



## RAHAT TAKAISIN -TAKUUN EHDOT

DHL hyvittää, asiakkaan pyynnöstä ja näiden sopimusehtojen ja sovellettavien kuljetussopimusehtojen rajoitusten puitteissa, asiakkaalta veloitetun tai asiakkaan maksaman lisämaksun DHL EXPRESS -lähetyksestä, joka on toimitettu myöhemmin kuin DHL:n antama toimitusaikaisitoumus edellyttää.

### DHL:n Rahat takaisin -takuuuseen ("Takuu") sovelletaan seuraavia ehtoja:

#### A. Takuu koskee ainoastaan

- 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

palveluja ("Palvelu") ja lähetyksiä, jotka soveltuvat kaikilta osiltaan näiden sopimusehtojen puitteisiin.

B. Takuu kattaa ainoastaan Palvelusta veloitetun lisämaksun, joka veloitetaan asiakkaan tavanomaisen DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE tai kotimaan lähetyksissä DHL DOMESTIC EXPRESS kuljetushinnan lisäksi ("Lisämaksu"). Takuun ulkopuolelle jäävät kaikki muut maksut mukaan lukien rajoituksitta, sakot, verot tai muut maksut (mukaan lukien polttoainelisiä) ja lähetyksen mahdollisesta palauttamisesta aiheutuvat kuljetusmaksut.

C. Jos lähetyksessä on useita kolleja, takuu kattaa ne kaikki. Jos jokin lähetyksen osa saapuu myöhässä, hyvitys koskee koko lähetyksestä veloittua Lisämaksua.

D. Asiakkaan on esitettävä myöhästynyt toimitusta koskevat vaatimuksensa DHL:lle puhelimitse tai kirjallisesti 14 vuorokauden kuluessa lähetyspäivästä sekä annettava DHL:lle mahdollinen tilinumeronsa, lähetykselomakkeen numero, toimituksen päivämäärä sekä vastaanottajan täydelliset tiedot. DHL toimii seuraavasti 30 vuorokauden kuluessa asiakkaan ilmoituksen saapumisesta:

- toimittaa asiakkaalle hyvityksen,
- toimittaa asiakkaalle selvityksen siitä, miksi hyvitys ei koske asianomaista lähetystä tai
- toimittaa asiakkaalle todisteet siitä, että lähetyksessä toimitettiin perille ajallaan.

E. Asiakas ei ole oikeutettu siirtämään reklamaatio-oikeuttaan. Maksettuaan hyvityksen asiakkaalle DHL on hoitanut tämän Takuun mukaiset velvollisuutensa eikä ole enää vastuussa lähetyksen viivästyksestä.



F. Takuuta ei sovelleta toimituksen viivästymiseen tai toimituksen laiminlyöntiin, joka johtuu DHL:n kuljetussopimusehtojen tarkoittamasta olosuhteesta, johon DHL ei voi vaikuttaa. Tällaisia olosuhteita ovat muuan muassa tullin aiheuttama viive, virheellinen tai puutteellinen toimitusohje tai -tieto (kuten toimitusosoitteeksi annettu postilokero-osoite, puuttuva tai väärä vastaanottajan puhelinnumero), vastaanottajan pyytämä toimituksen lykkääminen, lähetyksen toimitusosoitteen vaihtaminen tai muu kuin tavanomainen huolintapalvelu tai se, että vastaanottajaa ei tavoiteta tai vastaanottajan kieltäytyminen vastaanotosta tai verojen ja tullien maksamisesta niitä vaadittaessa.

G. DHL kuljetussopimusehtoja sovelletaan. DHL pidättää oikeuden muuttaa tai peruuttaa nämä Takuun ehdot.

H. Jos lähetyksen toimitusaika on hyvin tärkeä asiakkaalle ja viivästyksestä voisi aiheutua välillisiä vahinkoja, asiakkaan on syytä ottaa yhteys omaan vakuutusyhtiöön, sillä DHL ei vastaa välillisistä vahingoista eikä järjestä vakuutuksia sen varalle.

I. Takuuta ei sovelleta:

- (i) lähetyksiin, jotka liittyvät "clinical trials" materiaalin lähettämiseen tai joissa käytetään lämpötila-herkkää pakkausta
- (ii) lähetyksien kanssa myytyjen valinnaisten lisäpalveluiden kuten pakkauksen tai vakuutuspalvelun maksuihin.
- (iii) lähetyksiin, jotka viedään tai tuodaan maasta/maahan väliaikaisesti, tai
- (iv) lähetyksiin, joiden sisältö arvonsa perusteella edellyttää tulliselvityksen, tai
- (v) lähetyksiin, joissa kolloidien sallitut paino- tai mittarajat ylittyvät; ja/tai
- (vi) lähetyksiin, jotka sisältävät DHL:n kuljetettavaksi hyväksyttäviä vaarallisia aineita. Yllä oleva luettelo palvelurajoituksista ei ole tyhjennettävä.

#### **Palvelurajoitukset ja periaatteet:**

A. Palvelut ovat saatavilla vain lähetyksille, jotka lähtevät tarkasti määritellyistä kohteista määritellyille postinumeroalueille tai tiettyihin kaupunkeihin.

B. Palvelut eivät ole saatavilla lähetyksille, joita ei DHL:n yleisten kuljetussopimusehtojen mukaan hyväksytä kuljetettavaksi tai jotka eivät täytä DHL:n muita koko-, paino-, tavaralaji- tai arvorajoituksia.

C. Sen määrittämiseksi, onko palvelu saatavilla tietylle lähetykselle tai tietyn lähtöpaikan ja määräpaikan välillä tai tietyn valinnaisen lisäpalvelun, kuten lauantaitoimitus, kanssa, ota yhteys DHL:n asiakaspalveluun tai tarkista asia DHL:n internet-sivuilta seuraavien tietojen kera:

- lähetyksen nouto-osoite
- kuljetettava tavara
- lähetyksen arvo tullia varten (mikäli soveltuu)
- kellonaika ja päivämäärä, jona lähetys voidaan noutaa
- lähetyksen tarkka määränpää postinumeroineen
- lähetyksen paino
- lähetyksen mitat
- montako kollia lähetys sisältää

D. Lähettäjän on yksilöitävä haluamansa palvelu rahtikirjassa ja täytyy luovuttaa lähetys DHL:n kuljetettavaksi sovittuna aikana.

**Lisätietoja saat soittamalla DHL Expressin asiakaspalveluun**