

Pēc klienta pieprasījuma un saskaņā ar zemāk aprakstītajiem ierobežojumiem DHL nodrošina kreditēšanu vai atmaksā klientam viņa segtās DHL EXPRESS sūtījuma transporta izmaksas, ja sūtījums nogādāts vēlāk par DHL noteiktajām piegādes saistībām.

DHL Naudas Atmaksāšanas Garantija ir saskaņā ar sekojošajiem noteikumiem:

A. Naudas atgriešanas garantija attiecas tikai uz 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 12:00, DHL EXPRESS WORLDWIDE and DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE pakalpojumiem (katrs kā "Pakalpojums") un uz sūtījumiem, kas pilnībā izpilda Pakalpojuma ierobežojumu nosacījumus tiem Pakalpojumiem, kas ir aprakstīti nākamajā kolonnā.

B. DHL EXPRESS un DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE pakalpojumu garantija attiecas tikai uz sūtījumiem starp Eiropas Savienības valstīm.

C. Garantija attiecas tikai uz Pakalpojuma transporta izmaksām, iekļaujot degvielas piemaksu. Garantijā nav ietverti visi citi maksājumi, bez ierobežojumiem, ieskaitot soda naudas, nodokļus vai citus izdevumus vai apjomus un transporta izmaksas, kas radušās atpakaļ nosūtīto sūtījumu rezultātā.

D. Ja sūtījums sastāv no vairākām daļām, tad garantija attiecas uz katru sūtījuma daļu. Ja kāda no sūtījuma daļām tiek piegādāta ar novēlošanos, tad transporta izmaksu atmaksā vai kreditēšana tiks nodrošināta visam sūtījumam.

E. Klientam rakstiski vai pa telefonu jāziņo DHL par jebkuru novēlotu piegādi 14 kalendāro dienu laikā no izsūtīšanas datuma un jāpasaka DHL savu klienta numuru (ja tāds ir), pavadzīmes numuru, izsūtīšanas datumu un detalizētu informāciju par saņēmēju. 30 kalendāro dienu laikā pēc klienta paziņojuma saņemšanas, DHL:

Pakalpojuma ierobežojumi/vadlīnijas

A. Pakalpojums ir pieejams tikai no noteiktām atrašanās vietām uz noteiktiem pasta indeksiem galamērķos (vai pilsētām, kur nav pasta indeksu).

B. Pakalpojums nav pieejams neatbilstošiem sūtījumiem, kas noteikti DHL Pārvadājumu Nosacījumos un Noteikumos, kā arī sūtījumiem, kas neatbilst izmēra, svara, preces vai vērtības noteikumiem, kurus noteicis DHL.

C. Pakalpojums nav arī pieejams (izņemot DHL EXPRESS WORLDWIDE un DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE):

(i) pagaidu eksportam /importam,
(ii) sūtījumiem ar augstas vērtības saturu, kam ir nepieciešama formāla atmuitošanas procedūra vai
(iii) sūtījumiem ar svaru, kas ir lielāks par 70 kg un garāks par 120cm (garums).

Šis saraksts nav pilnīgs. Ir iespējami citi izņēmumi.

D. Lai noskaidrotu, vai Pakalpojums konkrētajam sūtījumam, starp noteiktu pieņemšanas vietu un galamērķi vai arī kopā ar noteiktu pakalpojumu (piem., sestdienas piegādi) ir pieejams, lūdzu, kontaktējieties ar DHL Klientu Apkalpošanas nodaļu vai meklējiet informāciju DHL mājas lapā un norādiet sekojošo informāciju:

- sūtījuma paņemšanas adresi,
- prece, kas tiks sūtīta,
- tās vērtība muitas nolūkiem (ja vajadzīgs),
- laiks un datums, kad sūtījums ir gatavs paņemšanai,
- precīzs galamērķis, ieskaitot pasta indeksu,
- sūtījuma svars,
- sūtījuma izmēri,
- vienību skaits sūtījumā.

E. Izsūtītājam jānorāda pieprasītais Pakalpojums pavadzīmē un jānodot sūtījums DHL līdz norunātajam laikam.

- nodrošina klientam kreditēšanu vai atmaksu,
- nodrošina klientam informāciju, paskaidrojot, kāpēc sūtījumam nav piemērojama garantija, pamatojoties uz ierobežojumiem vai izņēmumiem, vai
- nodrošina klientam pierādījumus par sūtījuma piegādi laikā.

Lai saņemtu detalizētāku informāciju, lūdzu sazināties ar DHL Klientu apkalpošanas nodaļu.

F. Klients var neatļaut jebkādai trešajai pusei ziņot par pretenzijām savā vārdā, kā arī izvirzīt prasības kādai citai pusei. DHL transporta izdevumu atmaksa klientam pilnībā atbrīvo DHL no jebkāda nokavējuma saistībām naudas atmaksāšanas garantijas ietvaros.

G. Garantija netiks piemērota, ja piegāde tiek nokavēta vai netiek veikta tādu apstākļu dēļ, ko DHL nevar kontrolēt, kā tas ir noteikts DHL Pārvadājumu noteikumos un nosacījumos, ieskaitot muiņas novēlošanos, neprecīzu vai nepilnīgu sūtījuma informāciju, piegādes norādījumus vai informāciju (tādu kā saņēmēja pasta kastītes numura norādīšanu adreses vietā, saņēmēja telefona numura nenorādīšanu vai tā neprecīzu norādīšanu), saņēmēja pieprasījums piegādāt sūtījumu vēlāk, sūtījuma novirzīšanu vai īpašiem muižošanas pakalpojumiem, adresāta nepieejamību, kā arī tā atteikšanos no piegādātā sūtījuma saņemšanas vai nodevu un nodokļu nomaksāšanas.

H. Tiek piemēroti visi noteikumi, kas minēti DHL Pārvadājumu Nosacījumos un Noteikumos. Šī naudas atmaksāšanas garantija jebkurā laikā var tikt pakļauta izmaiņām un atcelšanai no DHL puses.

I. Ja klientam ir ārkārtīgi steidzams sūtījums, kura pazaudēšana vai novēlota piegāde var izraisīt zaudējumus, klientam jāvēršas pie sava apdrošināšanas aģenta vai brokera, lai apdrošinātu sūtījumu pret šāda veida riskiem, jo DHL neuzņemas atbildību par to. DHL nesagatavo un nepiedāvā šādu apdrošināšanu.

J. Naudas atmaksāšanas garantija neattiecas uz:

- (i) klīnisko pētījumu sūtījumiem, kuriem ir nepieciešams speciāls termo režīms;
- (ii) papildu izmaksām, kas saistītas ar papildu pakalpojumiem, piemēram, iepakojšana vai apdrošināšana.