



DHLエクスプレス返金保証条件

DHLは、万一貨物の配達がお約束した時間を過ぎた場合、DHLはお客様のご請求により、以下の条件に基づき、お支払いいただいた期日指定に係わる割増料金につき、これを全額返金致します。

-DHLの返金保証は、以下の条件に基づくものと致します。

A. 本返金保証(以下「本保証」といいます)は

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

の各サービス(以下「本サービス」といいます)のみに適用され、かつ本サービス上運送される貨物が本書に明記される制限に全て準拠した場合のみに適用されるものとします。

B. 本保証は、予定期日配達を目指すサービス(「DHLエクスプレスワールドワイド」および「DHLエクスプレスワールドワイドインポート」、また国内宅配運送が提供される場合は「DHLエクスプレッドメスティック(注:日本国内においては現在提供していません。))」に関し、お客様より通常の運送価格に追加してお支払いいただいた割増料金分(以下「割増料金分」といいます)に対して適用されます。本保証は、その他のあらゆる費用等(罰金、税金、その他の手数料・費用(航空機燃油割増料金分など、貨物の返送時の運送料金を含むがこれらに限定されないものとします)につき一切その対象とはいたしません。

C. 1枚の運送状(Waybill)で複数の貨物が運送される場合、本保証はそれぞれの貨物に適用されます。複数個口貨物のうち、1つでも配達が遅れた場合には、当該運送状に基づく貨物全体に関する割増料金分を返金致します。

D. お客様が配達遅延に基づくご請求(以下「本請求」といいます)をされる場合、集荷日から14暦日以内に書面または電話でDHLに通知し、アカウントナンバー、運送状(Waybill)番号、集荷日ならびに荷受人に関する完全な情報をご提供頂くことが必要です。お客様がDHLに通知した日より30暦日以内に、DHLは以下のいずれかを実行するものとします。

お客様に当該料金を返金する。

適用可能な制限又は除外規定に基づき当該貨物が本保証の対象とならない理由をお客様に説明をする。

指定時間内に貨物が配達されたことを証明する資料をお客様に提供する。

E. お客様は、お客様以外の者に対し、お客様を代理して本請求を通知させたり、請求権を譲渡したりすることはできないものとします。DHLよりお客様に対し割増料金分の返金がなされた場合には、DHLは、本保証上定められる運送遅延に関する全ての義務から完全に免責されるものとします。

F. 本保証は、以下を含み、またDHLの運送約款(以下「運送約款」といいます)にも規定される、DHLの支配を超える事由により生じた配達遅延または配達不能には適用されないものとします: 通関上の遅延、不適切もしくは不完全な貨物の情報、配送指示、情報(荷受人住所に私書箱が使用されたり、荷受人の電話番号の不記載または誤記の場合を含む)、荷受人の指示による配達の延期・貨物の転送・非標準的な通関手続き、荷受人の不在、荷受人による受領拒否及び必要な関税及び消費税等の支払拒否。

DHLエクスプレス返金保証条件

G. 本保証に定められる以外、運送約款が引き続き適用されるものとします。なお、DHLは、本保証を何時でも変更または終了することができるものとします。

H. お客様は、その紛失または遅延により特別損害、間接的損害が見込まれるような、極めて緊急性の高い貨物の運送を委託する場合には、自らの責任で保険会社、代理店に連絡をとり、当該リスクに対する保険を付保しなければならぬものとします。DHLは、そのような特別損害、間接的損害に関する責任を一切負いません。なお、DHLは、特別損害、間接損害までに対応する保険の提供または手配を致しません。

I. 本保証は、以下の場合には適用外となります。

- (i) 治験薬等の、温度管理が必要となる貨物の運送
- (ii) 貨物運送の際に付加的に提供されたサービスに対する追加料金(例:有償の梱包資材)
- (iii) 一時的輸出・輸入
- (iv) 正式な通関手続きが必要な高額の商品を含む貨物
- (v) 規定の重量またはサイズを超える品物を含む貨物
- (vi) 許可を得た危険物を含む貨物

-本サービスのご利用に関するガイドラインと制限

A. 本サービスは、事前に定められた地域から事前に定められた郵便番号の仕向地(ただし郵便番号が存在しない場合は到達地名による)への運送に限りご利用いただけます。

B. 本サービスは、貨物が、運送約款に定められる非取扱品に該当する場合、又は、その他DHLが定める、寸法、重量、品目、価額等に関する規定を満たしていない場合には適用されないものとします。

C. 本サービスが、いずれの出発地と到達地の間であれば利用可能かどうか等については、DHLのウェブサイトでご確認いただくか、DHLカスタマーサービスまでご連絡ください。その場合、以下の情報をご提供いただくこととなります。

集荷場所の住所

貨物の内容

申告価額(該当する場合)

集荷準備完了予定日時

到達地に関する正確な情報(郵便番号を含む)

貨物の重量

貨物の寸法

貨物の個数

D. 荷送人は、運送状(Waybill)に希望する本サービスを必ず明記し、DHLと事前に合意した日時までに貨物をDHLに引渡さなければならないものとします。