



## TERMINOS Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA DE DEVOLUCION DE DINERO DHL EXPRESS

### AVISO IMPORTANTE

A petición del Cliente y según las condiciones que se detallan a continuación, DHL procederá o bien a abonar en su cuenta o bien a reembolsar el costo del transporte que haya sido pagado por el cliente, para un envío DHL Express que haya sido entregado después de la hora convenida.

### La garantía de devolución de DHL está sujeta a las siguientes condiciones:

A. La garantía de devolución solamente aplica a los siguientes servicios

- 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

(cada uno "un Servicio") y a envíos que cumplan con todas las restricciones de servicio que están descritas aquí.

B. La garantía aplica solamente al precio del transporte de un Servicio incluyendo el recargo por combustible. La garantía no incluirá ningún otro concepto, incluyendo, sin limitaciones, sanciones, impuestos, o cargos adicionales (tal como algún componente del sobrecargo por combustible) y cargos de transporte resultantes de devoluciones de envíos.

C. En el caso de un envío multipieza, esta garantía aplicará a la totalidad de las piezas. En caso de retraso en la entrega de una de las piezas que componen el envío, el crédito o reembolso aplica al envío en su totalidad.

D. El Cliente deberá notificar su reclamación a DHL, por escrito o por teléfono, en los 14 días siguientes a la fecha del envío, debiendo indicar en su reclamación el número de cuenta (si lo tiene), el número de guía, la fecha del envío y los datos completos del destinatario. En un plazo de 30 días desde que se haya recibido la reclamación, DHL podrá adoptar cualquiera de las acciones siguientes:

- Abonar en la cuenta del Cliente o reembolsar el precio del transporte,
- Facilitar al cliente las razones por las cuales la garantía no es de aplicación a su envío o
- Proporcionar al cliente la prueba de la entrega en la hora predeterminada de su envío.

E. El Cliente no puede autorizar a ninguna otra parte a notificar su reclamación en su nombre ni ceder el derecho a reclamar a ninguna otra parte/persona. El pago de la garantía por DHL al cliente se considerará liquidación definitiva, liberando a DHL de toda responsabilidad por el retraso de los envíos incluidos en esta garantía.

F. La garantía no se aplicará cuando la entrega se realice tarde o cuando se produzca una falta de entrega debido a circunstancias ajenas al control de DHL, tal y como se establece en los Términos y Condiciones de Transporte de DHL, incluyendo retrasos de aduana, información incorrecta o incompleta de un envío, de las



instrucciones para su entrega o información (tales como el código postal del destinatario, la falta de número de teléfono o ser éste incorrecto), petición de retraso por parte del destinatario, desvío de envíos o servicios no estándares de acreditación (certificados de origen, licencias de exportación y/o importación, certificados sanitarios o cualquier documentación aduanera gubernamental necesaria) imposibilidad de entrega o rechazo del destinatario para aceptar el envío o pagar los impuestos y tasas contra la entrega si son requeridos.

G. Serán de aplicación el resto de términos y condiciones establecidos en el dorso del Albarán o carta de porte. DHL se reserva el derecho de modificar o cancelar esta garantía en cualquier momento.

H. Si un cliente tiene un envío con un plazo de entrega extremadamente sensible, cuya pérdida o retraso puede provocar daños consecuenciales, debe contactar con sus propios agentes de seguros o broker para asegurarlos contra tales riesgos, ya que DHL no asume la responsabilidad derivada de dichos daños. DHL no proporciona ni concierta este tipo de seguros sobre envíos.

I. La garantía de devolución no se aplicará a lo siguiente:

- (i) Envíos relacionados con ensayos clínicos donde se utilice empaque de temperatura controlada, o
- (ii) Los extracargos derivados de la contratación de los servicios opcionales, como por ejemplo, el embalaje.
- (iii) Exportaciones o Importaciones temporales;
- (iv) Envíos con contenido de alto valor que requieren desaduanamiento formal;
- (v) envíos que contengan piezas que excedan los límites definidos de peso y dimensiones, y/o
- (vi) Envíos que contengan mercancías peligrosas permitidas.

### **Restricciones del Servicio/Pautas**

A. El servicio está disponible sólo desde determinadas localidades a determinados códigos postales de destino (o para determinadas ciudades en caso de no existir el correspondiente código postal).

B. El servicio no está disponible para envíos inaceptables según las condiciones de transporte de DHL o para envíos que no cumplan las restricciones de peso y tamaño, de las mercancías que pueden ser enviadas o del valor del envío establecido por DHL.

C. Para conocer si el Servicio está disponible bien para un envío concreto o bien entre un origen y destino determinados, o en combinación con algún servicio opcional (por ejemplo, entrega en sábado), el cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de atención al Cliente de DHL o consultar la página web de DHL y deberá proporcionar la siguiente información:

- Dirección de recogida,
- Mercancía que se va a enviar,
- si es aplicable) valor de la mercancía con fines aduaneros,
- Hora y fecha en la que la mercancía estará preparada para ser recogida,
- Dirección de entrega completa incluyendo código postal,
- Peso del envío,
- Dimensiones del envío,
- Número de piezas del envío.

D. El remitente debe especificar el servicio solicitado en el albarán y entregar el envío a DHL en el tiempo convenido con DHL.