



DHL EXPRESS

TERMINI E CONDIZIONI DELLA GARANZIA DI RIMBORSO

Previa richiesta del Cliente e nei limiti delle condizioni di seguito indicate, DHL provvederà ad effettuare un accredito o un rimborso nel caso in cui la sua spedizione dovesse essere consegnata in ritardo rispetto ai tempi di consegna concordati.

La garanzia di rimborso "money-back guarantee" (di seguito "la garanzia") è soggetta alle seguenti condizioni:

A. La garanzia si applica esclusivamente ai servizi di seguito indicati:

- 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

ognuno dei precedenti servizi sarà soggetto a limiti e restrizioni indicate nel presente documento.

B. La Garanzia di rimborso si applica soltanto al supplemento pagato in più rispetto ad una consegna standard entro fine giornata (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE o, in caso di spedizioni domestiche, DHL DOMESTIC EXPRESS) (il "supplemento").

La garanzia sarà operante con riferimento alle sole spese di trasporto (incluso il supplemento carburante), e pertanto, non comprenderà eventuali costi aggiuntivi quali, multe, tasse altri oneri o importi e costi relativi ad eventuale rientro delle spedizioni.

C. Nel caso di spedizioni multicollo, la garanzia sarà operante con riferimento a tutti i colli della spedizione stessa. Se anche solo un singolo collo dell'intera spedizione dovesse pervenire in ritardo, la garanzia sarà operante con riferimento all'intera spedizione.

D. Il Cliente ha comunque l'obbligo di notificare a DHL ogni reclamo per ritardo nella consegna, in forma scritta o telefonica, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di spedizione, fornendo a DHL oltre al codice cliente, se esistente, anche il numero di lettera di vettura, la data della spedizione e le informazioni complete relative al destinatario. Entro 30 giorni dalla data della notifica del Cliente, DHL dovrà, in alternativa:

- provvedere all'accredito o al rimborso;
- fornire al Cliente tutte le informazioni relative alle restrizioni e limitazioni per cui la spedizione non è coperta dalla Garanzia; - fornire al Cliente le prove dell'avvenuta consegna nei tempi concordati.

E. Il Cliente non può delegare alcun terzo alla notifica del ritardo nè all'ottenimento del rimborso del supplemento. Resta comunque inteso che il rimborso del supplemento erogato da DHL si considererà esaustivo di ogni e qualsivoglia danno che possa essere stato generato dal ritardo di consegna.

F. La garanzia non si applica quando il ritardo o la mancata consegna sia dovuta a circostanze fuori del controllo di DHL, così com'è indicato nelle Condizioni generali di trasporto DHL, ivi inclusi i ritardi nelle attività doganali, informazioni imprecise od incompletezza nei dati della spedizione o nelle istruzioni di consegna (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, indirizzo di consegna presso una casella postale o un numero di telefono inesistente o errato), richieste pervenute dal destinatario per posticipare la consegna o cambiare l'indirizzo di consegna, richieste di servizi di sdoganamento non-standard, impossibilità/rifiuto da parte del destinatario di accettare la spedizione o di pagare oneri e tasse doganali, laddove previsti per la consegna.

DHL EXPRESS

TERMINI E CONDIZIONI DELLA GARANZIA DI RIMBORSO

G. Si considerano qui richiamati tutti i termini e le condizioni generali di trasporto DHL.

DHL si riserva la facoltà di modificare o annullare la garanzia in ogni momento.

H. DHL non si assume nessuna responsabilità e non rimborsa i danni indiretti o le perdite che siano conseguenza del ritardo della spedizione. Il Cliente dovrà provvedere ad assicurare con una compagnia esterna di assicurazione o con un broker, laddove abbia interesse ad ottenere il rimborso di questa tipologia di danni. DHL non offre questo tipo di copertura assicurativa.

I. La garanzia di rimborso non si applica a:

- (i) spedizioni di test clinici per i quali sia stato utilizzato un packaging dedicato al controllo della temperatura,
- (ii) supplementi extra dovuti a servizi opzionali venduti insieme al trasporto (es. packaging).
- (iii) temporanea esportazione o importazione,
- (iv) merce di alto valore per la quale non è possibile una procedura doganale semplificata,
- (v) spedizioni con collo di dimensioni o peso superiori ai limiti stabiliti; e/o
- (vi) spedizioni contenenti Merci Pericolose.

Limitazioni dei servizi/Linee guida

A. Il servizio DHL è disponibile solo da e verso specifiche località.

B. Il servizio DHL non è disponibile per spedizioni che, dalle condizioni generali di trasporto DHL o da DHL stessa, siano considerate come non-accettabili, o che non rispettino i limiti di peso, dimensioni, tipologia di merce o valore.

C. Per verificare la disponibilità di un servizio DHL per una determinata spedizione, luogo di ritiro/consegna, o servizio opzionale (es. consegna al sabato) è necessario contattare il Servizio Clienti o consultare il sito DHL tenendo a disposizione le seguenti informazioni:

- indirizzo di ritiro;
- tipologia di merce;
- valore doganale (se applicabile);
- il giorno e l'ora in cui la merce sarà disponibile per il ritiro;
- l'indirizzo di consegna esatto con codice postale;
- peso della spedizione;
- dimensioni della spedizione;
- numeri di pezzi che compongono la spedizione.

D. Il mittente deve indicare sulla lettera di vettura il servizio richiesto, e accettare i termini di resa previsti da DHL per il servizio scelto.

Per ogni altra informazione siete invitati a contattare il Servizio Clienti.