

Na żądanie Klienta i z zastrzeżeniem ograniczeń wymienionych poniżej DHL Express (Poland) Sp. z o.o. (dalej DHL) zwróci uiszczone opłaty lub zrezygnuje z naliczenia opłaty za przesyłkę DHL Express jeżeli ta została doręczona później niż wynika z zobowiązania DHL dotyczącego terminu doręczenia.

Gwarancja zwrotu pieniędzy DHL podlega następującym warunkom:

A. Gwarancja zwrotu pieniędzy ma zastosowanie do usług:

- DHL EXPRESS 9:00,
- DHL EXPRESS 9:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 10:30,
- DHL EXPRESS 10:30 IMPORT,
- DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 12:00,
- DHL EXPRESS 12:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC

(każdej z osobna zwanej dalej „usługą”), które spełniają ograniczenia opisane poniżej.

B. Gwarancja zwrotu pieniędzy dotyczy różnicy w cenie produktów wymienionych w punkcie A. a wiążącą Klienta ceną produktu DHL EXPRESS WORDWIDE lub w przypadku usług importowych DHL EXPRESS WORDLWIDE IMPORT,

Gwarancja nie dotyczy wszystkich innych kosztów, w tym bez ograniczeń: grzywien, podatków, lub innych opłat lub kwot (takich jak dopłata paliwowa), oraz kosztów transportowych związanych ze zwrotem przesyłek.

C. W przypadku przesyłek wieloelementowych, Gwarancja ma zastosowanie dla każdego element przesyłki. W przypadku opóźnienia pojedynczego elementu przesyłki zwrot lub nieobciążenie opłatą nastąpi w stosunku do opłat należnych za całość przesyłki.

D. Klient ma obowiązek powiadomić DHL o każdym roszczeniu związanym z opóźnieniem doręczenia przesyłki, na piśmie lub telefonicznie, w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty nadania przesyłki oraz podać DHL numer konta klienta (jeżeli dotyczy), numer listu przewozowego, datę nadania przesyłki i pełne informacje o odbiorcy. W ciągu 30 dni po powiadomieniu w powyższy sposób DHL:

- nie obciąży klienta opłatami lub zwróci je w przelewem na podane przez klienta konto;

- wyjaśni klientowi przyczynę, dla której przesyłka nie podlega Gwarancji w wyniku określonych ograniczeń lub wyłączeń;
- dostarczy klientowi dowód terminowego dostarczenia przesyłki.

E. Klient nie może zezwolić stronie trzeciej na zgłaszanie roszczeń w jego imieniu, ani przenosić roszczenia na stronę trzecią w drodze cesji. Zwrot na zasadach opisanych w punkcie B. zwalnia DHL w całości od odpowiedzialności wynikającej ze zwłoki w ramach niniejszej gwarancji zwrotu pieniędzy.

F. Gwarancja nie ma zastosowania w przypadku, gdy niedostarczenie lub opóźnienie dostarczenia przesyłki nastąpiło wskutek okoliczności, za które DHL nie ponosi odpowiedzialności, wymienionych w „Ogólnych Postanowieniach Umowy i Zasadach Odpowiedzialności DHL”, w tym opóźnień spowodowanych odprawą celną, niedokładnymi lub niepełnymi danymi przekazanymi razem z przesyłką, niedokładną lub niepełną instrukcją lub niepełnym adresem doręczenia (takimi jak numer skrzynki pocztowej zamiast adresu odbiorcy, niepełny lub niepodany numer telefonu odbiorcy), żądaniem opóźnienia doręczenia ze strony odbiorcy, zmianą miejsca dostarczenia przesyłki, szczególną procedurą odprawy celnej, niedostępnością odbiorcy bądź jego odmową przyjęcia przesyłki lub zapłacenia cła lub podatku od przesyłki na żądanie.

G. Pozostałe postanowienia zawarte w „Ogólnych Postanowieniach Umowy i Zasadach Odpowiedzialności DHL Express” pozostają w mocy. Gwarancja zwrotu pieniędzy może zostać w każdym czasie zmieniona lub anulowana przez DHL.

H. W przypadku, gdy niedostarczenie przesyłki klienta na czas lub jej utrata wiązałyby się z powstaniem szkód następnych, obowiązkiem klienta jest skontaktowanie się z agentem ubezpieczeniowym lub brokerem w celu ubezpieczenia przesyłki przed następstwami takiego zdarzenia, ponieważ DHL nie przyjmuje za nie odpowiedzialności. DHL nie świadczy tego rodzaju usług ubezpieczeniowych ani nie pośredniczy w ich udzielaniu.

I. Gwarancja zwrotu pieniędzy nie ma zastosowania dla:

- (i) przesyłek zawierających próbki/materiały medyczne wrażliwe na temperaturę, do transportu których, zostały użyte opakowania do transportu w kontrolowanych temperaturach,
- (ii) opłat dotyczących opcjonalnych usług dodatkowych sprzedawanych razem z usługą (np.: opakowanie),
- (iii) tymczasowego eksportu lub importu,
- (iv) przesyłek o wysokiej wartości, wymagających indywidualnej odprawy celnej,
- (v) przesyłek zawierających elementy przekraczające dopuszczalną wagę lub rozmiar; i/lub
- (vi) przesyłek zawierających Towary Niebezpieczne

Ograniczenia/wskazania dotyczące usługi

A. Niniejsze usługi są dostępne tylko w określonych miejscowościach i do miejsc określonych kodem pocztowym (lub miejscowości, które nie posiadają kodu pocztowego)

B. Usługi nie są dostępne dla przesyłek nieakceptowanych według definicji zawartej w „Ogólnych Postanowieniach Umowy i Zasadach Odpowiedzialności DHL Express” albo dla przesyłek, które nie spełniają innych ograniczeń dotyczących rozmiaru, wagi, rodzaju towaru lub wartości przesyłki wskazanych przez DHL.

C. Aby sprawdzić, czy usługa jest dostępna dla danej przesyłki lub z określonego miejsca nadania do miejsca docelowego lub w połączeniu z usługą dodatkową (np.: dostawa w sobotę), należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta DHL lub odwiedzając stronę internetową DHL i podać następujące informacje:

- adres odbioru od nadawcy,
- rodzaj przesyłanego towaru,
- wartość przesyłki dla celów naliczania cła (jeśli ma zastosowanie),
- data i godzina, w której przesyłka może być odebrana od nadawcy,
- dokładny adres odbiorcy z kodem pocztowym,
- waga przesyłki,
- wymiary przesyłki,
- liczba elementów w przesyłce.

D. Nadawca ma obowiązek zaznaczyć żądaną usługę na Dowodzie Nadania i przekazać przesyłkę DHL w uzgodnionym czasie.