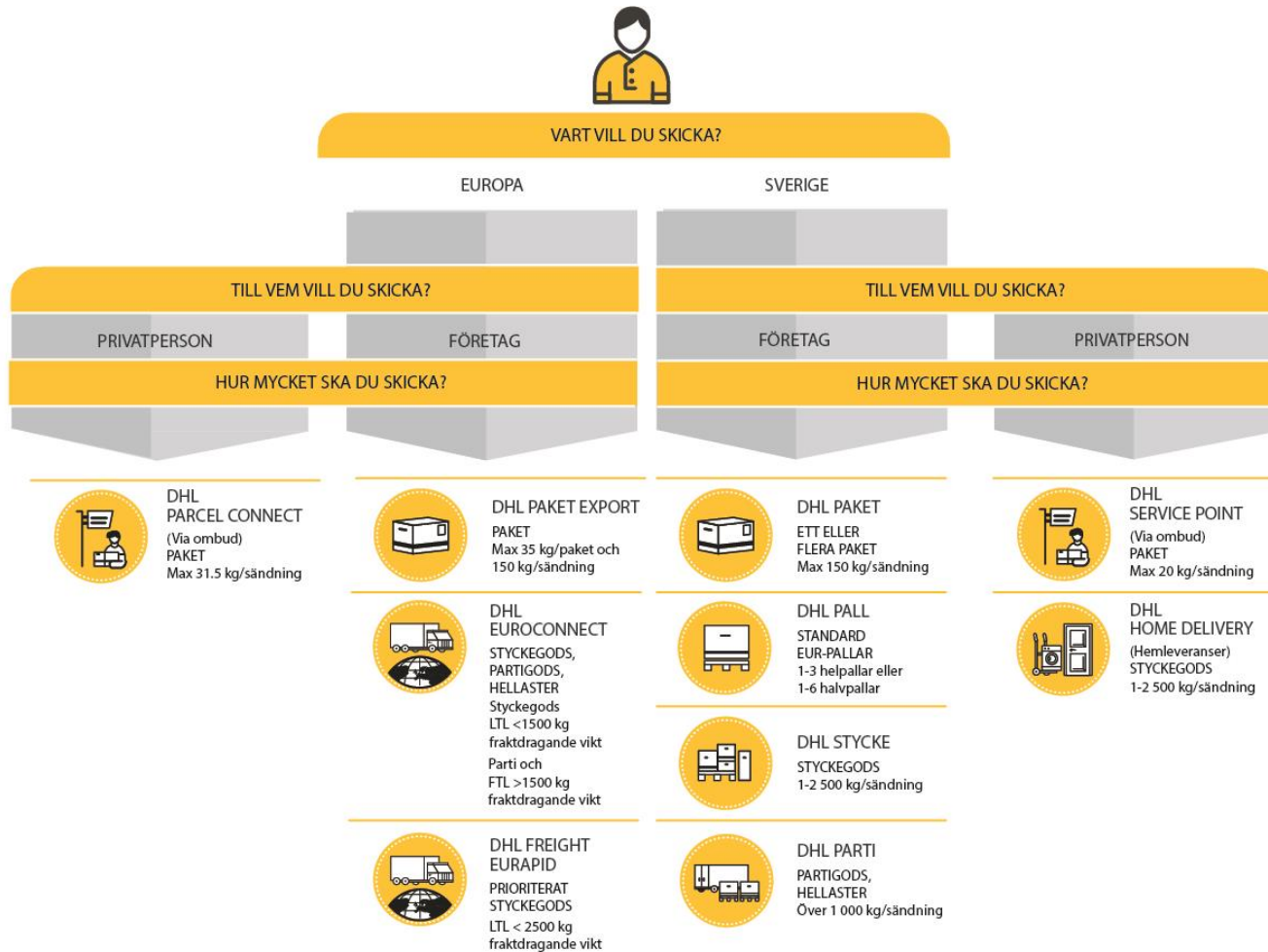
Registrera dig gärna för pdf-faktura för att undvika en faktureringskostnad på 85 kr. Kostnadsfritt och miljövänligt.

[Registrera dig här](#)







Du har även möjlighet att registrera att du vill ha din faktura via EDI.

