



DHL EXPRESS PÉNZ-VISSZAFIZETÉSI GARANCIA SZABÁLYZAT

A DHL Express Magyarország Kft. (továbbiakban DHL) vállalja, hogy a Megbízó kérésére az alábbi feltételekkel és korlátozásokkal igény esetén jóváírja, illetőleg visszatéríti a Megbízónak a Megbízó által igénybe vett és Magyarországon számlázott expressz szolgáltatásért fizetett prémiumot, ha a Megbízó által a DHL-nek a megjelölt szolgáltatás keretében átadott küldemény a DHL által vállalt szállítási határidőben nem kerül kézbesítésre.

A DHL pénz-visszafizetési garancia (továbbiakban Garancia) az alábbi feltételek teljesülése esetére vonatkozik:

A. A Garancia kizárólag az alábbi és Magyarországon ténylegesen kiszámlázott szolgáltatások igénybevétele esetén érvényesíthető:

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

feltéve, hogy a fenti szolgáltatások (továbbiakban együttesen: Szolgáltatás) mindenben megfelelnek a Szolgáltatásra vonatkozó alábbi feltételeknek.

B. A Garancia kizárólag a Megbízó által fizetett prémiumra (továbbiakban: Prémium) vonatkozik, amelyet a Megbízó a rá érvényes standard nap végi kézbesítést biztosító szolgáltatás (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, illetve belföldi szolgáltatás esetén DHL DOMESTIC EXPRESS) szállítási díján felül fizet. A Garancia nem vonatkozik az egyéb költségekre, igényekre ideértve de nem korlátozva az alábbiakat: bírság, adó, vagy más járulékos költségek és felárak (mint például üzemanyag-pótdíj), valamint a küldemény feladó részére történő visszaküldésének költségei.

C. Több darabból álló küldemény esetén a Garancia a küldeménnyel kapcsolatos szolgáltatási díj egészére vonatkozik. Amennyiben késedelem jelentkezne a küldemény bármely darabjának kiszállításával kapcsolatban, úgy a Garancia az egész küldemény után fizetett prémiumra vonatkozik.

D. Késedelmes kiszállítás esetén felmerülő visszafizetési igényéről, a Megbízó a küldemény feladásának napjától számított 14 naptári napon belül köteles a DHL-t írásban vagy telefonon értesíteni, valamint köteles a DHL rendelkezésére bocsátani minden olyan információt, mint partnerkód (amennyiben Megbízó rendelkezik ilyennel), a fuvarlevél száma, a feladás időpontja valamint a címzett adatai. A DHL 30 naptári nappal azt követően, hogy a Megbízó a késedelmes kézbesítést bejelentette:

- a Megbízó részére visszatéríti, illetve jóváírja az általa fizetett Prémiumot, vagy
- értesíti a Megbízót, hogy az érvényben lévő korlátozások értelmében nem jogosult a Garanciára és ezáltal semmilyen jellegű kompenzációra, vagy
- a Megbízó rendelkezésére bocsátja a határidőben történő kézbesítés igazolására vonatkozó iratokat.

E. A Megbízó nevében harmadik fél nem nyújthat be igényt, a Megbízó követelését nem jogosult harmadik fél részére átruházni, illetve engedélyezni. A DHL által a Megbízó felé kifizetett anyagi kompenzáció teljesítése után a DHL a továbbiakban mentesül minden további – késedelmes kiszállításra vonatkozó – pénz-visszafizetés kötelezettsége alól.



