



DHL EXPRESS PALAUTEOPAS



DHL Expressin palauteopas

DHL on maailman johtava kansainvälinen pikakuljetus- ja logistiikkakonserni, joka tarjoaa asiakkailleen innovatiivisia ja räätälöityjä palveluja. DHL muodostuu neljästä liiketoimintayksiköstä: DHL Express, DHL Freight, DHL Global Forwarding ja DHL Supply Chain. DHL Express on liiketoimintayksiköistä se, joka tarjoaa maailmanlaajuisia lentopikakuljetuksia yksityis- ja yritysasiakkaille sekä Euroopan maantiepikakuljetuksia ja kotimaan kuljetuksia yritysasiakkaille.

Palautteesi on meille lahja. Meille DHL Expressissä on tärkeää palvella jokaista asiakastamme palvelulupauksemme mukaisesti. Mikäli palvelumme ei ole vastannut odotuksiasi, kerrothan siitä meille.

Olemme rakentaneet tämän oppaan, jotta palautteen antaminen olisi sinulle mahdollisimman helppoa.

Tässä oppaassa kerromme, kuinka sinun tulee menetellä, jos:

- DHL Express -lähetyksesi on toimittamatta tai toimitettu myöhässä (sivu 3)
- sinulla on laskutukseen liittyvä kysymys (sivu 4)
- lähetys on vaurioitunut tai kadonnut (sivu 4, 5 ja 6)
- esität korvausvaatimuksen DHL Expressille (sivu 7)
- palvelumme on ollut kiitettävää tai ei ole vastannut odotuksiasi (sivu 8)

DHL Express -asiakaspalvelu

Neuvomme ja otamme vastaan asiakaspalautteita numerossa 020 533 8009.

Voit antaa meille palautetta helposti myös sähköpostitse osoitteeseen figualitycenter@dhl.com

Kirjeitse meitä voi lähestyä osoitteella:

DHL Express, Quality Center

Tullimiehentie 10

01530 Vantaa

Lähetyksen toimitukseen tai laskutukseen liittyvät kyselyt

Toimittamaton lähetys

Toimittamattomien lähetysten osalta ota yhteyttä mahdollisimman pikaisesti DHL Expressin lähetysten seurantatiimiin, jossa autamme lähetyksen kulkuun liittyvissä kysymyksissä ja ehkäisemään mahdollisia viivästymisiä.

Ota yhteyttä

- puhelimitse: 030 45 345/valinta 2
- sähköpostitse: fiasiakaspalvelu@dhl.com

Käsittelyn nopeuttamiseksi pyydämme ilmoittamaan lähetyksen rahtikirjan numeron.

Myöhässä toimitettu lähetys

Mikäli DHL Express -lähetyksesi on toimitettu myöhässä, ota yhteyttä DHL Expressin lähetysten seurantatiimiin:

- puhelimitse: 030 45 345/valinta 2
- sähköpostitse: fiasiakaspalvelu@dhl.com

Käsittelyn nopeuttamiseksi ilmoita meille rahtikirjanumero.

Lentopikakuljetusten osalta DHL EXPRESS 9:00, 10:30, 12:00 ja DHL IMPORT EXPRESS 12:00 - Worldwide palvelut (EU:n sisäisessä vapaassa liikenteessä olevat lähetykset) kuuluvat Rahat Takaisin*-takuun piiriin.

Takuu kattaa ainoastaan Palvelusta veloitetun lisämaksun, joka veloitetaan asiakkaan tavanomaisen kuljetushinnan lisäksi (Lisämaksu).

DHL EXPRESS WORLDWIDE JA DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE -palveluiden (EU:n ulkopuolisessa liikenteessä olevat lähetykset), maantiepika- ja kotimaankuljetusten osalta mahdolliset rahtikustannuksiin liittyvät korvausvaatimukset käsitellään tapauskohtaisesti.

**DHL:n kuljetusehdoissa on määritetty Rahat takaisin -takuun ehdot. Ehdossa voi olla asiakaskohtaisia poikkeuksia.*

Laskutuskyselyt

Mikäli kysymyksesi liittyy DHL Expressin laskuun/laskutukseen, ota yhteyttä DHL Expressin laskutustiimiin:

- puhelimitse: 020 533 8024
- sähköpostitse: express-laskutus@dhl.com

Käsittelyn nopeuttamiseksi ilmoita meille

- asiakasnumero
- laskun numero
- rahtikirjan numero

Huomioitavaa:

Jos laskuun liittyvän lähetyksen rahtikustannukset eivät kuulu yrityksellenne alkuperäisen kuljetustoimeksiannon mukaisesti, tarvitsemme maksavalta osapuolelta kirjallisen vahvistuksen laskun mahdollista uudelleenohjausta varten.

Pyydämme huomioimaan, että lähetyksen rahtikustannuksista sopiminen on lähettäjän ja vastaanottajan välinen asia.