[Registrering EDI-faktura](#)






# PRODUKTÖVERSIKT BILD



# PRODUKTÖVERSIKT DHL FREIGHT INRIKES

	DHL SERVICE POINT 	DHL HOME DELIVERY 	DHL PAKET 	DHL PALL 	DHL STYCKE 	DHL PARTI 
<b>Geografiskt område</b>	Inom Sverige och utrikes	Inom Sverige	Inom Sverige och utrikes	Inom Sverige	Inom Sverige	Inom Sverige
<b>Tjänsten avser</b>	Paket till privatpersoner via ombud	Hemleveranser av styckegods till privatpersoner	Paket till företag inom Sverige, Norden och Baltikum	Standard EUR-pall till företag inom Sverige	Styckegods till företag inom Sverige	Partigods direkt från avsändaren till mottagaren inom Sverige
<b>Maxantal kolli eller kg för tjänsten</b>	Max 1 kolli	Max 2 500 kg fraktdragande vikt	Maxvikt per sändning 150 kg	Max 3 pallplatser med maxmått 120x80x200 cm för helpall och 60x80x150 för halvpall	Max 2 500 kg fraktdragande vikt	Mer än 999 kg fraktdragande vikt
<b>Maxvikt per sändning</b>	Inrikes: Max 20 kg per sändning	Max 8,9 kbm per sändning	Maxvikt per kolli 35 kg	Maxvikt per helpall 800 kg och per halvpall 400 kg	Max 8,9 kbm/sändning	Direkt från avsändare till mottagare
<b>Maxlängd</b>	Maxlängd Inrikes: 150 cm, maxlängd + omkrets = 300 cm	Maxmått 299x240x220 cm för vikt > 50 kg	Maxmått per kolli Inrikes: 150x50x50 cm	Kan kombineras	Maxmått är 299x240x220 cm för vikt > 50 kg	
<b>Övrig information</b>	* OBS, lägre vikt och mått gäller vid direktadressering till paketbox/-shop.	Maxmått 599x240x220 cm för <50 kg	Max 0,53 kbm per sändning		Maxmått 599x240x220 cm för <50 kg	

# PRODUKTÖVERSIKT DHL FREIGHT UTRIKES

	 <b>DHL PARCEL CONNECT</b>	 <b>DHL PAKET EXPORT</b>	 <b>DHL EUROCONNECT</b>	 <b>DHL EURAPID</b>	 <b>DHL RAIL</b>
<b>Geografiskt område</b>	Utrikes	Utrikes	Till och från Europa	Till och från Europa Premiumtjänst	Till och från Europa Premiumtjänst
<b>Tjänsten avser</b>	Paket till privatpersoner via ombud	Paket till företag inom Sverige, Norden och Baltikum	Paket, styckegods och hellaster till och från Europa	Paket och styckegods i och från Europa	Paket och styckegods i och från Europa
<b>Maxantal kolli eller kg för tjänsten</b>	Max 1 kolli	Maxvikt per sändning 150 kg	Från 1 kg upp till hela laster	Från 1 kg upp till 2500 kg	Från 1 kg upp till 2500 kg
<b>Maxvikt per sändning</b>	Utrikes*: Max 31,5 kg per sändning	Maxvikt per kolli 35 kg	Styckegods: Maxvikt per kolli=1000 kg eller 1500 kg per sändning. Partigods och hellaster:Maxvikt per kolli och sändning begränsas av transportfordonets lastförmåga och vägens bärighet.	Maxvikt per sändning 2500 kg	Maxvikt per sändning 2500 kg
<b>Maxlängd</b>	Maxlängd: Utrikes*: längd 200 cm, längd + omkrets = 360 cm	Maxmått per kolli Utrikes: 120 x60x60 cm	Styckegods: L=299cm B=240cm H=220cm Partigods och hellaster: L=1360cm B=240cm H=265cm Långgodstaxa från L=300 cm.)	Min mått per kolli: 15x15x15 cm Maxmått per kolli: L=240 cm B=120 cm H=220 cm	Min mått per kolli: 15x15x15 cm Maxmått per kolli: L=240 cm B=120 cm H=220 cm

Behöver du hjälp med din tullhantering? Vi har lösningen för det också. Besök vår hemsida och läs mer: [www.dhlfreight.se](http://www.dhlfreight.se)

# INRIKES SKRYMMEBERÄKNING

För att du som kund ska veta vad din sändning kommer att kosta och för att vi på DHL Freight ska kunna lastplanera på bästa sätt, är det viktigt för oss att veta dels hur mycket godset väger men även vilken plats godset tar i anspråk på lastbilens flak.

## VAD ÄR SKRYMME?

- Skrymme är den plats som godset tar i förhållande till verklig vikt.
- Fraktdragande vikt är den vikt sändningen faktureras efter = den högsta mellan verklig och skrymmevikt.
- Den fraktdragande vikten för en sändning är summan av den fraktdragande vikten för respektive kolti. Skrymme anges antingen som flakmeter (flm), pallplats (ppl), kubikmeter (m<sup>3</sup>) eller långgods.
- Gods som inte är staplingsbart räknas alltid i flakmeter.
- Flakmeter beräknas enligt följande: längden (l) x bredden (b) / 2,40 (t ex 1 pall 1,20 x 0,80 dividerat med 2,40 som är flakets bredd = 0,4 flm)
- Kubikmeter beräknas enligt följande: längden (l) x bredden (b) x höjden (h)
- Pallplats beräknas enligt följande: Gods på ej staplingsbar pall med EUR-pallmåt eller 1,20 x 0,80 x > 1,25m

