



УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ ЗА УСЛУГИ DHL EXPRESS

По требованию клиента и в соответствии с ограничениями, описанными ниже, DHL предоставит кредит или компенсирует надбавку за транспортировку, оплаченную клиентом за грузы DHL Express, которые доставляются позднее заявленных обязательств DHL по доставке.

Гарантия возврата денег компанией DHL («Гарантия») будет регулироваться следующими условиями:

A. Гарантия применяется к следующим видам услуг:

- DHL EXPRESS 9:00 (DHL ЭКСПРЕСС 9:00 ЗА ГРАНИЦУ),
- DHL IMPORT EXPRESS 9:00 (DHL ИМПОРТ ЭКСПРЕСС 9:00),
- DHL DOMESTIC EXPRESS 9:00 (DHL ЭКСПРЕСС 9:00 ПО СТРАНЕ),
- DHL EXPRESS 10:30 (DHL ЭКСПРЕСС 10:30 ЗА ГРАНИЦУ),
- DHL IMPORT EXPRESS 10:30 (DHL ИМПОРТ ЭКСПРЕСС 10:30),
- DHL DOMESTIC EXPRESS 10:30 (DHL ЭКСПРЕСС 10:30 ПО СТРАНЕ),
- DHL EXPRESS 12:00 (DHL ЭКСПРЕСС 12:00 ЗА ГРАНИЦУ),
- DHL IMPORT EXPRESS 12:00 (DHL ИМПОРТ ЭКСПРЕСС 12:00),
- DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00 (DHL ЭКСПРЕСС 12:00 ПО СТРАНЕ),

(далее «Услуга») и к грузам, которые полностью соответствуют ограничениям по услугам, описанным в разделе Ограничения/Правила, связанные с Услугой

B. Гарантия применяется к надбавке, которая оплачивается клиентом за премиальные услуги, которая рассчитывается как разница между тарифом на премиальные услуги и стандартным тарифом на доставку до конца рабочего дня. (DHL EXPRESS WORLDWIDE , DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, а также для грузов с доставкой по стране DHL DOMESTIC EXPRESS. Гарантия не включает в себя все прочие позиции, включая, без ограничения перечисленным, штрафы, налоги и иные сборы или суммы, и плату за транспортировку, возникающую в результате возврата груза.

C. В случае, если отправление состоит из нескольких частей, Гарантия будет применяться к каждой части груза. Если задержка в доставке возникает в отношении любой составной части такого груза, компенсация или возврат средств будут предоставлены в отношении платы за весь груз в целом.

D. Клиент должен уведомить DHL о любой претензии в отношении задержки доставки, в письменном виде или по телефону, в течение 14 календарных дней с даты отправки груза, и предоставить DHL номер клиента (если таковое будет применимо), номер накладной, дату отправки и полную информацию о получателе. В течение 30 календарных дней после уведомления клиентом DHL, DHL будет обязан либо:

- предоставить клиенту возврат денег или компенсацию,
- предоставить клиенту информацию, объясняющую причину того, что этот груз отправка не будет покрываться гарантией по причине применимых ограничений или исключений, или
- предоставить клиенту свидетельство своевременной доставки



Е. Клиент не может позволить любой иной стороне сообщить о претензии от его имени, а также не может передать претензию любой иной стороне. Выплата компанией DHL клиенту надбавки будет означать полное исполнение обязательств со стороны DHL за любую отсрочку по Гарантии.

Ф. Гарантия не будет применяться, когда отсрочка в доставке или отсутствие доставки происходит по причине обстоятельств, находящихся вне пределов контроля DHL. Как это указано в «Условиях и положениях DHL в отношении транспортировки» (DHL Terms and Conditions of Carriage), и включая отсрочки. Связанные с таможенной, неточной или неполной информацией по отправлению, инструкций по доставке или информацией (такой, как абонентский ящик для адреса получателя, отсутствующий или неверный телефонный номер), или просьбы получателя о задержке доставки, отклонение доставки или нестандартные услуги по таможенной очистке; или недоступность или отказ получателя принять доставку или оплатить пошлину и налоги в отношении доставки, если об этом его попросят.

Г. Все иные положения «Условий и положений DHL в отношении транспортировки» (DHL Terms and Conditions of Carriage) будут применимы. Гарантия может быть изменена или отменена DHL в любой момент времени.

Н. Если отправление клиента весьма зависит от сроков, утрата или задержка которого может привести к последующему ущербу, клиент будет должен связаться со своим собственным страховым агентом или брокером, чтобы осуществить страхование таких рисков, так как DHL не принимает таких обязательств. DHL не предоставляет и не будет организовывать такое страхование отправления.

И. Гарантия не применяется к:

- (i) грузам, связанным с клиническими испытаниями, в которых используется термоупаковка, поддерживающая специальный температурный режим
- (ii) дополнительным платежам, применимым к любой дополнительной услуге, продаваемой с отправлением, например – к упаковке.
- (iii) грузам, ввозимым для целей временного экспорта или импорта ;
- (iv) высокостойким грузам, для которых требуется таможенная очистка
- (v) грузам, содержащим негабаритные места (вес места более 70 кг/ 150 футов; размер более 120 см / 48 дюймов) или грузам на паллетах
- (vi) грузам, содержащим разрешенные для транспортировки опасные грузы.

Ограничения/Правила, связанные с Услугой

А. Услуги будут доступны только из указанных мест для отправки в соответствии с указанными почтовыми индексами точек назначения (или в города, в отношении которых не существует почтовых индексов).

В. Услуги не будут доступны для неприемлемых отправок, как это указано в «Условиях и положениях DHL в отношении транспортировки» (DHL Terms and Conditions of Carriage), которые не соответствуют любым иным ограничениям, связанным с размером, весом, видом товара или стоимостью, определенными DHL.



С. Чтобы определить, доступна ли Услуга для конкретного отправления, между конкретным городом отправления и местом назначения, или в комбинации с выбором конкретной услуги (как, например, Субботняя Доставка), пожалуйста, зайдите на веб-сайт DHL или свяжитесь с Отделом обслуживания клиентов DHL и предоставьте следующую информацию:

- адрес, откуда будет забираться груз,
- отправляемые предметы,
- (если это будет применимо), его стоимость для таможенных целей,
- время и дату, когда груз будет доступен для передачи в DHL,
- точное место назначения, включая почтовый индекс,
- вес груза,
- размеры груза,
- количество грузовых мест.

D. Отправитель должен указывать требуемые Услуги в накладной, и должен предоставить отправление DHL к моменту, согласованному с DHL.

для Подробнее информация, Контактная DHL Express.