



DHL EXPRESS

# GÖNDERİM ÜCRETİ İADESİ DEYİMLER VE ŞARTLARI

DHL, aşağıdaki kısıtlamalara tabi olarak ve müşterinin talep etmesi halinde DHL'in bildirdiği teslim süresinden daha sonra teslim edilmiş olan DHL EXPRESS gönderisi için müşteri tarafından ödenmiş olan Premium'u müşteriye iade edecek veya müşteri için alacak kaydedecektir.

**DHL'in gönderim ücretini iade garantisi ("Garanti) aşağıdaki koşullara tabidir:**

A. Garanti aşağıdaki hizmetler için geçerlidir

- 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

(bunların her biri "Hizmet" olarak anılır) ve açıklaması verilen kısıtlamalarına uygun gönderiler.

B. Garanti, standart bir gün sonu servisi için müşteri fiyatına ek olarak uygulanan Premium'a da uygulanır (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE veya yerli gönderilerde DHL DOMESTIC EXPRESS)("Premium"). Garanti'ye, para cezaları, vergiler, iade gönderilerinden kaynaklanan taşıma ücretleri, diğer ücretler ya da tutarlar (ilave yakıt bedeli gibi) ve bunlarla sınırlı olmaksızın diğer herhangi bir kalem dâhil değildir.

C. Birden fazla parçadan oluşan gönderilerde, Garanti gönderime dâhil olan her parça için geçerlidir. Gönderimi oluşturan parçalardan herhangi birinin geç ulaşması durumunda, alacak kaydı veya ücret iadesi gönderimin tamamını kapsar.

D. Müşteri, tüm taleplerini DHL'e gönderim tarihinden sonraki 14 gün içerisinde yazılı olarak veya telefonla iletmeli ve hesap numarasını (varsa), konsimento numarasını, gönderim tarihini ve alıcının bilgilerini DHL'e eksiksiz olarak vermelidir. Müşterinin bildirimde bulunmasını takip eden 30 takvim günü içerisinde DHL ya:

- müşteri için alacak kaydı girecek veya müşteriye ücret iadesi yapacak,

- veya yürürlükteki kısıtlamalara veya muafiyetlere bağılı olarak gönderinin hangi nedenle ücret iadesi Garantisi dışında kaldığını açıklayan bilgiler verecek, veya
- müşteriye gönderinin zamanında teslim edildiğinin kanıtını sunacaktır.

F. Teslimatın gecikmesi veya gönderinin teslim edilememesi, DHL Taşımacılık Deyimleri ve Şartlarında belirtilmiş olan; gümrükteki gecikmeler, yanlış veya eksik gönderim bilgileri, teslimat talimatları veya bilgileri (örneğin alıcı adresi olarak posta kutusu verilmesi veya alıcının telefonunun eksik veya hatalı olması), veya alıcının geciktirme talebi, gönderimin yönünün değiştirilmesi veya standart dışı gümrükleme işlemleri, veya alıcının bulunamaması veya teslimatı kabul etmemesi veya eğer talep edildiyse teslimat sırasında ödenecek gümrük harçlarını ve vergileri ödemeyi reddetmesi gibi DHL'in kontrolü dışındaki durumlardan dolayı meydana gelmesi halinde Garanti geçerli değildir.

G. DHL Taşımacılık Deyim ve Şartlarının diğer tüm maddeleri geçerliliğini sürdürecektir. DHL, Garantiyi istediği zaman değiştirme veya iptal etme hakkına sahiptir.

H. Eger müşterinin gönderisi zamanında varmaması halinde dolaylı kayıp veya hasara neden olacak kadar süre hassasiyeti taşıyorsa, müşteri kendi sigorta acentesi ile temasa geçerek gönderisini bu tür risklere karşı sigortalamalıdır, çünkü DHL böylesi yükümlülükleri kabul etmez. DHL bu tür gönderim sigorta hizmeti sunmaz ve buna aracılık etmez.

I. Garanti aşağıdakiler için geçerli değildir:

- (i) ısı hassasiyeti gerektiren ambalajın kullanıldığı klinik deneyleriyle ilgili gönderiler veya
- (ii) isteğe bağılı olarak gönderi ile birlikte verilmiş ve ek ücret alınmış diğer tüm hizmetler, ör. paketleme.
- (iii) geçici ithalat ve ihracat,
- (iv) resmi gümrükleme gerektiren içerik değeri yüksek gönderiler
- (v) Belirlenen ağırlık veya boyut sınırını aşan parçalı gönderiler; ve / veya
- (vi) izin verilen Tehlikeli Maddeler içeren gönderiler.

## **Hizmet Sınırlamaları/Esasları**

A. Hizmetler, belirtilen çıkış noktaları ile belirtilen posta kodu varis noktaları (veya posta kodu bulunmuyorsa şehirler) arasında geçerlidir.

B. Hizmetler, DHL Taşımacılık Deyim ve Şartlarında kabul edilemez olarak tanımlanmış gönderiler veya DHL tarafından belirtilmiş boyut, ağırlık, içerik veya maddi değer kısıtlamalarına uygun olmayan gönderiler için verilmemektedir.

C. Belirli bir gönderinin, belirli çıkış ve varis noktaları arasında, veya belirli bir hizmet seçeneğiyle birlikte (ör. Cumartesi Teslim) verilir verilmeyi öğrenmek için, lütfen DHL web sayfasına başvurun veya DHL Müşteri Hizmetlerini arayarak aşağıdaki bilgileri verin:

- toplama adresi,

- gönderilen içerik,
- (eger geçerliyse) gümrük beyanı için değeri,
- gönderinin toplanmak üzere hazır olacağı tarih ve saat,
- posta kodu da dâhil olmak üzere eksiksiz varis adresi,
- gönderinin ağırlığı,
- gönderinin boyutları,
- parça sayısı.

D. Gönderen kullanmak istediği Hizmeti konsimento üzerinde belirtmeli ve gönderiyi DHL'e önceden mutabık kalınan zamanda teslim etmelidir.

Daha fazla bilgi edinmek için lütfen size en yakın DHL Express Müşteri Hizmetleri ekibine ulaşın.

**DHL Express – Excellence. Simply delivered.**