

TERMINI E CONDIZIONI DELLA GARANZIA DI RIMBORSO DHL EXPRESS

Previa richiesta del Cliente e nei limiti delle condizioni di seguito indicate, DHL provvederà, ad effettuare un accredito o un rimborso al Cliente stesso del costo da lui sostenuto per l'acquisto di una spedizione DHL Express ("money-back guarantee"), nel caso in cui la sua spedizione dovesse essere consegnata in ritardo rispetto ai tempi di consegna concordati.

La garanzia di rimborso "money-back guarantee" (di seguito "la garanzia") è soggetta alle seguenti condizioni:

A. La garanzia si applica esclusivamente ai servizi di seguito indicati:

DHL EXPRESS 09:00
DHL IMPORT EXPRESS 09:00
DHL DOMESTIC EXPRESS 09:00
DHL EXPRESS 10:30
DHL IMPORT EXPRESS 10:30
DHL DOMESTIC EXPRESS 10:00
DHL EXPRESS 12:00
DHL IMPORT EXPRESS 12:00
DHL DOMESTIC EXPRESS 12:00
DHL EXPRESS WORLDWIDE
DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE

ognuno dei precedenti servizi sarà soggetto a limiti e restrizioni indicate nel presente documento.

B. Per i servizi DHL EXPRESS WORLDWIDE e DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, la garanzia di rimborso si applica solo alle spedizioni che abbiano origine e destino in un Paese della Comunità Europea. La garanzia non si applicherà ai servizi Same day DHL JETLINE, DHL SPRINTLINE e SECURLINE.

C. La garanzia sarà operante con riferimento alle sole spese di trasporto, e pertanto, non comprenderà eventuali costi aggiuntivi quali, multe, tasse altri oneri o importi e costi relativi ad eventuale rientro delle spedizioni.

D. Nel caso di spedizioni multicollo, la garanzia sarà operante con riferimento a tutti i colli della spedizione stessa. Se anche e solo una consegna dell'intera spedizione dovesse pervenire in ritardo, la garanzia sarà operante con riferimento all'intera spedizione.

E. Il Cliente ha comunque l'obbligo di notificare a DHL ogni reclamo per ritardo nella consegna, in forma scritta o telefonica, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di spedizione, fornendo a DHL oltre al codice cliente, se esistente, anche il numero di lettera di vettura, la data della spedizione e le informazioni complete relative al destinatario. Entro 30 giorni dalla data della notifica del Cliente, DHL dovrà, in alternativa:

- provvedere all'accredito o al rimborso;
- fornire al Cliente tutte le informazioni relative alle restrizioni e limitazioni per cui la spedizione non è coperta dalla garanzia;
- fornire al Cliente le prove dell'avvenuta consegna nei tempi concordati.

F. Il Cliente non può delegare alcun terzo alla notifica del ritardo nè all'ottenimento del rimborso. Resta comunque inteso che il rimborso erogato da DHL si considererà esaustivo di ogni e qualsivoglia danno che possa essere stato generato dal ritardo di consegna.

G. La garanzia non si applica quando il ritardo o la mancata consegna sia dovuta a circostanze fuori del controllo di DHL, così com'è indicato nelle Condizioni generali di trasporto DHL, ivi inclusi i ritardi nelle attività doganali, informazioni imprecisioni od incompletezza nei dati della spedizione o nelle istruzioni di consegna (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, indirizzo di consegna presso una casella postale o

un numero di telefono inesistente o errato), richieste pervenute dal destinatario per ritardare la consegna o cambiare l'indirizzo di consegna, richieste di servizi di sdoganamento non-standard, impossibilità/rifiuto da parte del destinatario di accettare la spedizione o di pagare oneri e tasse doganali, laddove previsti per la consegna.

H. Si considerano qui richiamati tutti i termini e le condizioni generali di trasporto DHL. DHL può modificare o annullare la garanzia in ogni momento.

I. DHL non assume nessuna responsabilità e non rimborsa i danni indiretti o le perdite che siano conseguenza del ritardo della spedizione. Il Cliente dovrà provvedere ad assicurare con una compagnia esterna di assicurazione o con un broker, laddove abbia interesse ad ottenere il rimborso di questa tipologia di danni. DHL non offre questo tipo di copertura assicurativa.

J. La garanzia di rimborso non si applica a:

- (i) spedizioni di test clinici per i quali sia stato utilizzato un packaging adatto al controllo della temperatura,
- (ii) supplementi extra dovuti a servizi opzionali venduti insieme al trasporto (es. packaging).

Limitazioni dei servizi/Linee guida

A. Il servizio DHL è disponibile solo da e verso specifiche località.

B. Il servizio DHL non è disponibile per spedizioni che, dalle condizioni generali di trasporto DHL o da DHL stessa, siano considerate come non-accettabili, o che non rispettino i limiti di peso, dimensioni, tipologia di merce o valore.

C. I servizi DHL (salvo DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE) non sono utilizzabili per:

- (i) temporanea esportazione o importazione;
- (ii) merce di alto valore per la quale non è possibile una procedura doganale semplificata,
- (iii) merce con peso maggiore di 70 kg o 150 lbs, o con dimensioni maggiori di 120 cm/48 inches per lato.

D. Per verificare la disponibilità di un servizio DHL per una determinata spedizione, luogo di ritiro/consegna, o servizio opzionale (es. consegna al sabato) è necessario contattare il servizio clienti o consultare il sito DHL tenendo a disposizione le seguenti informazioni:

- indirizzo di ritiro;
- tipologia di merce;
- valore doganale (se applicabile);
- il giorno e l'ora in cui la merce sarà disponibile per il ritiro;
- l'indirizzo di consegna esatto con codice postale;
- peso della spedizione;
- dimensioni della spedizione;
- numeri di pezzi che compongono la spedizione.

E. Il mittente deve indicare sulla lettera di vettura il servizio richiesto, e accettare i termini di resa previsti da DHL per il servizio scelto.

Per ogni altra informazione siete invitati a contattare il servizio clienti.