



## TERMOS E CONDIÇÕES A GARANTIA DE DEVOLUÇÃO

A DHL procederá, mediante pedido do Cliente e sujeito às restrições descritas em baixo, à devolução ou crédito do prémio pago pelo Cliente por um envio DHL Express que seja entregue mais tarde do que o horário definido para esse serviço.

### **A garantia de devolução (“Garantia”) está sujeita às seguintes condições:**

A garantia aplica-se aos serviços

- 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,

(cada "Serviço") e a envios que cumpram plenamente com as restrições para os Serviços que aqui estão descritos.

B. A Garantia aplica-se ao Prémio, pago acima ou sobre, do preço pago pelo cliente pelo serviço standard (DHL EXPRESS WORLDWIDE, DHL IMPORT EXPRESS WORLDWIDE ou, no caso de envios domésticos, DHL DOMESTIC EXPRESS) (o “Prémio”). A Garantia exclui qualquer outro item, incluindo, sem limitações, multas, impostos ou outras taxas ou quantias resultantes da devolução de envios.

C. No caso de um envio multi-peças, a Garantia aplicar-se-á a todas as peças do envio. Se ocorrer um atraso na entrega de uma peça de um envio, o crédito ou a devolução serão relativos à totalidade do envio.

D. O Cliente deverá notificar a DHL de alguma reclamação por entrega tardia, por escrito ou telefone até 14 dias de calendário a contar da data do envio, fornecendo à DHL o número de conta (se existente), o número da carta de porte, a data do envio e informação completa do destinatário. Dentro de 30 dias de calendário depois do Cliente ter notificado a DHL, a DHL aplicará uma das seguintes soluções.

- proceder ao crédito ou à devolução ao cliente
- fornecer ao cliente Informação a explicar a razão do envio não ser elegível para a Garantia, conforme as limitações e exclusões aplicáveis, ou
- fornecer ao cliente evidências da horário (a tempo) de entrega.

E. O Cliente não pode permitir que um terceiro apresente reclamações em seu nome, nem ceder direitos a terceiros. O pagamento do Prémio feito pela DHL ao Cliente deverá constituir uma libertação total das obrigações da DHL por qualquer atraso ao abrigo da Garantia.

F. A Garantia não se aplica quando o atraso ou falha na entrega foi devida a circunstância fora do controlo



da DHL, tal como está estipulado nos Termos e Condições de Transporte e incluindo atrasos Alfandegários, informação incompleta ou incorreta, do envio, das instruções de entrega (tais como indicação de Caixa Postal para entrega, inexistência ou incorreção de contacto telefónico do destinatário), ou pedidos pelo destinatário de atraso na entrega, redirecionamento ou serviços não standard de entrega; ou indisponibilidade ou recusa do destinatário em aceitar a entrega ou pagar impostos e taxas contra entrega se necessário.

G. Todas as outras disposições dos Termos e Condições de transporte se aplicam. A Garantia está sujeita a modificações ou cancelamento pela DHL em qualquer altura.

H. Se o Cliente tiver um envio extremamente crítico relativamente à hora de entrega, cuja perda ou atraso possa resultar em danos consequenciais, o Cliente deverá contactar a sua própria Seguradora para se assegurar contra esses riscos, pois a DHL não assume tais responsabilidades. A DHL não fornece nem proporciona um seguro deste tipo.

I. A Garantia não se aplica a:

- (i) envios no âmbito de experiências clínicas em que são usadas embalagens de temperatura controlada;
- (ii) sobretaxas aplicadas a qualquer serviço opcional vendido com o envio, por exemplo, embalagens ou Seguro;
- (iii) Exportações ou Importações Temporárias;
- (iv) envios com conteúdos de alto valor que necessitem de despacho formal;
- (v) envios com: peças com peso superior (>70kg /150lbs peso) ou com peças com dimensão superior (>120cm /48 inch length), ou com paletes; e/ou
- (vi) envios que contenham Bens Perigosos autorizados.

### **Restrições / Diretrizes de Serviço**

A. Os Serviços estão disponíveis apenas a partir de localizações específicas para destinos com códigos postais (ou localidades em que não estão disponíveis códigos postais) específicos.

B. Os serviços não estão disponíveis para envios proibidos, conforme definido nos Termos e Condições de Transporte ou para envios que não cumpram qualquer outra restrição de tamanho, peso, mercadoria ou valor identificado pela DHL.

C. Para saber se um serviço está disponível para um determinado envio entre determinada origem e determinado destino ou em combinação com uma determinada opção de serviço (tal como entrega ao sábado), por favor consulte o sítio ou o Serviço de Clientes da DHL fornecendo as seguintes informações:

- a morada para recolha,
- a mercadoria a enviar,
- (se aplicável) o seu valor para fins aduaneiros,
- a hora e a data que o envio está disponível para ser recolhido,
- destino exato, incluindo o código postal, o peso do envio,
- as dimensões do envio,
- número de peças.



---

D. O expedidor deve especificar o Serviço solicitado na guia de transporte e entregar o envio à DHL, na hora acordada com a DHL.

**Para mais Informação por favor contacte a sua equipa local de Serviço de Clientes.**