Vaurioitunut tai kadonnut lähetys

DHL Expressin sopimusehdot

Kadonneiden ja vaurioituneiden lähetysten osalta DHL Expressin korvausvastuu perustuu yleisiin toimitus- ja sopimusehtoihimme sekä kuljetuslainsäädäntöön ja kansainvälisiin sopimuksiin. Sopimusehdot voit tarkistaa internet-sivuiltamme:

(http://www.dhl.fi/fi/express/lahettaminen/ohjeita_lahettamiseen/terms_conditions.html#international)

DHL Expressin vastuu suorista vahingoista, jotka aiheutuvat DHL Express -lähetyksen maksavalle osapuolelle (joka voi olla lähettäjä, vastaanottaja tai kolmas osapuoli) lähetyksen vaurioitumisesta, viivästymisestä tai katoamisesta, rajoittuu lakimääräisiin enimmäiskorvauksiin. Erillisellä tavaravakuutuksella on mahdollisuus laajentaa maksavan asiakkaan turvaa edellä mainittujen tapausten osalta.

Jos reklamaatio koskee kuluttajansuojalain mukaista etäkauppaa (esim. verkkokauppa, postimyynti), on kuluttajan syytä ottaa yhteyttä suoraan tuotteen myyjään asian selvittämiseksi. Myyjäyritys vastaa toimituksesta kuluttajalle. DHL vastaa toimituksesta sopimusasiakkaalleen eli myyjälle kuljetuslainsäädännön ja kuljetussopimusehtojen puitteissa. Myyjä voi halutessaan siirtää korvauksenhakuoikeuden kuluttajalle vahvistamalla sen kirjallisesti DHL:lle. On kuitenkin syytä huomioida, että rahdinkuljettajan korvausvastuu voi olla rajoitetumpi kuin tavarahan myyjällä.

DHL Expressin korvausvastuu

Rahdinkuljettajan enimmäisvastuut:

- lentopikakuljetukset: 19 SDR/kg vaurioituneen tai kadonneen tavarain painosta (Montrealin konventio)
- maantiepakuljetukset: 8,33 SDR/kg vaurioituneen tai kadonneen tavarain painosta (CMR)
- kotimaankuljetukset: 20 EUR/kg vaurioituneen tai kadonneen tavarain painosta (tiekuljetussopimuslaki)

Huomioitavaa: kuljetuslainsäädännön mukaan rahdinkuljettaja ei vastaa välillisistä kuluista, joita esimerkiksi kilometrikustannukset tai puhelinkulut ovat.

Vaurioitunut lähetys

Kun lähetys on vaurioitunut (ulkoisesti havaittavat vauriot), tulee vastaanottajan tehdä siitä lähetyksen toimituksen yhteydessä merkintä varaumana jakolistaan tai kuljettajan kanssa yhdessä (pyytää kuljettajaa tekemään) tehdä lähetykselle "toimitettu vaurioituneena" merkintä järjestelmäämme. Asiakas ja DHL:n kuljettaja toteavat tällöin yhdessä vaurion.

Jos lähetyksellä on **DHL:n kuljetusvakuutus**, ja vauriota ei ole voinut havaita lähetyksen toimitushetkellä (piilovauriot), vauriosta tulee tehdä kirjallisesti ilmoitus DHL Expressille kolmenkymmenen (30) kalenteripäivän (lentopikakuljetukset, maantiepika- ja kotimaankuljetukset) kuluessa tavarain toimituksesta vastaanottajalle. **Vakuuttamattomat** lähetykset: lentopikakuljetuksista ilmoitus on tehtävä neljäntoista (14) kalenteripäivän ja maantiepika- ja kotimaankuljetuksista seitsemän (7) kalenteripäivän kuluessa tavarain toimituksesta vastaanottajalle.

Pyydämme toimittamaan kirjallisen ilmoituksen liitteenä meille valokuvat vaurioituneesta lähetyksestä ja pakkauksesta sekä ilmoittamaan lähetyksen arvon (esim. kopio kauppalaskusta) korvauskäsittelyn nopeuttamiseksi.

Ota yhteyttä DHL Expressin Quality Centeriin:

- puhelimitse: 020 533 8009
- sähköpostitse: fiqualitycenter@dhl.com

Kadonnut lähetys

Kadonneeksi todettujen **lentopikakuljetusten** osalta asiakkaan tulee ottaa yhteyttä DHL Expressin asiakaspalveluun 14 päivän kuluessa sovitusta toimitusajankohdasta. Korvausvaatimus on esitettävä kirjallisena DHL:lle viipymättä; oikeus kanteen nostamiseen on voimassa 2 vuotta siitä, kun tavarahan olisi pitänyt saapua määräpaikkaansa.

