

DHL快递

退款保证条款与条件

当DHL未能在承诺的递送时间内将客户的快件送达收件人时，DHL将根据客户的请求，在符合下列条件的前提下为客户抵免或退还超额费用。

DHL退款保证（以下简称“退款保证”）适用于如下条件：

A. 退款保证仅适用于以下服务

DHL朝九特派

DHL朝九特派进口到付

DHL国内朝九特派

DHL十点半特派

DHL十点半特派进口到付

DHL国内十点半特派

DHL正午特派

DHL正午特派进口到付

DHL国内正午特派

（每一项称为“服务”），并且提供的服务仅限于完全符合本条款与条件所述之限制的快件。

B. 退款保证适用于超出客户所支付的标准工作日结束前派送服务（如DHL环球快递、DHL环球进口到付服务或DHL国内特派）价格的额外费用（以下简称“超额费用”）。退款保证不包括其他款项，该“其他款项”包括但不限于罚款、税费、或其他费用（如任何燃油附加费）以及由退件所产生的运费。

C. 在一票多件的情况下，该退款保证适用于这一票的所有快件。只要有其中任何一件快件发生延迟交货的情况，DHL均抵免或退还整票快件的超额费用。

D. 若出现快件延误的情况，客户必须于发件日起十四个日历日内，以书面形式或致电DHL提出索赔，并提供DHL账号（如有）、运单号、发件日期，以及完整的收件人信息。接到通知后三十个日历日内，DHL将作出下列其中一项处理：

- 抵免或退还客户超额费用；

- 向客户提供相关资料，说明根据适用的条件和限制，所申请索赔的快件不符合退款保证条件，不能享受抵免或退费；

- 提供相关资料，证明快件已准时派送。

E. 客户不得允许任何第三方代表其提出退款申请或将索赔权转让至任何第三方。一旦DHL将超额费用退还至客户，则DHL对于该快件延误所带来的责任将完全免除。

F. 本退款保证条款不适用于在“DHL快递运输条款与条件”中规定的任何超出DHL控制范围的原因造成的派送延迟或失败，这些不可抗拒因素包括海关延误、不正确或不完整的快件信息、派送指示或信息（包括收件人地址中的邮箱号码错误、收件人电话号码缺失或错误）、收件人要求延误、快件转移或者特别清关服务、收件人无法签收、拒绝收件或拒绝支付派送时要求其支付的关税或税金。

G. “DHL快递运输条款与条件”所列明的其它条款均适用于本退款保证。本退款保证可由DHL随时修改或解除。

H. 如果客户对某票快件的派送时间有特别严格的要求，而且该快件的丢失或派送延迟可能导致间接损失，客户必须通过其保险经纪人或保险公司代理人对其风险进行投保，DHL并不承担该赔偿责任。DHL不提供、亦不安排此项保险。

DHL快递

退款保证条款与条件

I. 本退款保证不适用于：

- (i) 需要使用温控包装的临床试验用品；和/或
- (ii) 快件所附带的可选服务收取的额外费用，譬如包装；和/或
- (iii) 临时出口或进口；和/或
- (iv) 需正式报关的高价值物品；和/或
- (v) 货件超过规定重量或尺寸限制；和/或
- (vi) 包含可运输危险品的快件。

服务限制/指南

- A. 此服务仅限于从指定发件地发往指定邮政编码所对应的目的地（或没有邮政编码的城市或城镇）。
- B. 此服务不适用于“DHL快递运输条款和条件”所规定的不能承运之快件，或超出DHL限制的尺寸、重量、商品种类或货物价值。
- C. 欲获知该服务是否适用于具体一票快件或者了解服务开通城市，以及是否适用于特定可选服务（譬如周六派送），请致电DHL客户服务热线或查询DHL网站，并提供以下信息：
 - 取件地址
 - 快件的货品信息
 - 用于清关的快件价值（如有）
 - 快件准备完毕、DHL可以上门取件的时间
 - 准确的目的地信息，包括邮政编码
 - 快件的重量
 - 快件的大小、尺寸
 - 件数
- D. 发件人须在运单上注明所要求的服务项目，并且必须在DHL同意的时间内将快件交予DHL。

欢迎致电当地DHL客户服务团队以获取更多信息。