

## DHL EXPRESS 환불보증 약관

DHL은 DHL Express 화물과 관련하여 하기 인용된 배달 시간보다 지연 배달된 경우, 고객의 요구와 아래에 규정된 제한 조항에 따라, DHL Express 화물에 대해 지불된 운송 요금을 환불하거나 선 이행된 운송물에 대한 청구를 면제 합니다.

**DHL의 전액 환불보증(“환불보증”)은 다음의 조건에 따릅니다:**

A. 환불보증은 아래의 각 서비스 상품에 한해 적용됩니다.

“DHL SAME DAY” ,  
“DHL DOMESTIC SAME DAY” ,  
“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”

다만 DHL Express Korea의 경우, 환불보증은 DHL EXPRESS 9:00, DHL EXPRESS 10:30, DHL (IMPORT) EXPRESS 12:00에만 적용됩니다.

동시에 위 각 상품은 아래의 서비스 제한 및 운영지침 편에 규정된 서비스 제한 조항들을 충족하는 운송물에 한해 적용됩니다.

B. 환불보증은 “Same Day” 서비스 상품 중에서 DHL JETLINE”, DHL SPRINTLINE”과 “DHL SECURELINE”에는 적용되지 않습니다.

C. 환불보증은 유류할증료를 포함한 서비스 운송요금에만 적용됩니다. 그러나 환불보증은 벌금, 세금 혹은 다른 부과금 및 반송으로 인한 운송비용 등은 제외합니다.

**서비스 제한 및 운영지침**

A. 서비스 상품들은 특정된 장소로부터 특정 우편번호에 해당하는 목적지(우편번호가 없는 경우 지역명)로 운송된 경우만 이용할 수 있습니다.

B. 본 서비스는, DHL 운송약관에 명시되어있는 취급불가 운송품, 혹은 크기, 중량, 물품, 및 가격에 대한 DHL이 정한 기준을 충족하지 않는 물품은 적용될 수 없습니다.

C. 서비스 상품들은 아래의 경우에 대해서는 적용될 수 없습니다.

- (i) 일시적 수출입
- (ii) 정식 통관을 거쳐야 하는 고가의 운송물, 또는
- (iii) 중량 초과 (70kg/150 lbs 초과) 혹은 크기 초과(120cm/48 inches 초과)된 부분들이 포함된 운송물

C. 서비스 상품이 특정한 출발지와 목적지 사이에 적용되는 운송물인지, 혹은 특별 서비스(토요일 배송 같은)를 함께 이용가능한 한 운송물인지에 대해서는, DHL의 홈페이지나 고객센터로 문의하시되, 아래의 정보를 더불어 제공하여 주시기 바랍니다.

- Pick-up 주소
- 운송물 내역
- 운송물 가격 (통관이 필요할 경우)
- Pick-up이 가능한 날짜와 시간
- 우편번호를 포함한 정확한 목적지

D. 개별 포장으로 나뉘어 운송된 운송물의 경우, 환불 보장은 개별 포장된 각각의 물품에 적용됩니다. 만약 여러 물품 중 일부가 지연 배달되었다면, 전체 화물에 적용된 운송요금에 대해 환불 또는 선 이행된 운송물에 대한 청구 면제가 인정될 것입니다.

- 운송물 무게
- 운송물 부피
- 운송물 수량

D. 고객은 항공화물운송장에 요청하는 서비스를 구체적으로 특정하여야 하고 DHL 과 합의한 시간에 물품을 DHL 에 인도해야 합니다.

E. 고객은 배송일로부터 14 일 이내에 서면이나 전화로 DHL 에 지연배달에 대한 클레임을 제기해야 하고, 고객번호, 항공운송장 번호, 배송일과 수하인 정보를 알려주어야 합니다. DHL 은 배송지연 통보 받은 지 30 일 이내에 다음 조치 중 적합한 것을 실행합니다.

더 많은 정보를 위해 귀하의 지역 DHL Express 고객센터로 문의하십시오.

- 환불 또는 선 이행된 운송물에 대한 청구를 면제
- 요금 환불 대상에 해당되지 않을 경우 고객에게 합당한 이유 제시
- 정시배달된 서비스를 정확히 제공했다는 자료 제시

F. 고객은 제 3로 하여금 대위해서 청구하게 할 수 없으며, 배상청구권을 다른 사람에게 양도할 수 없습니다. DHL 이 고객에게 운송비를 환불한 경우, 본 환불보증과 관련하여 발생한 DHL 의 지연에 대한 모든 의무는 면제됩니다.

G. 배송지연 혹은 실패가 하기 사항을 포함하여 운송약관 제 10 조에 명시된 통제불능상황에 기인하는 경우에는 환불보증이 적용되지 않습니다.

- 통관지연
- 부정확하고 불완전한 운송물정보, 배송 지시 혹은 정보(수하인 주소를 위한 P.O.Box, 수하인 전화번호가 부정확 하거나 기재되지 않은 경우),
- 수하인의 배송지연 요구
- 운송물전환
- 표준화되지 않은 통관 서비스

- 수하인이 수령할 수 없거나 배송을 거절한 경우
- 수하인이 배송으로 인해 발생한 세금, 관세 등의 지불을 거절했을때

H. 운송 약관의 다른 모든 조항이 적용됩니다.  
환불보증은 DHL 에 의해 언제든지 임의로  
변경되거나 취소될 수 있습니다.

I. 극도로 배달시간이 중요시되는 운송물로서  
손실이나 지연이 간접손해를 야기할 수 있는  
경우, 고객은 반드시 자신의 보험대리인이나  
중개인과 그러한 위험에 대한 협의를 해야  
합니다. DHL 은 그러한 책임을 지지 않으며,  
DHL 은 그러한 운송 보험을 제공하거나 주선하지  
않습니다.

J. 환불보증은 아래의 경우에는 적용되지  
않습니다.

- (i) 온도에 민감한 포장에 사용된 임상실험과  
관련된 운송물
- (ii) 배송과 함께 제공된 별도 서비스에 적용된  
추가 비용. 예, 포장