



## DHL EXPRESS VILLKOR FÖR PENGARNA-TILLBAKA-GARANTI

På kundens begäran och enligt nedan beskrivna begränsningar, kommer DHL att kreditera eller betala tillbaka den premie som kunden erlagt för försändelse skickad med DHL Express som levererats senare än DHL:s uttalade leveransåtagande.

### FÖLJANDE VILLKOR GÄLLER BETRÄFFANDE DHL:S PENGARNA-TILLBAKA-GARANTI ("GARANTIN"):

#### A. Garantin gäller endast för tjänsterna

- 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

(var och en är att betrakta som en "tjänst") och för försändelser som helt uppfyller de restriktioner som beskrivs häri.

**B.** Garantin omfattar endast den premie som kunden har betalat utöver det avtalade priset för DHL Express standardtjänster för leverans innan dagens slut, d v s DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, och för inrikesförsändelser, DHL DOMESTIC EXPRESS ("Premien"). Samtliga övriga kostnader och poster är exkluderade från Garantin, inklusive men ej begränsat till, skatter eller andra avgifter (såsom bränsletillägg), samt transportkostnader som härrör från returnerade försändelser.

**C.** Om försändelsen omfattar flera kollin, gäller Garantin för samtliga av dessa. Om ett kolli levereras för sent, krediteras eller återbetalas hela Premien för försändelsen.

**D.** Kunden måste meddela DHL om anspråk för sen leverans, skriftligt eller per telefon, inom 14 kalenderdagar från och med avsändningsdatumet och tillhandahålla DHL-kundnummer (i förekommande fall), fraktsedelns nummer, avsändningsdatumet, samt fullständig mottagarinformation. Inom 30 kalenderdagar efter det att kunden har meddelat DHL, ska DHL antingen:

- kreditera kundens konto eller återbetala beloppet eller
- tillhandahålla kunden information som förklarar orsaken till att försändelsen inte omfattas av Garantin, i enlighet med gällande begränsningar eller undantag eller
- tillhandahålla kunden bevis på att försändelsen levererats i tid.

**E.** Kunden får inte tillåta tredje part att göra anspråk på dennes vägnar, ej heller överlåta anspråk till tredje part. DHL:s utbetalning till kunden av Premien, skall utgöra full befrielse från DHL:s skyldigheter för eventuella förseningar i enlighet med Garantin.

**F.** Garantin gäller inte för försenad eller utebliven leverans som orsakats av omständigheter utanför DHL:s kontroll, såsom anges i DHL Express Allmänna Transportbestämmelser. Här inkluderas förseningar i tullklarering; felaktig eller ofullständig information om försändelsen, leveransinstruktioner eller information (såsom PO box för mottagaradress, saknat eller felaktigt telefonnummer till mottagaren); mottagarens begäran om senareläggning; avledande av leverans eller speciella klareringstjänster; eller att mottagaren är oanträffbar eller vägrar att mottaga försändelsen; eller om mottagaren vägrar betala avgifter eller skatter, då sådana begärs.

**G.** Samtliga övriga villkor i DHL Express Allmänna Transportbestämmelser gäller. Denna Garanti kan när som helst ändras eller sägas upp av DHL.



## DHL EXPRESS VILLKOR FÖR PENGARNA-TILLBAKA-GARANTI

H. Om en kund har extremt tidskänsliga försändelser, där förlust eller försening av försändelsen kan orsaka betydande skador, måste kunden kontakta sitt eget försäkringsbolag för att försäkra sig mot dylika risker, eftersom DHL inte åtar sig sådant ansvar. DHL varken tillhandahåller eller förmedlar dylika försäkringar.

I. Garantin gäller ej för:

- (i) försändelser i samband med kliniska prover då temperaturkänslig förpackning används;
- (ii) extra kostnader för tillvalstjänster som sålts tillsammans med transporten, t.ex. emballage;
- (iii) temporära export- eller import;
- (iv) försändelser med innehåll av högt värde som kräver en formell tulldeklaration, eller
- (v) försändelser med kollin som överstiger de definierade vikt- eller storleksbegränsningarna; och/eller
- (vi) försändelser innehållande farligt gods.

### BEGRÄNSNINGAR/ RESTRIKTIONER

A. Tjänsterna tillhandahålls endast från specifika platser till specificerade postnummerområden (eller städer, då postnummer saknas).

B. Tjänsterna gäller inte för oacceptabla försändelser som definieras enligt DHL Express Allmänna Transportbestämmelser; eller för försändelser som inte uppfyller eventuella övriga begränsningar beträffande storlek, vikt, varuslag eller värde, som anges av DHL.

C. För att klargöra om en Tjänst är tillgänglig för en specifik försändelse, mellan specifik avsändar- och mottagaradress, eller i kombination med en viss tillvalstjänst (exempelvis lördagsleverans), hämta information på DHL:s webbplats eller kontakta DHL Express Kundservice. Ange följande information:

- Upphämtningsadress
- Det varuslag som skall fraktas
- Värdet för tulländamål, (i förekommande fall)
- Tid och datum då försändelsen är redo för hämtning
- Dess exakta destination, inklusive postnummer
- Försändelsens vikt
- Försändelsens dimensioner
- Antal paket

D. Avsändaren måste specificera önskad Tjänst på fraktsedeln och måste överlämna försändelsen till DHL senast vid den tid som överenskommit med DHL.

*Detta utgör en översättning av DHL:s engelska avtalsvillkor - "DHL Express Money-Back Guarantee Terms and Conditions". I de fall den svenska texten inte anses överensstämma med den engelska, gäller den engelska texten.*

*För ytterligare information, kontakta DHL Express Kundservice på 0771-400 345.*