



## ODREDBE O GARANCIJI ZA POVRAT NOVCA

### TERMINI I UVJETI GARANCIJE POVRATA NOVCA DHL EXPRESSA

DHL se obavezuje da će, na zahtjev klijenta i u skladu s dole opisanim ograničenjima, obezbijediti ili pretplatu ili povrat premije koju je klijent platio za DHL Express pošiljku koja se isporučiti nakon roka na koju se DHL obavezao.

#### **DHL garancija za povrat novca („Garancija“) podliježe sljedećim uvjetima:**

A. Garancija se odnosi isključivo na usluge:

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

(svaka u daljem tekstu: "Usluga") i na pošiljke koje su u potpunosti u skladu s ograničenjima opisanim u ovom dokumentu.

B. Garancija se odnosi na premiju preko i iznad cijene koju plaća klijent za standardnu *end of day* uslugu (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, ili u slučaju domaćih pošiljki, DHL DOMESTIC EXPRESS) (u daljem tekstu: „Premija“). Garancija ne uključuje bilo kakve druge stavke, uključujući, bez ograničenja, kazne, poreze ili druge naknade ili iznose (kao što su bilo kakvi dodaci na gorivo), kao i naknade za prijevoz koje proizilaze iz vraćenih pošiljki.

C. U slučaju pošiljki koje se sastoje od više dijelova, Garancija se odnosi na svaki dio pošiljke. Ukoliko dođe do zakašnjele isporuke bilo kojeg dijela pošiljke, pretplata ili povrat novca se primjenjuje na cjelokupnu pošiljku.

D. Klijent je dužan uputiti DHL-u pritužbu o zakašnjoj isporuci, pismenim ili telefonskim putem, u roku od 14 kalendarskih dana od datuma slanja i dostaviti DHL-u broj računa (ukoliko postoji), broj otpremnice, datum slanja i potpune informacije o primatelju. U roku od 30 kalendarskih dana po prijemu takve pritužbe, DHL je dužan:

- pružiti klijentu pretplatu ili povrat novca, ili
- dostaviti klijentu informacije o obrazloženju razloga zašto pošiljka ne ispunjava uvjete za Garanciju prema primjenjivim ograničenjima ili izuzećima, ili
- dostaviti klijentu dokaz o pravovremenoj isporuci.

E. Klijent ne može dati dozvolu bilo kojoj drugoj strani da uputi pritužbu u ime klijenta niti prenijeti svoja prava na bilo koju drugu stranu. Plaćanjem Premije klijentu od strane DHL-a, DHL se u potpunosti oslobađa svih obaveza za bilo kakva kašnjenja po Garanciji.

F. Garancija se ne primjenjuje u slučajevima kada isporuka zakasni ili se ne izvrši usljed okolnosti izvan kontrole DHL-a, kako je navedeno u DHL Uvjetima i pravilima prijevoza, a koji uključuju carinska kašnjenja, netačne ili nepotpune informacije o pošiljci, uputstva za pošiljku ili informacije (kao što su P.P. za adresu primatelja, nepostojeći ili netačan broj telefona primatelja), ili zahtjev primatelja za odgodu, preusmjeravanje pošiljke ili nestandardne usluge odobrenja; ili nedostupnost ili odbijanje primatelja da prihvati pošiljku ili plati carine i poreze na pošiljku ukoliko je to neophodno.

G. Primjenjuju se sve druge odredbe DHL Uvjeta i pravila prijevoza. Garancija podliježe izmjenama ili opozivu u bilo koje vrijeme od strane DHL-a.

H. Ukoliko klijent ima pošiljku koja je izuzetno vremenski osjetljiva, a čiji gubitak ili kašnjenje mogu rezultirati u posljedičnoj šteti, klijent je dužan kontaktirati svog agenta ili brokera osiguranja kako bi se osigurao protiv takvih rizika, budući da DHL ne preuzima takve obaveze. DHL ne pruža i ne organizuje takvo osiguranje pošiljki.

I. Garancija se ne odnosi na:

- pošiljke povezane sa kliničkim testovima gdje se koriste pakovanja osjetljiva na temperaturu;
- dodatne naknade primjenjive na bilo koju opcionalnu uslugu prodatu sa pošiljkom, npr. pakovanje;
- privremeni uvoz ili izvoz;
- pošiljke sa visokovrijednim sadržajem koji zahtijeva formalno carinsko odobrenje;
- pošiljke čija koleta premašuju određene granice težine ili dimenzije, i/ili
- pošiljke koje sadrže dozvoljenu Opasnu robu.

#### **Ograničenja usluga/Smjernice**

A. Usluge su dostupne isključivo sa naznačenih lokacija prema naznačenim odredištima sa poštanskim brojem (ili gradovima koji nemaju raspoložive poštanske brojeve).

B. Usluge nisu dostupne za neprihvatljive pošiljke kako je definisano u DHL Uvjetima i pravilima prijevoza ili za pošiljke koje ne zadovoljavaju bilo koja druga ograničenja u vezi sa veličinom, težinom, robom ili vrijednošću koje utvrdi DHL.

C. Kako biste utvrdili da li je Usluga dostupna za određenu pošiljku, između određenog polazišta i odredišta, ili u kombinaciji sa specifičnim opcijom usluge (poput Isporuke subotom), molimo da posjetite internet stranicu DHL-a ili kontaktirate DHL Odjel za rad s klijentima i date sljedeće informacije:

- adresu preuzimanja,
- robu čiji se prijevoz vrši,
- (ukoliko je primjenjivo) vrijednost robe za potrebe carinjenja,
- vrijeme i datum kada će pošiljka biti spremna za preuzimanje,
- tačno odredište, uključujući poštanski broj,
- težinu pošiljke,
- dimenzije pošiljke,
- broj dijelova.

D. Otpremnik je dužan naznačiti traženu Uslugu na otpremnici i predati pošiljku DHL-u do roka dogovorenog sa DHL-om.

**Za više informacija molimo pozovite lokalni DHL Express Odjel za rad s klijentima.**