



## DHL EXPRESS GELDTERUGGARANTIE ALGEMENE VOORWAARDEN

DHL zal, op verzoek van de klant en overeenkomstig onderstaande bepalingen, een creditering of een terugbetaling toepassen van de toeslag voor een DHL Express-zending, die later werd geleverd dan de aflevertermijn waartoe DHL zich heeft verbonden.

### **De geldteruggarantie van DHL ("de "Garantie") is onderworpen aan de volgende voorwaarden:**

#### A. De Garantie geldt enkel voor de diensten

- 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,

("de Dienst(en)") voor zover de betreffende zendingen volledig overeenstemmen met de hierin opgenomen voorwaarden.

B. De Garantie geldt voor de toeslag bovenop de door de klant geldende prijs voor een standard end of day service (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE, of in het geval van domestic zendingen, DHL DOMESTIC EXPRESS) ("de Premium"). De Garantie is exclusief alle andere bestanddelen, met name maar niet beperkt tot boetes, heffingen of andere kosten of lasten (zoals fuel surcharges) en transportkosten wegens retourzendingen.

C. In geval van zendingen bestaande uit meerdere stuks, is de Garantie van toepassing op elk stuk van deze zending. Indien enige van de stuks van de zending te laat wordt afgeleverd, wordt een creditering of een terugbetaling toegepast op de gehele zending.

D. De klant moet DHL binnen veertien (14) kalenderdagen na de verzenddatum schriftelijk of telefonisch op de hoogte brengen van een klacht wegens laattijdige aflevering, met vermelding van het eventueel toegekende klantnummer, het vrachtbriefnummer, de datum van de verzending en de volledige gegevens van de ontvanger. Binnen de dertig (30) dagen nadat de klant DHL aldus in kennis heeft gesteld, zal DHL:

- de klant de Premium crediteren of terugbetalen ;
- de klant informeren ingevolge welke van toepassing zijnde beperking of uitzondering de zending is uitgesloten van de Garantie de klant het bewijs van een tijdige aflevering voorleggen.

E. De klant mag geen derde toestaan om in zijn naam onder de Garantie te claimen, noch mag hij claimrechten onder de Garantie aan een derde overdragen. Betaling door DHL van de Premium aan de klant zal DHL tot volledige kwijting strekken van enige verplichting onder de Garantie terzake van



vertraging.

F. De Garantie is niet van toepassing wanneer de laattijdige aflevering of niet-aflevering te wijten is aan omstandigheden die DHL niet aangerekend kunnen worden, zoals bepaald in de Algemene Vervoersvoorwaarden van DHL en douanevertragingen, onjuiste of onvolledige zendinginformatie, afleveringsinstructies of informatie (zoals een postbusnummer als afleveringsadres, een ontbrekend of fout telefoonnummer van de ontvanger), verzoek van de ontvanger om vertraagde aflevering, omleiding van de zending of ongebruikelijke inkklaringsdiensten of onbeschikbaarheid of weigering van de ontvanger om de aflevering te aanvaarden of heffingen of belastingen te betalen tegen voor aflevering indien daarom verzocht.

G. Alle andere bepalingen van de Algemene Vervoersvoorwaarden van DHL blijven onverminderd van toepassing. Deze Garantie kan op elk moment door DHL worden aangepast of geannuleerd.

H. Voor uiterst tijdgevoelige zendingen waarvan het verlies of de beschadiging gevolgschade teweeg kan brengen moet de klant contact opnemen met zijn eigen verzekeringsagent of -makelaar om zich tegen dergelijke risico's te verzekeren, aangezien DHL geen aansprakelijkheid dienaangaande op zich neemt. DHL kan en zal een dergelijke goederentransportverzekering noch aanbieden, noch regelen.

I. De Garantie is niet van toepassing op:

- (i) zendingen terzake van klinische onderzoeken waarbij temperatuurgecontroleerde verpakkingen zijn gebruikt,
- (ii) extra kosten verbonden aan enige aanvullende geleverde service voor zendingen, bijvoorbeeld verpakken,
- (iii) tijdelijke export of import,
- (iv) zendingen met een hoge waarde die een formele douane-inklaring behoeven,
- (v) overgewicht (>70 kg) en/of overbemete (>120cm) zendingen, of met pallets; en/of
- (vi) zendingen met toegestane gevaarlijke stoffen.

### **Beperkingen en richtlijnen van de Dienst**

A. De Diensten zijn enkel beschikbaar vanaf de gespecificeerde plaatsen naar de bestemmingen met bepaalde postcodes (of bepaalde steden zonder postcode).

B. De Diensten zijn niet beschikbaar voor niet toegestane zendingen zoals bepaald in de Algemene Vervoersvoorwaarden van DHL of voor zendingen die niet voldoen aan enige andere beperking terzake van formaat, gewicht, goed of waarde vastgesteld door DHL.

C. Om vast te stellen of een Dienst beschikbaar is voor een bepaalde zending, tussen een specifiek begin- en eindpunt, of in combinatie met een bijzondere dienstkenmerk (zoals afleveren op zaterdag), raadpleegt u de DHL-website of neemt u contact op met de klantenservice van DHL en geeft u de volgende informatie door:

- het ophaaladres,
- de te verzenden goederen ,
- (indien van toepassing) de waarde voor inkklaringsdoeleinden,



- 
- de tijd en datum waarop de zending beschikbaar is om te worden opgehaald,
  - de exacte bestemming, met inbegrip van postcode;
  - het gewicht van de zending,
  - de afmetingen van de zending,
  - het aantal stuks.

D. De afzender moet de gevraagde Dienst op de vrachtbrief vermelden en de zending aan DHL aanbieden tegen het tijdstip dat met DHL werd afgesproken.

**Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de klantenservice van DHL.**