

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA DE DEVOLUCION DHL EXPRESS

A petición del cliente y sujeto a las restricciones indicadas a continuación, DHL procederá a abonar en su cuenta o a reembolsar el suplemento que haya pagado el cliente para un envío de DHL Express que haya sido entregado con posterioridad a la hora convenida.

La garantía de devolución de DHL (“la Garantía”) está sujeta a las siguientes condiciones:

A. La Garantía solamente se aplicará a los siguientes servicios:

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

(cada uno es “un servicio”) y a los envíos que cumplan en su totalidad con las restricciones descritas en este documento.

B. La Garantía aplica al importe abonado como suplemento a la tarifa para un envío estándar de entrega al final del día (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE o, en el caso de envíos nacionales, DHL DOMESTIC EXPRESS). La Garantía no incluirá ningún otro concepto como, por ejemplo, a título enunciativo, sanciones, impuestos u otros cargos o importes (tales como suplementos por combustible), así como cargos de transporte originados por devoluciones de envíos, etc.

C. En el caso de un envío multipieza, esta Garantía se aplicará a la totalidad de las piezas. En caso de retraso en la entrega de una de las piezas que componen el envío, el abono o reembolso se aplicará al envío completo.

D. En caso de reclamación por retraso de una entrega, el cliente deberá notificárselo a DHL por escrito o por teléfono, dentro de los 14 días naturales siguientes a la fecha del envío y deberá facilitar a DHL el número de cuenta (si lo tuviera), el número de albarán, la fecha del envío y la información completa del destinatario. En los siguientes 30 días naturales a la notificación del cliente, DHL podrá adoptar cualquiera de las siguientes acciones:

- Realizar una nota de abono o reembolso,
- Facilitar al cliente una explicación de por qué no aplican las condiciones de la Garantía a su envío, según las limitaciones o exclusiones establecidas o
- Facilitar al cliente la prueba de entrega a la hora convenida.

E. El cliente no podrá autorizar a ninguna otra parte a notificar su reclamación en su nombre, ni ceder el derecho de reclamar a ninguna otra parte/persona. El pago de la Garantía por DHL al cliente se considerará liquidación definitiva, liberando a DHL de toda responsabilidad por el retraso de los envíos incluidos en la Garantía.

F. La Garantía no se aplicará cuando el retraso o la falta en la entrega se produzca por causas ajenas al control de DHL, tal y como se establece en los Términos y Condiciones de Transporte de DHL, incluyendo retrasos en la aduana, información incorrecta o incompleta del envío (como establecer un apartado de correos como dirección de entrega del destinatario o la falta o incorrección del número de teléfono del destinatario), petición del destinatario de retrasar la entrega, de desviar el envío o se trate de servicios no estándares de despacho de aduanas; o imposibilidad o rechazo del destinatario a aceptar el envío o a abonar los impuestos y tasas requeridos a la entrega del envío.

G. Se aplican todas las provisiones incluidas en los Términos y Condiciones de Transporte de DHL. La Garantía podrá ser modificada o cancelada por DHL en cualquier momento.

H. Si un cliente dispone de un envío con un plazo de entrega extremadamente sensible, cuya pérdida o retraso podría provocar daños consecuenciales, el cliente debe contactar con su propio agente de seguros o broker para asegurar el envío contra tales riesgos, ya que DHL no asume dicha responsabilidad. DHL no proporciona ni concierta este tipo de seguros sobre envíos.

I. La Garantía no se aplicará a lo siguiente:

- (i) envíos de ensayos clínicos con embalaje específico de temperatura controlada,
- (ii) los suplementos aplicables a cualquier servicio opcional contratados para el envío, ej. embalajes,
- (iii) importaciones/exportaciones temporales,
- (iv) envíos de alto valor que requieran despacho formal de aduanas,
- (v) envíos que contengan piezas con peso superior a 70 kg/150 libras o con dimensiones excesivamente amplias (superiores a 120cm/48 pulgadas) o con palletes, y/o
- (vi) envíos que contengan Mercancías Peligrosas permitidas.

Restricciones del Servicio /Pautas

A. El servicio está disponible sólo desde determinadas localidades a determinados códigos postales de destino (o para determinadas ciudades en caso de no existir el correspondiente código postal).

B. El servicio no está disponible para envíos inaceptables definidos en los Términos y Condiciones de Transporte de DHL o para envíos que no cumplan cualquier otra restricción en cuanto al tamaño, peso, tipo de mercancía o valor establecidos por DHL.

C. Para conocer si el servicio está disponible para un envío concreto, entre un origen y un destino determinados o en combinación con un servicio opcional concreto (como entrega en sábado), por favor consulte la página web de DHL o contacte con el servicio de Atención al Cliente de DHL y proporcione la siguiente información:

- Dirección de recogida,
- Mercancía a enviar,
- (Si es aplicable) valor de la mercancía con fines aduaneros,
- Hora y fecha en la que la mercancía estará preparada para ser recogida,
- Dirección de entrega completa incluyendo el código postal,
- Peso del envío,
- Dimensiones del envío y
- Número de piezas del envío.

D. El remitente debe especificar el servicio solicitado en el albarán y deberá entregar el envío a DHL en el momento acordado con DHL.

Para más información, por favor llame al servicio de Atención al Cliente de DHL.