F. A Garancia nem vonatkozik azon esetekre, amikor a késedelmes kézbesítés vagy a kézbesítés megghiúsulása a DHL Általános Szállítási Feltételeiben meghatározottak szerint a DHL-nek fel nem róható külső esemény miatt következett be, ideértve a Megbízó érdekkörében bekövetkezett késedelmet, a nem megfelelő vagy hiányos címezést (pl. postafiók megadása kiszállítási címként, hiányzó vagy hiányos címezti telefonszám), amennyiben a késedelmes kézbesítést a címzett maga kéri, a küldemény alternatív útvonalon történő szállítása vagy különleges vámkezelési eljárás esetén, amennyiben a címzett nem fellelhető vagy a küldemény átvételét megtagadja illetve a fuvarozással kapcsolatban felmerülő vám, illeték vagy adóterhek megfizetését megtagadja.

G. Minden egyéb kérdésben a DHL Általános Szállítási Feltételei irányadók. Jelen Garanciát a DHL bármikor visszavonhatja, illetve annak feltételeit módosíthatja.

H. Amennyiben a Megbízó olyan, különösen időérzékeny küldemény szállításával bízta meg a DHL-t, mint fuvarozót, melynek késedelmes vagy megghiúsult kiszállítása további következményekkel járó károkat eredményezhet, ez esetben a Megbízó köteles ilyen esetek elleni biztosítás érdekében felvenni a kapcsolatot a saját biztosító cégével, vagy megbízottjával. A DHL nem vállal felelősséget ilyen esetek bekövetkezése esetén és nem köt biztosítást ilyen jellegű küldeményekre.

I. A Garancia nem vonatkozik:

- i. azon küldeményekre, melyek szállítási díját speciális csomagolás is befolyásolja, különös tekintettel a hőszigetelt csomagolásban feladott, többek között klinikai kutatásokkal összefüggő küldeményekre;
- ii. a felárakra és a kiegészítő szolgáltatásokért fizetett díjra, mint pl. csomagolóanyagok;
- iii. ideiglenes export vagy import esetén;
- iv. azon küldemények esetén, amelyeket magas áruértékük miatt egyedi vámkezelés alá kell vonni;
- v. olyan csomagot tartalmazó küldeményekre, amelyek meghaladják az előírt súly- és mérethatárokat; illetve
- vi. engedélyezett veszélyes árut tartalmazó küldemény esetén.

A Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos korlátozások, irányelvek:

A. A Szolgáltatás csak meghatározott helyről történő feladás és postai irányítószám (illetve amennyiben a célállomásnak nincs postai irányítószáma, városnév) szerint meghatározott célállomás megjelölése esetén vehetők igénybe.

B. A Szolgáltatás nem vehető igénybe a DHL Általános Szállítási Feltételeiben meghatározott tiltott és korlátozott áruk szállítására, illetve olyan áruk esetén, melyek nem felelnek meg a küldemény megengedett súlyára és méretére, valamint bizonyos esetekben a küldeményként feladható árucikkek típusára és a küldemény értékére vonatkozó, a DHL által előírt korlátozásoknak.

C. Annak megállapítására, hogy a Szolgáltatás igénybe vehető-e egy adott küldemény vonatkozásában, illetve egy adott feladási hely, illetve rendeltetési hely tekintetében, vagy adott kiegészítő szolgáltatás (például szombati kiszállítás) esetén, a Megbízó a DHL központi ügyfélszolgálatán és a DHL hivatalos honlapján kaphat további felvilágosítást feltéve, hogy vállalja a következő adatok pontos megadását:

- a küldemény felvételének pontos címe,
- a küldemény tartalmának pontos leírása,
- a küldemény értékének megadása vámvizsgálat céljára (amennyiben szükséges),
- a feladásra szánt küldemény felvételének napja és órája,
- a pontos kiszállítási cím és irányítószám,
- a küldemény mérlegen mért súlya,
- a küldemény méretei,
- a küldemény darabszáma.

D. A Feladó köteles a fuvarlevélen jelölni az általa igényelt szolgáltatást, és a DHL-lel egyeztetett időpontban a küldeményt a DHL rendelkezésére bocsátani.

További információért kérjük, hívja a DHL központi ügyfélszolgálatát a 06 1 2 45 45 45-ös telefonszámon.