

# УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ ВОЗВРАТА ДЕНЕГ ЗА УСЛУГИ

## ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

По требованию клиента и в соответствии с ограничениями, описанными ниже, DHL предоставит кредит или осуществит возврат ранее оплаченной клиентом надбавки за доставку до 9:00/10:30/12:00 в отношении грузов, которые доставляются позднее заявленных обязательств DHL по доставке.

## ГАРАНТИЯ ПОЛНОГО ВОЗВРАТА ДЕНЕГ КОМПАНИЕЙ DHL (ГАРАНТИЯ) БУДЕТ РЕГУЛИРОВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИМИ УСЛОВИЯМИ:

**A.** Гарантия применяется к следующим видам услуг:

DHL EXPRESS 9:00 (DHL ЭКСПРЕСС 9:00 ЗА ГРАНИЦУ),

DHL EXPRESS 9:00 IMPORT (DHL ЭКСПРЕСС 9:00 ИМПОРТ),

DHL EXPRESS 9:00 DOMESTIC (DHL ЭКСПРЕСС 9:00 ПО СТРАНЕ),

DHL EXPRESS 10:30 (DHL ЭКСПРЕСС 10:30 ЗА ГРАНИЦУ),

DHL EXPRESS 10:30 IMPORT (DHL ЭКСПРЕСС 10:30 ИМПОРТ),

DHL EXPRESS 10:30 DOMESTIC (DHL ЭКСПРЕСС 10:30 ПО СТРАНЕ),

DHL EXPRESS 12:00 (DHL ЭКСПРЕСС 12:00 ЗА ГРАНИЦУ),

DHL EXPRESS 12:00 IMPORT (DHL ЭКСПРЕСС 12:00 ИМПОРТ),

DHL EXPRESS 12:00 DOMESTIC (DHL ЭКСПРЕСС 12:00 ПО СТРАНЕ)

(далее каждая именуется – Услуга) и к грузам, которые полностью соответствуют ограничениям по услугам, описанным в разделе Ограничения/Правила, связанные с Услугой.

**B.** Гарантия применяется к надбавке за доставку до 9:00/10:30/12:00 к плате за услуги по экспресс-доставке EXPRESS WORLDWIDE, EXPRESS IMPORT, EXPRESS 18:00 DOMESTIC (далее – Надбавка). Гарантия не включает

в себя все прочие позиции, в том числе без ограничения штрафы, налоги и иные сборы или суммы (например, топливную надбавку) и плату за транспортировку, возникающую в результате возврата груза.

**C.** В случае, если груз состоит из нескольких частей, Гарантия будет применяться к каждой части. Если задержка в доставке возникает в отношении любой составной части такого груза, компенсация или возврат средств будут предоставлены в отношении платы за транспортировку, применимую ко всему грузу в целом.

**D.** Клиент должен уведомить DHL о любой претензии в отношении задержки доставки в письменном виде или по телефону в течение 14 календарных дней с даты отправки груза и предоставить DHL номер договора клиента (если таковое будет применимо), номер накладной, дату отправки и полную информацию о получателе. В течение 30 календарных дней после уведомления клиентом DHL будет обязана совершить одно из следующих действий:

- предоставить клиенту кредит или осуществить возврат оплаченной Надбавки;
- предоставить клиенту информацию, объясняющую причину того, что этот груз не будет покрываться Гарантией по причине применимых ограничений или исключений;
- предоставить клиенту свидетельство своевременной доставки.

**E.** Клиент не может позволить любой иной стороне сообщить о претензии от его имени, а также не может передать право на предъявление претензии любой иной стороне. Выплата компанией DHL клиенту Надбавки будет означать полное исполнение обязательств со стороны DHL по Гарантии.

**F.** Гарантия не будет применяться, когда заявленные обязательства DHL по доставке или невозможность доставки происходят по причинам, находящимся вне пределов контроля DHL, как это указано в «Условиях доставки DHL» (DHL Terms and Conditions of Carriage), и включая отсрочки, связанные с таможенным декла-

рированием, неточной или неполной информацией в отношении грузов, инструкциями по доставке или информацией (такой, как абонентский ящик в качестве адреса получателя, отсутствующий или неверный телефонный номер), или просьбой получателя об отсрочке доставки, отклонением доставки, или необходимостью оказания нестандартных услуг по таможенной очистке, или недоступностью или отказом получателя принять доставку или оплатить пошлины и налоги в отношении груза в случае необходимости.

**G.** Все иные положения «Условий доставки DHL» будут применимы. Гарантия может быть изменена или отменена DHL в любое время.

**H.** Если ценность груза для клиента зависит от сроков его доставки, а утрата груза или задержка доставки могут привести к последующему ущербу, клиент должен будет связаться со своим страховым агентом или брокером, чтобы осуществить страхование таких рисков, так как DHL не принимает на себя таких обязательств. DHL не предоставляет и не будет организовывать такое страхование груза.

**I.** Гарантия не применяется к:

(i) грузам, связанным с клиническими испытаниями, в которых используется термоупаковка, поддерживающая специальный температурный режим; и / или

(ii) дополнительным платежам, применимым к любой дополнительной услуге, продаваемой с грузом, например – к упаковке; и / или

(iii) временно вывозимым (экспортируемым) и ввозимым (импортируемым) грузам; и / или

(iv) грузам с дорогостоящим содержимым, которые требуют таможенного декларирования; и / или

(v) грузам и грузовым местам, превышающим установленные ограничения по весу и размеру; и / или

(vi) грузам, содержащим Опасные грузы.

## ОГРАНИЧЕНИЯ/ПРАВИЛА, СВЯЗАННЫЕ С УСЛУГОЙ

**A.** Услуги будут доступны только из определенных мест для отправки в соответствии с указанными почтовыми индексами точек назначения (или в города, в отношении которых не существует почтовых индексов).

**B.** Услуги не будут доступны для неприемлемых грузов, как это указано в «Условиях доставки DHL», которые не соответствуют любым иным ограничениям, связанным с размером, весом, видом груза/товара или стоимостью, определенными DHL.

**C.** Чтобы определить, доступна ли Услуга для конкретного груза, между конкретным городом отправления и местом назначения или в комбинации с выбором конкретной услуги (как, например, Субботняя Доставка), пожалуйста, зайдите на сайт [dhl.ru](http://dhl.ru) или свяжитесь с отделом обслуживания клиентов DHL и предоставьте следующую информацию:

- адрес, откуда будет забираться груз;
- отправляемые предметы;
- стоимость груза для таможенных целей (если необходимо);
- время и дату, когда груз будет доступен для передачи в DHL;
- точное место назначения, включая почтовый индекс;
- вес груза;
- размеры груза;
- количество грузовых мест.

**D.** Отправитель должен указать требуемые услуги в накладной и предоставить груз DHL ко времени, согласованному с DHL.