運送約款

ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社及びその指定代理店・関連会社（以下併せて「DHL」といいます）は、運送を引き受ける場合に、運送約款（以下「約款」といいます）によって、第一に一定の損失及び損害に対しては責任を負わず、第二に責任を負う場合には、その責任額は一定の限度に制限されます。従ってDHLが責任を負うものであると約款に明示されていない範囲につきましては、保険をかけることをお勧めします。

第１条（約款の適用範囲）

1.DHLのサービスをご利用になる荷送人は、DHLが貨物を引き受けた時点から約款及び運送料金表が適用されることに、荷送人自ら又は貨物に何らかの権利を有する第三者に代わって合意するものとします。　2.約款は書面によると、口頭によると、又は黙示によるとを問わず荷送人とDHL間の従前のあらゆる合意に取って代わるものとします。DHLは適法な権限を有する役員の署名がある書面によらない限り、約款の内容を変更するいかなる合意にも拘束されないものとし、同書面による別段の合意がない限り、約款がDHLのサービスをご利用になる荷送人とDHL間の最終的な合意となるものとします。従って上記の場合を除いてDHLのいかなる社員も約款を変更又は放棄することはできないものとします。3.約款及び運送料金表は、DHL カスタマーサービス（0120-39-2580）に請求いただければお送りいたします。又、DHL ホームページ（http://www.dhl.co.jp）でもご覧になれます。

第２条（定義）

1.以下の用語は、約款において、以下に規定する意味を有します。(1)「書類」とは、封筒、パウチ、筒、箱、包装材、その他のDHLが運送を引き受ける容器に入れられた金銭的価値のないもの一切をいいます。(2)「非書類」とは、封筒、パウチ、筒、箱、包装材、その他のDHLが運送を引き受ける容器に入れられた金銭的価値のあるもの一切をいいます。(3)「貨物」とは、封筒、パウチ、筒、箱、包装材、その他の使用される容器の個数にかかわらず、一通の運送状により運送されるすべての書類又は非書類をいいます。(4)「荷送人」とは、DHL所定の運送状（以下「運送状」といいます）に荷送人として記載されているDHLに貨物の運送を委託したお客様をいいます。なお、荷送人以外の第三者が貨物を委託した場合には、その第三者は荷送人の代理人と見なされ、委託された貨物には約款が適用されます。

第３条（運送状）

1.運送状には、DHLの運送状自動発行システムで発行されたすべてのラベル、運送状及び貨物受取書が含まれるものとします。　2.荷送人がDHLに貨物の運送を委託するときは、DHL所定の運送状に必要事項を記入のうえ、1枚目を荷送人控えとして切り離し、残りの運送状を貨物とともにDHLに引き渡すものとします。　3.貨物とともに引き渡された運送状に必要事項の記載がないとき又は誤りがあるときは、DHLは、荷送人のためにそれらを補完あるいは訂正することができますが、DHLは、それらを補完、修正あるいは訂正する義務を負うものではありません。　4.DHLは、荷送人の要請により、又は状況を鑑みて、運送状を荷送人に代わって作成することができますが、この場合、荷送人はその作成に必要な情報を全てDHLに提供しなければなりません。　5.前二項の規定に従ってDHLが運送状を補完あるいは訂正し、又は荷送人に代わって運送状を作成した場合においても、荷送人はクレームを申し立てることなく、DHLが運送状に記載した事項の不備、不正確又は不完全のために被ったすべての損害について責任を負うものとします。

第４条（DHLの責務）

1.DHLは、運送引き受け日現在において有効な運送料金表に従って荷送人が料金をお支払いになると、荷送人とDHL間にて個別に合意した仕向地へ荷送人の貨物を運送いたします。　2.DHLは、任意の運送経路及び手続き並びに相次運送機関により、あるいは独自の取扱い、保管及び運送方法により貨物を運送することができるものといたします。

第５条（通関、輸出及び輸入）

1.DHLは、荷送人に代わって以下の業務を行うことができます。(1) 法令で許される範囲内で書類を作成、修正若しくは差し替えること、プロダクト・コード若しくはサービス・コードの訂正又は法令上要求される関税及びその他の税金の支払いを行うこと。(2) 通関及び輸出手続のために荷送人の代理人となること、並びに通関及び輸入手続きを行う通関業者を指定するためにだけ荷受人となること。(3) DHLが正当な判断により権限があると認めた第三者からの要求に応じ、貨物の仕向先を荷受人の輸入業者その他の住所に変更すること。

