

ДХЛ ЕКСПРЕС

УСЛОВИ И ПРАВИЛА – ГАРАНЦИЈА ЗА ПОВРАТ НА СРЕДСТВА

На барање на клиентот и имајќи предвид ограничувањата опишани подолу во овој текст, ДХЛ ќе му обезбеди кредит или рефундирање на премијата платена од клиентот за ДХЛ Експрес пратка, која е доставена подоцна од наведената обврска за достава од ДХЛ.

ДХЛ-овата гаранција за поврат на средства („Гаранцијата“) важи единствено во следните случаи:

A. Гаранцијата важи единствено за следните услуги

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

(секоја поединечна “Услуга“) и за пратки кои се во целосна согласност со ограничувањата кои се опишани тука.

B. Гаранцијата важи само за премијата до и над цената на клиентот за стандардна услуга до крајот на денот. (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL EXPRESS WORLDWIDE IMPORT или во случај на пратки за внатрешен транспорт, DHL EXPRESS DOMESTIC) (“Премијата”). Гаранцијата е ексклузивна за сите други ставки, вклучувајќи без ограничување, надоместоци, даноци или други давачки или износи (како и за секоја компонента за додаток за гориво) и транспортни трошоци резултирани од повратни пратки.

C. Во случај пратката да содржи повеќе парчиња, Гаранцијата ќе се однесува на сите парчиња од пратката. Доколку задоцнувањето важи единствено за некое парче од пратката, кредитот или рефундирањето ќе бидат применети за целата пратка.

D. Клиентот е должен да го извести ДХЛ за секое побарување за задоцнета достава, во писмена форма или по телефон, најдоцна во рок од 14 календарски денови сметано од денот на испораката и да му ги соопшти на ДХЛ бројот на сметката (доколку таков има), бројот на товарниот лист, датумот на испраќање на пратката, како и целосни податоци за примачот. Најдоцна во рок од 30 календарски денови од денот на известувањето, ДХЛ:

- ќе му ги обезбеди на клиентот кредитот односно рефундацијата,
- ќе му ги соопшти на клиентот причините зошто пратката не е подобра за гаранцијата согласно важечките ограничувања или исклучоци, или
- ќе му приложи на клиентот доказ дека пратката била навремено доставена.

ДХЛ ЕКСПРЕС

УСЛОВИ И ПРАВИЛА – ГАРАНЦИЈА ЗА ПОВРАТ НА СРЕДСТВА

- Е. Клиентот не смее да дозволи некое трето лице да поставува барање или да назначува барање во име на трета страна. Исплатата на премијата од страна на ДХЛ на клиентот ќе претставува целосно ослободување на ДХЛ од обврските кои настануваат по повод доцнењето а, се покриени со Гаранцијата.
- Ф. Гаранцијата нема да важи во случај на задоцнета достава или неможност за достава заради околности кои се вон контролата на ДХЛ, како што е предвидено во ДХЛ-овите Правила и Услови за Пренос, а кои вклучуваат и доцнење на достава заради царинско задржување, неточни или нецелосни податоци за пратката, инструкции за пренос или информации (како на пример наведување на поштенски фах како адреса на примач, пропуштање да се наведе или наведување на неточен телефонски број на примачот), или барање на примачот за одложување, пренасочување на пратката или нестандартни шпедитерски услуги; или достапност или одбивање на примачот да ја прифати пратката или да ги плати давачките или даноците за достава доколку такви се бараат.
- Г. Сите други одредби од ДХЛ-овите Правила и Услови за Пренос ќе бидат применувани. Гаранцијата може да се измени или укине од страна на ДХЛ во секое време.
- Н. Доколку клиентот има пратка која е строго поврзана со време, чие губење или доцнење може да предизвика последователни штети, клиентот е должен лично да ја осигура ваквата пратка од наведените ризици преку свој агент или брокер за осигурување, бидејќи ДХЛ не презема таква одговорност. ДХЛ не обезбедува и не организира таков вид на осигурување на пратки.
- И. Гаранцијата не се однесува на:
- (i) пратки поврзани со клинички тестирања при кои се користат пакети чувствителни на температура или
 - (ii) на дополнителните трошоци кои се однесуваат на опционите услуги продадени со пратката, како на пример пакувањето.
 - (iii) привремен извоз и узоз
 - (iv) пратки со висока вредност кои подлежат на царинска постапка
 - (v) Колето со прекумерна тежина (повеќе од 70 кг) или колето со прекумерна зафатнина (повеќе од 120цм), или со палети: и/или
 - (vi) Пратки кои содржат дозволени Опасни Материи
-
- Ограничувања на услугата/Водич
- А. Услугите се достапни единствено од наведени локации до наведени дестинации со поштенски број (или градови каде што не се применуваат поштенски броеви).
- В. Услугите не се достапни за неприфатливи пратки опишани во ДХЛ-овите Правила и Услови за Пренос или за пратки кои не ги исполнуваат другите ограничувања во врска големината, тежината, стоката или вредноста предвидени од ДХЛ.

ДХЛ ЕКСПРЕС

УСЛОВИ И ПРАВИЛА – ГАРАНЦИЈА ЗА ПОВРАТ НА СРЕДСТВА

C. Со цел утврдување дали некоја Услуга е достапна за конкретна пратка, помеѓу конкретна појдовна и крајна точка, или во комбинација со конкретна услужна опција (како на пример Достава во Сабота-Saturday Delivery), ве молиме проверете на интернет страната на ДХЛ или контактирајте ја Службата за грижа на корисници на ДХЛ и наведете ги следните информации:

- адресата за преземање на пратката,
- стоката која ќе се пренесува,
- (доколку е применливо) вредноста на пратката наведена за царински потреби,
- времето и датумот во кои оби било возможно преземање на пратката,
- точната дестинација, вклучувајќи го и поштенскиот број
- тежината на пратката
- димензиите на пратката,
- бројот на колети.

D. Испраќачот мора да ја наведе бараната Услуга на товарниот лист и мора да му ја понуди пратката на ДХЛ најдоцна до времето договорено со ДХЛ.

За повеќе информации Ве молиме обратете се во вашата локална Служба за грижа на корисници на ДХЛ ЕКСПРЕС.

Валидно од 1ви Јули 2017.