

## תנאי שימוש ואחריות DHL Express בדבר החזר כספי

עם בקשת הלקוח ובכפוף למגבלות המפורטות בהמשך, DHL תעניק זיכוי או החזר של תוספת התשלום ששילם הלקוח בעבור משלוח DHL Express אשר יימסר לאחר מועד המסירה אליו התחייבה DHL.

### אחריות ההחזר הכספי של DHL (להלן "האחריות") כפופה לתנאים להלן:

א. האחריות חלה רק בשירותים הבאים:

- 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

(להלן "השירות") וכן על משלוחים אשר עומדים במלוא המגבלות המפורטות בזאת.

ב. האחריות חלה בגין תוספת התשלום נוסף על מחירון הלקוח למשלוחים בשירות רגיל של מסירה

עד סוף יום העסקים (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT, או מקרה של משלוח פנים ארצי (DHL EXPRESS DOMESTIC), (להלן "תוספת תשלום").

ג. במקרה של משלוח הכולל מספר יחידות, האחריות תחול בגין כל יחידה במשלוח. במקרה של איחור באחת היחידות במשלוח, ההחזר או הזיכוי יינתנו בעבור המשלוח כולו.

ד. על הלקוח להודיע ל-DHL בדבר תביעה בגין איחור, בכתב או בטלפון, בתוך 14 ימים קלנדריים מתאריך המסירה ולציין ל-DHL את מספר הלקוח (אם קיים), מספר שטר המטען, תאריך המשלוח וכן פרטי נמען מלאים. תוך 30 ימים קלנדריים ממועד ההודעה ל-DHL, DHL תבצע את אחת מהפעולות הבאות:

- תעניק ללקוח זיכוי או החזר
- תספק ללקוח מידע המבהיר את הסיבה בגינה המשלוח אינו ראוי לאחריות תחת המגבלות או ההחרגות בהתאם, או
- תספק ללקוח הוכחה לכך שהמשלוח נמסר במועד.

ה. הלקוח אינו רשאי לאפשר לצד אחר כלשהו לפנות בתביעה בשמו ואינו רשאי להמחות את זכות התביעה לצד אחר כלשהו. תשלום על ידי DHL ללקוח של תוספת התשלום יהווה פטור מלא בדבר התחייביותיה של DHL בגין איחור כלשהו בהתאם לאחריות זו.

ו. האחריות לא תחול במקרה בו איחור באספקה או אי-אספקה ינבעו מנסיבות שמעבר לשליטתה של DHL, כמפורט בתנאי והתניות ההובלה של DHL, כולל: עיכוב מכס, אי-דיוק או אי-שלמות בנתוני המשלוח, הוראות המשלוח או המידע (כגון ת.ד. ככתובת הנמען, מספר טלפון חסר או בלתי מדויק של הנמען), או בקשה מאת הנמען לעיכוב, שינוי כתובת המשלוח או שירותי שחרור ממכס שאינם סטנדרטיים, או חוסר זמינותו או סירובו של הנמען לקבל את המשלוח או לשלם את המיסים והמכסים הדרושים עבור המשלוח.



- ז. כל ההוראות האחרות של התנאים וההגבלות של DHL חלות. האחריות כפופה לשינויים או לביטול על ידי DHL בכל עת.
- ח. במידה וללקוח יש משלוח הרגיש בזמן, אובדן או עיכוב אשר עלול לגרום לנזק תוצאתי, על הלקוח ליצור קשר עם סוכן ביטוח או מתווך מטעמו כדי לבטח עצמו מפני סיכונים אלה היות ואחריות DHL אינה חלה במקרים אלה. DHL אינה מספקת ולא תסדיר ביטוח למשלוחים מסוג זה.
- ט. האחריות אינה חלה על:
- i. משלוחים הקשורים בניסויים קליניים, במסגרתם נעשה שימוש באריזה רגישה לטמפרטורה;
  - ii. תשלומים נוספים החלים בגין כל שירות אופציונאלי הנמכר עם המשלוח, כגון אריזה;
  - iii. יבוא או יצוא זמני;
  - iv. משלוחים שתכולתם בעלת ערך גבוה ומצריכים הליך מכס פורמאלי;
  - v. משלוחים העולים במספר היחידות או במשקל מהמוגדר; ו/או
  - vi. משלוחים המכילים חומרים מסוכנים.

### מגבלות/הנחיות שירות

- א. השירותים ניתנים רק מאתרים ספציפיים ליעדים בעלי מיקוד ספציפי (או ערים שבהם לא קיים מיקוד).
- ב. השירותים אינם ניתנים בדבר משלוחים שאינם ניתנים על ידי DHL, כמוגדר בתנאים והתניות השילוח של DHL, או בדבר משלוחים שאינם עומדים במגבלות אחרות כלשהן הנוגעות לגודל, משקל, טובין או ערך, כמוגדר על ידי DHL.
- ג. בכדי לקבוע אם קיים שירות בגין משלוח מסוים בין נקודת מוצא ליעד מסוים, או בשילוב עם אופציית שירות מסוימת (כגון אספקה בשבת), נא בדוק באתר האינטרנט של DHL או פנה לשירות הלקוחות של DHL וספק את הפרטים הבאים:
- כתובת לאיסוף המשלוח,
  - תיאור הטובין הנשלחים,
  - ערך לצורכי מכס (אם רלוונטי),
  - תאריך ושעת איסוף המשלוח,
  - היעד המדויק, כולל מיקוד,
  - משקל המשלוח,
  - ממדי המשלוח,
  - מספר הפריטים.
- ד. על השולח לפרט את השירות המבוקש בתעודת המשלוח ועליו למסור את המשלוח ל-DHL במועד שעליו סוכם עם DHL.

**לקבלת מידע נוסף, אנא פנה לצוות שירות הלקוחות המקומי של DHL Express.**