

DHL EXPRESS PRAVILA I UVJETI GARANCIJE POVRATA NOVCA

DHL će, na zahtjev pošiljatelja u skladu sa ograničenjima opisanim u nastavku, ispostaviti odobrenje za povrat troškova prijevoza koje je platio klijent za DHL EXPRESS pošiljku, a koje su dostavljene kasnije od navedenog vremena dostave od strane DHL-a.

DHL-ova garancija povrata cjelokupnog iznosa novca (u danjem tekstu: „Garancija“) primjenjuje se sukladno sljedećim uvjetima:

A. Garancija povrata cjelokupnog iznosa novca se odnosi samo na:

DHL SAME DAY

DHL DOMESTIC SAME DAY

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

DHL EXPRESS WORLDWIDE i

DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE usluge (u danjem tekstu: „Usluga“) i na pošiljke koje su u potpunosti u skladu sa ograničenjima navedenim u sljedećem stupcu.

B. Za DHL EXPRESS WORLDWIDE i DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE usluge, „Garancija“ se odnosi samo na pošiljke poslana unutar zemalja Europske unije. „Garancija“ se ne odnosi na Same Day usluge DHL JETLINE, DHL SPRINTLINE i DHL SECURELINE.

C. Garancija se primjenjuje na temelju troškova prijevoza za „Uslugu“ i dodatak na gorivo. „Garancija“ je izuzeta od svih ostalih troškova, uključujući, bez ograničenja novčane kazne, takse ili druge troškove ili iznose, te troškove prijevoza proizašle iz povrata pošiljke.

D. U slučaju kad se pošiljka sastoji od više koleta, „Garancija“ se primjenjuje na svako koletu pošiljke. U slučaju da ijedno koletu pošiljke bude dostavljeno kasnije, izdati će se odobrenje za povrat novca u iznosu troškova prijevoza koji se temelji na cjelokupnoj pošiljci.

E. Pošiljatelj mora uputiti DHL-u pritužbu o zakašnjoj dostavi, u pismenom obliku ili putem telefona, unutar 14 dana od datuma poslana pošiljke i dostaviti DHL Express-u broj korisničke šifre (ukoliko postoji), broj tovarnog lista, datum kad je pošiljka poslana i sve podatke o primatelju. DHL Express će unutar 30 dana nakon zaprimljene pritužbe dostaviti pošiljatelju jednu od sljedećih opcija:

- odobrenje za povrat novca,
- informaciju sa objašnjenjem zašto pošiljka ne podliježe ovoj garanciji prema ograničenjima i izuzecima, ili
- potvrdu o dostavi na vrijeme.

F. Klijent ne smije dozvoliti ijednoj drugoj strani da uputi pritužbu u njegovo ime niti uputiti pritužbu ijednoj drugoj strani. Isplata troškova prijevoza od strane DHL-a prema klijentu potpuno oslobađa DHL od obveza vezanih uz bilo kakvo kašnjenje u okviru Garancije.

G. „Garancija“ se ne primjenjuje u slučaju zakašnjenje ili nemoguće dostave zbog okolnosti izvan kontrole DHL-a, kako je naznačeno u Uvjetima prijevoza i uključuje kašnjenje Carine, neispravne i nepotpune informacije o pošiljci, upute ili informacije neophodne za dostavu pošiljke (npr. P.O. Box za adresu primatelja, nedostatak ili neispravan telefonski broj primatelja), ili u slučaju kad primatelj zahtijeva odgodu dostave pošiljke, prenapućivanje pošiljke ili nestandardnu uslugu carinjenja; ili kad je primatelj nedostupan ili odbija dostavu pošiljke ili ne želi platiti carinu i porez prije dostave ukoliko je to potrebno.

H. Sve druge odredbe DHL Uvjeta prijevoza ostaju na snazi. „Garancija“ je podložna promjenama ili opozivu od strane DHL-a bilo koje vrijeme.

I. Ukoliko klijent ima izrazito hitnu pošiljku čiji gubitak ili kašnjenje može dovesti do značajne štete, klijent mora kontaktirati vlastitu osiguravajuću kuću ili posrednika i osigurati pošiljku od navedenih rizika obzirom da DHL ne preuzima takve odgovornosti. DHL ne pruža niti dogovara takva osiguranja.

J. „Garancija“ se ne odnosi na:

- (i) pošiljke vezane uz klinička istraživanja za koje se koriste posebna temperaturno kontrolirana pakiranja ili
- (ii) dodatne troškove koji se primjenjuju u slučajevima bilo koje dodatne usluge prodane uz pošiljku, npr. pakiranje.

Ograničenja „Usluga“ i smjernice

- A. „Usluge“ su dostupne samo od naznačene lokacije do naznačenog poštanskog broja na odredištu (ili gradova gdje poštanski broj ne postoji)
- B. „Usluge“ nisu dostupne za neprihvatljive pošiljke kako je naznačeno u DHL Uvjetima prijevoza ili za pošiljke koje nisu u skladu sa bilo kojim drugim ograničenjima veličine, težine, sadržaja ili vrijednosti kako to određuje DHL.
- C. Niti su „Usluge“ (izuzev DHL EXPRESS WORLDWIDE i DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE) dostupne za:
 - (i) privremeni izvoz ili uvoz
 - (ii) pošiljke čiji sadržaj ima veliku vrijednost koja zahtijeva carinski postupak
 - (iii) pošiljke čija koleta su nestandardne težine (više od 70kg/150lbs) ili nestandardnih dimenzija (više od 120cm/48inča)

D. Kako biste utvrdili da li je „Usluga“ dostupna za određenu pošiljku, između određenog polazišta i odredišta, ili u kombinaciji sa određenom dodatnom uslugom(kao što je Dostava subotom), molimo informirajte se na našoj internet stranici ili kontaktirajte DHL-ov Odjel za korisnike uz dostavu sljedećih informacija:

- adresa preuzimanja pošiljke,
- sadržaj pošiljke koja se šalje,
- (ukoliko se primjenjuju) vrijednost pošiljke za potrebe carine,
- datum i vrijeme kad je pošiljka spremna za preuzimanje,
- točni podaci o odredištu, uključujući poštanski broj,
- težina pošiljke,
- dimenzije pošiljke,
- broj koleta.

E. Pošiljatelj mora točno odrediti „Uslugu“ koju želi na tovarnom listu i predati pošiljku DHL –u, u vrijeme koje je dogovorio sa DHL-om.

Za dodatne informacije, molimo kontaktirajte lokalni DHL-ov Odjel za korisnike.