Lentopikakuljetus voidaan todeta kadonneeksi 7 päivän kuluttua viimeisestä merkintätiedosta DHL:n järjestelmässä.

Kadonneeksi todettujen **maantiepika- ja kotimaankuljetusten** osalta asiakkaan tulee ottaa yhteyttä DHL Expressin asiakaspalveluun 7 päivän kuluessa sovitusta toimitusajankohdasta. Korvausvaatimus on esitettävä kirjallisena DHL:lle viipymättä; oikeus kanteen nostamiseen on voimassa yhden vuoden ja 30 päivää tavarahan sovitusta toimituspäivästä.

Maantiepika- ja kotimaankuljetus voidaan todeta kadonneeksi 30 päivän kuluttua viimeisestä merkintätiedosta DHL:n järjestelmässä.

Jos lähetystä ei etsinnöistä huolimatta pystytä paikallistamaan, ota yhteyttä DHL Expressin Quality Centeriin:

- puhelimitse: 020 533 8009
- sähköpostitse: fiqualitycenter@dhl.com

Toimi näin korvausta hakiessasi

Toimi myöhästynyttä toimitusta koskevissa vaatimuksissa seuraavasti:

Viivästyttä koskevat huomautukset tulee esittää viimeistään 21 päivän kuluessa toimituksesta, ja mahdolliset korvausvaatimukset DHL Expressin Quality Centeriin kirjallisesti lentopikakuljetuksissa 30 vuorokauden kuluessa siitä päivästä, jolloin DHL hyväksyi lähetyksen kuljetettavaksi (DHL Terms & Conditions of Carriage) ja maantiepika- sekä kotimaankuljetuksissa 21 päivän kuluessa (CMR/tiekuljetussopimuslaki). Rahat takaisin -takuun piiriin kuuluvissa tapauksissa asiakkaan on esitettävä myöhästynyttä toimitusta koskevat vaatimuksensa DHL:lle puhelimitse tai kirjallisesti 14 vuorokauden kuluessa lähetyspäivästä.

Käsittelyn nopeuttamiseksi ilmoita meille rahtikirjan numero.

Ota yhteyttä DHL Expressin Quality Centeriin:

- puhelimitse: 020 533 8009
- sähköpostitse: fiqualitycenter@dhl.com

Huomioitavaa: kuljetuslainsäädännön mukaan rahdinkuljettaja ei vastaa välillisistä kuluista, joita esimerkiksi kilometrikustannukset tai puhelinkulut ovat.

Toimi kadonnutta/vaurioitunutta lähetystä koskevissa vaatimuksissa seuraavasti:

Vahingonkorvausta on haettava vaurioituneiden ja kadonneiden lentopikalähetysten osalta DHL:n toimitusehtojen mukaan 30 päivän kuluessa lähetyksen tiedustelusta/varauman tekemisestä. Huomaa sivulla 4 mainitut ilmoitusajat piilovaurioiden osalta.

Yllämainitut tiedot tulee lähettää meille mahdollisimman pikaisesti korvauskäsittelyn nopeuttamiseksi.

Lähetä mahdollinen korvausvaatimus pankkiyhteystietoineen DHL Expressin Quality Centeriin sähköpostitse: fiqualitycenter@dhl.com

Liitä korvausvaatimukseen todiste tavarán arvosta (esimerkiksi kauppalasku tai proforma-lasku).

Mikäli kyse on vaurioituneesta lähetyksestä, liitä mukaan valokuvat vaurioituneesta tuotteesta sekä pakkauksesta.

Kerro korvausvaatimuksessasi vaurioituneen tai kadonneen tavarán paino sekä muut tiedot (onko koko tuote/lähetys vaurioitunut vai vain osa/kolli). Kerro myös lyhyesti, miten lähetys on vaurioitunut / mitä lähetykselle on tapahtunut.

Huomioitavaa: kuljetuslainsäädännön mukaan rahdinkuljettaja ei vastaa välillisistä kuluista, joita esimerkiksi kilometrikustannukset tai puhelinkulut ovat.

Palaute toiminnastamme

Kiitokset

Onnistuessamme otamme mielellämme vastaan myös kiitoksia. Tavoitteenamme on tarjota erinomaista palvelua jatkossakin.

Jos et ole tyytyväinen palveluumme

Kerrothan kokemuksestasi meille voidaksemme kehittää toimintaamme ja parantaa palvelutasoamme:

- puhelimitse: 020 533 8009
- sähköpostitse: fiqualitycenter@dhl.com

Palvelulupauksemme mukaisesti annamme sinulle selvityksen:

- lähetyksiin liittyvissä jäljityskyselyissä 3 työpäivän kuluessa
- asiakaspalautteissa 5 työpäivän kuluessa
- korvausvaatimuksissa 10 työpäivän kuluessa

Kiitos, kun jaat palvelukokemuksesi ja odotuksesi kanssamme.