Volymberäkning	Sverige
1 pallplats (ppl)	780 kg 0,4 flm 1,2 x 0,8 x >1,25
1 flakmeter (flm)	1950 kg
1 kubikmeter (m <sup>3</sup> )	280 kg

### Exempel:

1 kolti som väger 10 kg med måtten 0,5 x 0,5 x 0,5 m, dvs verklig vikt 10 kg, men volymvikten blir  $0,5 \times 0,5 \times 0,5 = 0,125 \times 280\text{kg} = 35\text{kg}$   
Fraktdragande vikt blir då 35 kg som vi debiterar ditt företag.

# INRIKES SKRYMMEBERÄKNING

## LÅNGGODS

Sändningar som innehåller kollin över 3 meter hanteras som långgods och skrymmevikten beräknas för dessa kollin enligt gällande långgodsregler.

Kollits bredd	Fraktdragande vikt per kolli	Fraktdragande vikt per längdmeter
	Kollilängd 3,0-5,99m samt verklig vikt <50 kg	Kollilängd 3,0-5,99 m samt verklig vikt >50 kg
1-40 cm	200 kg	325 kg
41-80 cm	400 kg	650 kg
81-120 cm	600 kg	975 kg
121-160 cm	800 kg	1300 kg
161-240 cm	900 kg	1950 kg

### Exempel:

En sändning innehållande två kolli, ett rör ( 7m lång och 20 cm bred, 60 kg) samt en pall ( 1,20 x 0,80 x 1,10, 100 kg) beräknas enligt följande:

$$\text{Rör} = 325 \times 7 = 2275 \text{ kg}$$

$$\text{Pall} = 1,20 \times 0,8, 1,10 \times 280 = 296 \text{ kg}$$

$$\text{Totalt} = 2275 + 296 = 2571 \text{ kg}$$

# UTRIKES SKRYMMEBERÄKNING

För att du som kund ska veta vad din sändning kommer att kosta och för att vi på DHL Freight ska kunna lastplanera på bästa sätt, är det viktigt för oss att veta dels hur mycket godset väger men även vilken plats godset tar i anspråk på lastbilens flak.

## VAD ÄR SKRYMME?

- Skrymme är den plats som godset tar i förhållande till verklig vikt.
- Fraktdragande vikt är den vikt sändningen faktureras efter = den högsta mellan verklig och skrymmevikt.
- Den fraktdragande vikten för en sändning är summan av den fraktdragande vikten för respektive kolli. Skrymme anges antingen som flakmeter (flm), pallplats (ppl), kubikmeter (m<sup>3</sup>) eller långgods.
- Gods som inte är staplingsbart räknas alltid i flakmeter.
- Flakmeter beräknas enligt följande: längden (l) x bredden (b) / 2,40 (t ex 1 pall 1,20 x 0,80 dividerat med 2,40 som är flakets bredd = 0,4 flm)
- Kubikmeter beräknas enligt följande: längden (l) x bredden (b) x höjden (h)
- Pallplats beräknas enligt följande: Gods på ej staplingsbar pall med EUR-pallmåt eller 1,20 x 0,80 x > 1,25m

Volymberäkning	Norden	Storbritannien/ Irland	Övriga länder inom Europa
1 pallplats (ppl)	800 kg	800 kg	740 kg
	0,4 flm	0,4 flm	0,4 flm
	1,2 x 0,8 x>1,25	1,2 x 0,8 x>1,25	1,2 x 0,8 x>1,25
1 flakmeter (flm)	2000 kg	2000 kg	1850 kg
1 kubikmeter (m <sup>3</sup> )	350 kg	360 kg	333 kg

## LÅNGGODS

Gods mellan 3,0 meter och 5,99 meter med en vikt som överstiger 50 kg och gods mellan 6,0 meter och 13,6 meter oavsett vikt beräknas enligt nedan:

Norden/Storbritannien /Irland		Övriga Europa	
Kollits längd i cm	Kg per längdmeter	Kollits längd i cm	Kg per längdmeter
1-40 cm	400 kg	1-40 cm	400 kg
41-80 cm	667 kg	41-80 cm	667 kg
81-120 cm	1 000 kg	81-120 cm	1 000 kg
121-160 cm	1 333 kg	121-160 cm	1 333 kg
161-240 cm	2 000 kg	161-240 cm	2 000 kg

### Exempel:

Om godset är 50cm brett och 4 m långt räknar du ut vikten på följande sätt:  
4m x 667 kg = 2 668kg

### Exempel:

Om godset är 50cm brett och 4 m långt räknar du ut vikten på följande sätt:  
4m x 617 kg = 2 468kg

Övriga kolli i samma sändning beräknas enligt normala prisberäkningsregler och fraktvikten för dessa läggs sedan ihop med långgodset till en total fraktdragande sändningsvikt.

