

Умови дотримання гарантії повернення грошей

Компанія DHL готова за запитом клієнта і відповідно до наведених далі обмежень надати кредит або грошове відшкодування вартості пересилки, сплаченої клієнтом за відправлення DHL EXPRESS, за умови, якщо відправлення було доставлено пізніше, ніж у зазначений DHL час.

Гарантія повного повернення коштів (Гарантія) можлива за певних умов:

A. Гарантія поширюється на

DHL SAME DAY,

DHL DOMESTIC SAME DAY,

DHL EXPRESS 9:00,

DHL IMPORT EXPRESS 9:00,

DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00,

DHL EXPRESS 10:30,

DHL IMPORT EXPRESS 10:30,

DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30,

DHL EXPRESS 12:00,

DHL IMPORT EXPRESS 12:00,

DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00,

Послуги (кожна окрема "Послуга") і на відправлення, які повністю відповідають нижчезазначеним сервісним обмеженням.

B. Гарантія не розповсюджується на послуги з доставки того ж дня: DHL JETLINE, DHL SPRINTLINE and DHL SECURELINE.

C. Гарантія відноситься до відшкодування транспортних послуг включаючи паливну надбавку. Гарантія не поширюється на інші виплати, включаючи обмеження, штрафи, податки або інші платежі, а також на вартість транспортних послуг, що виникли внаслідок повернення вантажів.

D. Якщо відправлення складається з кількох місць, Гарантія поширюється на кожне місце відправлення. Якщо з порушенням терміну доставлено лише одне місце, відшкодування надається повністю на весь вантаж.

E. Клієнт повинен поінформувати DHL про намір одержати відшкодування за пізню доставку в письмовому вигляді або за телефоном протягом 14-ти календарних днів з моменту відправлення посилки і надати номер рахунка (за наявності), номер накладної, дату відправлення і повну інформацію про одержувача. Протягом 30-ти календарних днів після того, як клієнт повідомить про це DHL, компанія надасть клієнтові:

- кредит або компенсацію;
- інформацію про те, чому посилка не підлягає гарантії відповідно до прийнятих винятків і обмежень або
- доказ своєчасної доставки.

F. Клієнт не може передавати право заявляти претензію будь-якій іншій стороні від свого імені або передавати претензію будь-якій іншій стороні. З виплатою транспортних послуг клієнтові DHL повністю звільняється від зобов'язань щодо затримки у доставці згідно із Гарантією.

G. Гарантія не поширюється на пізню доставку або неможливість доставити посилку у зв'язку з виникненням обставин, що не залежать від DHL, відповідно до Умов перевезення і включаючи затримки при митному контролі, відсутність повної або чіткої інформації про відправлення, вказівок щодо доставки або інформацію (включаючи відправлення на абонентську скриньку, відсутність номера телефону одержувача або невірний номер), або прохання одержувача відкласти доставку, зміну даних про доставку посилки або нестандартні умови з митного оформлення; або відсутність або відмова одержувача отримати посилку або сплатити митні платежі при доставці, якщо це необхідно.

H. Усі інші пункти Умов DHL залишаються чинними. Гарантія повернення грошей може бути змінена або скасована DHL в будь-який час.

I. Якщо клієнт відправляє вкрай термінове замовлення, втрата або затримка в доставці якого може призвести до серйозних негативних наслідків, клієнт зобов'язаний звернутися до свого страхового агента або брокером для оформлення страховки на такий випадок, тому що DHL не надає таку страховку і не організує її оформлення.

J. Гарантія не розповсюджується:

- (i) На відправлення біо-зразків для клінічних досліджень, що потребують спеціального температурного режиму транспортування
- (ii) На оплату за додаткові послуги, придбані з відправленням, наприклад пакування.

Сервісні обмеження / Нормативи

A. Послуги доступні тільки для пунктів, що знаходяться в зоні обслуговування, і для зазначених поштових індексів призначення (або міст, де немає поштових кодів).

B. Послуги не доступні для відправлень, які не відповідають Положенням та Умовам транспортування DHL Express, або не відповідають нормам щодо розміру, ваги, вмісту відправлення та вартості, визначених DHL.

C. Також послуги не надаються для:

- (I) тимчасового експорту/імпорту,
- (II) високовартісних вантажів, які вимагають формального митного оформлення або
- (III) вантажів із вагою (більше 70 кг / 150 фунтів) або із занадто великими розмірами (більше 120 см / 48 дюймів).

D. Щоб встановити, чи є Послуга доступною для визначеного вантажу із певної станції відправлення до визначеної станції призначення, або в комбінації з додатковим сервісом (наприклад, суботня доставка), будь ласка, перевірте інформацію на сайті DHL або зверніться до відділу обслуговування клієнтів і надайте наступну інформацію

- адресу, де потрібно забрати вантаж,

- детальну інформацію про вміст Вашого відправлення,
- (тільки для посилок) митну вартість,
- час і дату, коли заплановано відправлення,
- точне місце призначення, у тому числі поштовий індекс,
- вагу вантажу,
- габарити відправлення,
- кількість місць (коробок).

Е. Вантажовідправник повинен вказати потрібний сервіс на авіанакладній і передати відправлення працівникам DHL у заздалегідь узгоджений час.

Для отримання додаткової інформації Ви можете звернутися до нашого Відділу по роботі з клієнтами.