



DHL EXPRESS PRAVILA I UVJETI GARANCIJE POVRATA NOVCA

DHL će, na zahtjev klijenta i u skladu s ograničenjima opisanim u nastavku, ispostaviti odobrenje ili vratiti iznos premije koju je platio klijent za DHL EXPRESS pošiljku, a koja je dostavljena kasnije od vremena dostave navedenog od strane DHL-a.

DHL-ova garancija povrata novca ("Garancija") podliježe sljedećim uvjetima:

A. Garancija se primjenjuje samo na:

- DHL EXPRESS 9:00,
- DHL EXPRESS 9:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 10:30,
- DHL EXPRESS 10:30 IMPORT,
- DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC,
- DHL EXPRESS 12:00,
- DHL EXPRESS 12:00 IMPORT,
- DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC,

(svaka pojedinačno: „Usluga“) i na pošiljke koje su u potpunosti u skladu s ograničenjima navedenim u ovim Uvjetima.

B. Garancija se primjenjuje na premiju povrh cijene koju klijent plaća za standardnu uslugu prijevoza do kraja radnog dana (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE) ili u slučaju usluge prijevoza pošiljaka u domaćem prometu (DHL DOMESTIC EXPRESS) ("Premija"). Garancija isključuje sve ostale troškove, uključujući, bez ograničenja, novčane kazne, takse ili druge troškove ili iznose (kao što je bilo koja nadoplata za gorivo) te troškove prijevoza proizašle iz povrata pošiljke.

C. U slučaju kad se pošiljka sastoji od više koleta, Garancija se primjenjuje na svako koletu pošiljke. U slučaju da ijedno koletu pošiljke bude dostavljeno sa zakašnjenjem, odobrenje ili povrat novca je primjenjivo na čitavu pošiljku.

D. Klijent mora uputiti DHL-u pritužbu o zakašnjoj dostavi, u pismenom obliku ili putem telefona, u roku od 14 dana od datuma poslane pošiljke i dostaviti DHL-u broj korisničke šifre (ukoliko postoji), broj tovarnog lista, datum kad je pošiljka poslana i sve podatke o primatelju. U roku od 30 dana nakon što klijent o tome obavijesti DHL na gore navedeni način, DHL će:

- dostaviti klijentu odobrenje ili izvršiti povrat novca,
- dostaviti klijentu informaciju s objašnjenjem zašto pošiljka ne podliježe ovoj garanciji prema primjenjivim ograničenjima ili izuzecima, ili
- dostaviti dokaz o pravovremenoj dostavi.

E. Klijent ne može dozvoliti ijednoj drugoj strani da uputi pritužbu u njegovo ime niti ustupiti pritužbu ijednoj drugoj strani. Isplata premije od strane DHL-a prema klijentu potpuno oslobađa DHL od obveza vezanih uz bilo kakvo kašnjenje u okviru Garancije.

DHL Express – Excellence. Simply delivered.

DHL International d.o.o.
Utinjska 40
10000 Zagreb
Hrvatska

Telefon +385 1 6651111
Fax +385 1 6651120
Email info.hr@dhl.com
www.dhl.hr

OTP banka d.d.
IBAN HR6624070001100587249
SWIFT: OTPVHR2X
Zagrebačka banka d.d.
IBAN: HR4723600001101328891
SWIFT: ZABAHR2X
Erste&Steiermärkische Bank d.d.
IBAN: HR6824020061100554208
SWIFT: ESBCHR22

OIB 79069474349
PDV ID BR HR79069474349
MB 03996824
MBS 080087190
Član uprave: Srebrnka Saks
Trgovački sud u Zagrebu
Temeljni kapital 4.494.800,00 kuna
uplaćen u cijelosti
Šifra djelatnosti: 5320



F. Garancija se ne primjenjuje u slučaju kašnjenja ili neizvršenja 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, telefonski broj primatelja koji nedostaje ili je neispravan), 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 za dostavu ukoliko je to potrebno.

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

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

I. Garancija se ne primjenjuje na:

- i. pošiljke vezane uz klinička istraživanja za koje se koriste posebna temperaturno kontrolirana pakiranja
- ii. nadoplate koje se primjenjuju u slučajevima bilo koje dodatne usluge prodane uz pošiljku, npr pakiranje.
- iii. privremene izvoze ili uvoze,
- iv. pošiljke čiji sadržaj ima veliku vrijednost koje podliježu formalnom carinskom postupku, ili
- v. pošiljke čija koleta premašuju određene granice težine ili dimenzije, i/ili
- vi. pošiljke koje sadrže dopuštenu Opasnu robu.

Ograničenja usluga/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. 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 primjenjuje) 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.

D. Pošiljatelj mora točno odrediti Uslugu koju želi na tovarnom listu i predati pošiljku DHL –u, do vremena koje je dogovorio sa DHL-om.

Za dodatne informacije molimo nazovite lokalni DHL Express Odjel za korisnike.

Vrijedi od srpnja 2017.