

DHL EXPRESS

PENGENE TILBAGE-GARANTI VILKÅR OG BETINGELSER

DHL vil, ved en kundes forespørgsel og med de opfyldte betingelser der er beskrevet nedenfor, give et afslag i pris eller en tilbagebetaling af den transport, der betales af kunden til en DHL Express forsendelse, der leveres senere end DHL's oplyste transittid.

DHL's Pengene tilbage-garanti er underlagt følgende betingelser:

A. Garantien gælder disse services:

- 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

Og forsendelser der lever fuldt op til nedenstående beskrivelser.

- B. Garantien gælder for det beløb der er betalt ekstra for en premium service og ned til en standard End-of-day service (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE eller i tilfælde af indenrigs forsendelser, DHL DOMESTIC EXPRESS (Premium – DHL EXPRESS 9:00 / DHL EXPRESS 12:00)). Garantien, er eksklusiv alle andre omkostninger, uden begrænsning, herunder bøder, skatter eller andre afgifter eller omkostninger og transportudgifter som følge af returnerede forsendelser.
- C. I tilfælde af fler-kolli forsendelser, vil garantien gælde for alle kolli i forsendelsen. Hvis en forsinkelse opstår for en del af forsendelsen, vil der gives refusion, som gælder for hele forsendelsen.
- D. Kunden skal meddele DHL om erstatningskrav for sen levering, skriftligt eller telefonisk inden for 14 kalenderdage fra afsendelsesdatoen og oplyse DHL kundenummer, fragtbrevs nummer, dato for afsendelse, og fuldstændig modtager information. Senest 30 kalenderdage efter kunden har kontaktet DHL, skal DHL enten:
- give kunden en rabat eller fuld tilbagebetaling,
 - give kunden oplysninger, der forklarer årsagen til, at forsendelsen ikke er berettiget til garantien i henhold til gældende betingelser, eller
 - give kunden dokumentation for rettidig levering
- E. Kunden må ikke få en anden part til at reklamere på deres vegne eller overdrage reklamation til nogen anden part.
- F. Garantien vil ikke gælde, hvis forsinket levering eller manglende levering skyldes forhold uden DHL's kontrol, som beskrevet i DHL's generelle Vilkår og Betingelser, herunder told forsinkelser, unøjagtige eller ufuldstændige forsendelsesoplysninger, leveringsinstruktioner eller oplysninger (såsom P.O. Box til modtager-adressen, manglende eller unøjagtig modtager telefonnummer), eller modtagers anmodning om forsinkelse, omdirigering af forsendelse, eller ikke-standard fortoldning, eller modtageren nægter modtagelse, eller betale told og afgifter over for levering, hvis dette er aftalt.

DHL EXPRESS

PENGENE TILBAGE-GARANTI VILKÅR OG BETINGELSER

- G. Alle andre bestemmelser i DHL's generelle Vilkår og Betingelser gælder. Garantien er underlagt ændring eller annullering af DHL til enhver tid.
- H. Hvis en kunde har en yderst tidsfølsom forsendelse, hvor tab eller forsinkelse kan resultere i følgeskader, skal kunden kontakte sit eget forsikringselskab for at forsikre sig mod sådanne risici. DHL vil ikke arrangere en sådan forsendelses forsikring.
- I. Garantien dækker ikke følgende:
 - (i) forsendelser i forbindelse med kliniske forsøg, hvor temperatur følsom emballage bliver brugt eller
 - (ii) de gebyrer for ekstra services der er tilvalgt forsendelsen, f.eks. Emballage
 - (iii) midlertidige eksport eller import
 - (iv) forsendelser med højt værdi indhold der kræver en formel fortoldning
 - (v) forsendelser med kolli der overstiger de definerede vægt og mål begrænsninger; og/eller
 - (vi) forsendelser indeholdende tilladt farligt gods.

Service Restriktioner / Vejledning

- A. Serviceydelserne er kun tilgængelige fra bestemte områder til bestemte postnummer destinationer (eller byer, hvor der ikke er postnumre tilgængelige).
- B. Serviceydelserne er ikke tilgængelige for uacceptable forsendelser som defineret i DHL's generelle Vilkår og Betingelser eller for forsendelser, der ikke opfylder begrænsninger på størrelse, vægt eller værdi identificeret ved DHL.
- C. For at fastslå, hvorvidt en service er tilgængelig for en bestemt forsendelse, mellem en bestemt oprindelse og destination, eller i forbindelse med en bestemt serviceydelse (f.eks Lørdags levering), bedes du gå ind på DHL's hjemmeside eller kontakte DHL Kundeservice og oplyse følgende:
 - afhentnings adresse
 - forsendelsens indhold
 - (hvis relevant) toldværdi på forsendelsen
 - tidspunkt og dato hvor forsendelsen er klar til afhentning
 - den nøjagtige destination, inklusiv postnummer
 - forsendelsens vægt
 - forsendelsens dimensioner
 - antal colli.
- D. Afsenderen skal angive den ønskede serviceydelse på fragtbrevet og skal udlevere forsendelsen til DHL på baggrund af den tid, der er aftalt med DHL.

For mere information bedes du kontakte DHL Express Kundeservice.