第６条（制限事項）

1.DHLは、その裁量により、いかなる個人、事業所又は会社からの書類又非書類であってもそれらの運送をお断りできるものとします。　2.DHLは、引き受けた貨物が、他の貨物や設備若しくは人に対して損害や遅延を及ぼすおそれがある場合、又はその運送が法令により禁止され若しくは約款の各条項に違反する場合は、引き受け後といえども荷送人に対して何ら責任を負うことなく、いつでもその運送を放棄することができるものとします。

第７条（検査）

1.DHLは、荷送人から引き受けた貨物が約款の各条項に違反しないか、又は通常の通関手続きとDHLの取扱方法によって到達地まで運送が可能かについて確認するために、なんら通知することなく貨物を開梱し検査する権利を有するものとします。但し、DHLは、この場合において運送される特定の貨物がその貨物の出発地、到達地又は経由地とされる国又は州の法令に違反せずに運送できることを保証するものではありません。

第８条（非取扱品目）

1.荷送人は、次項に記載する品目が非取扱品目とされることに合意するとともに、貨物に関する運送状の記載及び申告が正確であること並びに当該貨物が取扱い可能な品目であることを保証します。　2.DHLの非取扱品目は、以下のとおりとします。●危険物、危険品、IATA（国際航空運送協会）、ICAO（国際民間航空機関）、ADR（道路での危険物の国際輸送に関する欧州協定）又は各国政府機関その他管轄当局により禁止又は制限された品目（ワシントン条約に抵触する品目を含む）に該当する場合。●適用される通関規則に則った通関申告がなされていない場合。●貨物の梱包状態に欠陥がある、または不十分な場合。●その他DHLが、安全上、法令上を含め、不適当と判断した品目（以下の品目を含みますがこれらに限定されません）。偽造品、動物／動物製品、植物／植物製品、煙草、生鮮・冷蔵製品、腐敗性物品、人間の遺体・遺骨・臓器・角膜・血液・血清など、人工臓器・ワクチンなど、骨董品、美術品、金銀塊、貴金属及び貴石（真珠を含む）／宝石、現金・小切手類、切手・各種印紙・証紙類、日本国の旅券、ポルノグラフィー、銃砲・刀剣などの武器、爆発物、弾薬及びその部品（本物、レプリカを問わず）、麻薬・大麻類、ATAカルネスリップメント、旅行者の別送品、液体。なお、DHLは、自らの裁量により、非取扱品目であってもDHLの指定する一定の条件を付した上で非取扱品目を取り扱うことができるものとし、また、非取扱品目を何時でも変更することができます。また、DHLは、通常の取扱可能品目であってもDHLの指定する金額を上回る高額貨物については、一定の条件を付した上でのみ取り扱うことができるものとします。　3.荷送人がDHLに対して、かかる非取扱品目や税関申告価額を実際よりも低く評価し、運送状に実際とは異なる記載をした貨物の運送を委託した場合は、それが故意によると否とにかかわらず、荷送人は、DHLがそれにより被ったすべてのクレーム、損害、罰金又は費用を賠償して、DHLを免責せしめるものとし、DHLは、当該貨物を廃棄し、又は管轄権を有するあらゆる国又は地方の政府機関又は職員に対し当該貨物を提出することができるものとします。DHLは、本項に基づき自由に本項の権利を行使でき、これにより生ずるいかなる責任も荷送人に対して負わないものとします。