# EMBALLAGEINSTRUKTIONER

---

**Våra emballageinstruktioner hittar du på vår hemsida.**

Klicka på länken så kommer du direkt till platsen på hemsidan och kan där ladda hem en PDF-fil.

[Emballageinstruktioner](#)



# REKLAMATIONSPROCESSEN



## Leverans

Mottagaren kontrollerar godset.



## Skada upptäckt vid leverans/uppäckning

Om skada upptäcks vid uppäckning anmäls det till DHL senast 7 arbetsdagar efter mottagandet.



## Avvikelser noteras och anmäls

Avvikelser (godsskada, emballageskada, minskning) noteras på frakthandlingen/handskannern och signeras av förare och mottagare.



## Ansvarsbrev

Undertransportören inkommer med svar på ansvarsbrev.



## Utredning

En skadereglerare tar hand om ärendet och startar en utredning. Skaderegleraren kontaktar avsändare och/eller mottagare och begär detaljerad information om skadan, förarens agerande, foton, besiktning, kostnad etcetera.



## Anmälan till DHL

Mottagaren eller avsändaren anmäler den synliga eller dolda skadan till DHL. Reklamanten erhåller en bekräftelse på anmälan med ärendenummer.



## Beslut

Skaderegleraren återkopplar till kund med beslut i ärendet. Godkänt eller avslag.



## Faktura och utbetalning

Vid accept om ansvar för DHL begärs handelsfaktura in samt faktura på godkänt ersättningsbelopp. Utbetalning sker inom 30 dagar från det att korrekt faktura erhållits på den godkända reklamationen.

# REKLAMATION

---

Ibland kan det tyvärr vara så att det vid transport uppstår skador, förluster eller dröjsmål som du vill reklamera. För att kunna hantera detta och ge dig bästa möjliga service, behöver du ta del av och vara uppdaterad på aktuella produkt- och uppdragsvillkor samt tänka på följande information.

## SKADOR

Vid skador på godset gäller att:

- Synliga skador noteras på frakthandlingen/handskannern i samband med mottagningen av godset
- Dolda skador (uppackningsskador) anmäls till DHL inom 7 arbetsdagar
- Du alltid har skadat gods och emballage tillgängligt för eventuell besiktning

## FÖRLUSTER

Vid förlust av gods gäller att:

- DHL inte har kunnat lämna ut gods inom 30 arbetsdagar (inrikes) och 60 arbetsdagar (utrikes) från det att godset mottogs för transport.

## SÅ HÄR REKLAMERAR DU

[Anmäl din skada här:](#)

När vi har fått in anmälan, registreras ärendet och du får en bekräftelse. Efter genomgång av anmälan beslutas om vidare åtgärder, t.ex. besiktning



## DRÖJSMÅL

Vid reklamation av dröjsmål gäller:

- Att det finns en beställd "tidsbestämd lossning" eller en Garantitjänst (G7, G10 eller G12) (inrikes)
- Transporttidplanen är inte att beakta som ett avtal om transport med tidslöfte
- För att ersättning skall kunna utgå måste skada kunna bevisas (utrikes DHL EUROCONNECT)

# REKLAMATIONSANMÄLANS INNEHÅLL

---

Viktigt att uppge vid anmälan	
<b>Sändningsnummer</b>	10 siffror
<b>Detaljerad skadebeskrivning</b>	Hur yttrar sig skadan, omfattning o.s.v.
<b>Emballering</b>	Hur var godset emballerat, skador på emballaget.
<b>Värdet på godset</b>	Det skadade godset i oskadat skick.
<b>Möjliga reparationskostnader.</b>	Om godset går att reparera, kostnad?
<b>När uppmärksammades skadan?</b>	Syntes den direkt vid mottagandet av sändningen eller senare?
<b>Digitala foton</b>	Som visar skadan på gods och emballage får gärna bifogas då detta kan påskynda handläggningen av ärendet.

DHL:s och Uppdragsgivarens ansvar och rättigheter regleras av det enskilda kundavtalet, produkt- och uppdragsvillkoren, NSAB, CMRkonventionen och Lagen om Inrikes och Vägtransporter (LIV). DHL är inte ansvarig för dold skada om godset tidigare transporterats och före den senaste transporten, inte kontrollerats om eventuell dold skada.

## FÖLJ OSS

---



@Vasaloppet levereras av DHL



@DHLFreightSweden



@DHLFreight\_SE

För mer information gå in på vår hemsida.

Klicka här: [Frågor och svar](#)