第９条（配達の可否）

1.貨物を郵便私書箱又は郵便番号宛に配達することはできません。　2.貨物は荷送人が運送状に記載した荷受人の住所（グローバルメールの場合には最初にグローバルメールを受取るグローバルメール取扱会社の住所とします。）に配達されますが、必ずしも記載した荷受人本人に直接配達されるわけではありません。　3.代表して受取る住所のある貨物は、同住所へ配達されます。　4.到達地において、DHL以外の人により引き取られることになっている貨物については、到達地にあるDHLの事務所で到着日から5営業日の間保管します。この期間内に引き取りがないときは配達不能品目とします。　5.貨物が非取扱品目と判断された場合、荷送人が貨物の税関申告価額を実際より低く記載していた場合、荷受人が合理的に特定若しくは発見できなかった場合、又は荷受人が貨物の受け取り若しくは運送料金の支払いを拒絶した場合などにより、当該貨物が配達不能品目とされた場合は、DHLは荷送人へその旨を通知しますが、通知に要した費用は、荷送人の負担となります。荷送人は、このような場合に当該貨物を引き取るか、当該貨物の返送を要請することができます。　6.荷送人の要請により貨物を返送する場合は、返送に伴うすべての費用は荷送人の負担となります。又、DHLは当該貨物につきその返送に要する費用を含むすべての費用全額を返送前に請求することができるものとします。7.配達不能品目につき、DHLから荷送人へその旨の通知ができない場合又は荷送人からDHLへ適切な処理の指示がない場合には、DHLは当該貨物を運送引き受け日より90日間保管いたします。この間の保管費用又は倉庫寄託費用は、荷送人の負担となります。8.90日を超えても引き取り又は返送指示のない貨物については、DHLは荷送人その他第三者に対する一切の責任を負うことなく貨物を廃棄処分又は売却することができ、その売却代金から運送料金及び関連管理費を差し引いたうえで、残額があれば荷送人に返金するものとします。

第１０条（運送料金及び請求）

1.DHLの運送料金は、貨物の実際の総重量（梱包を含む）又は容積重量のいずれか重い方の重量に基づいて、貨物の引受日現在において有効な運送料金表に基づき計算されます。（但し、JUMBO BOX、JUMBO JUNIORは除きます。）　2.DHLは運送料金確認の目的で貨物を再計量することができ、重量又は指定されたサービスの種類が不正確な場合、DHLは運送状及び請求書に適切な調整を行うことができるものとします。　3.DHLの運送料金には関税その他の税金は含まれておりませんので、これらの税金が課せられる場合は全額荷送人又は荷受人の負担となります。　4.荷送人は、DHLから提供されたサービスに対して支払うべき、又は、荷送人、荷受人その他第三者に代わってDHLが負担した一切の運送料金及びその他付随的に発生する料金、関税及びその他の税金並びに貨物が第8条の規定により非取扱品目とされた場合に発生した一切のクレーム、損害、罰金及び費用（以下「運送料等」といいます）について、DHLに対し支払責任を負うものとします。　5.本条に基づいて請求書が発行された場合には、荷送人その他支払義務を負う者は、請求書に記載する支払期日までに支払いをなすものとし、支払方法は、請求書に記載する指定銀行口座への振込、クレジットカード払い、口座引落（別途手続きが必要）、小切手払いのいずれかとします（手形払いは不可）。　6.請求書、お支払いについてのお問い合わせは下記宛に御願いします。〒140-0002　東京都品川区東品川1-37-8　ディー・エイチ・エル・ジャパン株式会社 カスタマーアカウンティング　電話 03-5479-2330　国で定める祝日及び振替休日を除く月曜日～金曜日の午前9時から午後5時30分まで（12月30日から翌年1月3日までの5日間は、年末年始の休業日となります。）

第１１条（アカウントナンバー）

1.運送料等の後払いを希望される場合は、お客様専用のDHL アカウントナンバー（以下「アカウントナンバー」といいます）が必要となります。有効なアカウントナンバーを運送状に記載していただければ、請求書は指定された住所へ発送されます。　2.(1)荷受人払い取引又は第三者払い取引の場合は、それらのためのDHL インポートエクスプレスワールドワイド アカウントナンバー(以下「専用アカウントナンバー」といいます)が必要となります。荷送人が運送状に有効な専用アカウントナンバーを記入した場合には、運送料の請求書は、顧客があらかじめ指定した住所に郵送されます。(2)貨物が専用アカウントナンバーを使って運送された場合には、運送料金及び到達地での関税その他の税金(GST含む)の支払責任はその専用アカウントナンバーの保有者が負うものとします。(3)専用アカウントナンバーを知っている者が、同ナンバーを使用した場合には、その使用者が専用アカウントナンバーの保有者のために、又は代理人としてDHLと契約したと見なされます。　3.アカウントナンバーの使用に関する責任（ご自身による使用であるか、第三者による使用であるかを問いません）はその保有者であるお客様にあり、その漏洩、不正使用などによる責任はすべてその保有者であるお客様が負うものとします。尚、その支払状況によってはアカウントナンバーが無効となる場合がありますのでご注意ください。　4.アカウントナンバーについてのお問合わせは、DHL カスタマーサービス（0120-39-2580）までお願いいたします。

第１２条（DHLの責任の限度）

1.DHLの責任は、いかなる場合においても、一件の貨物につき、同貨物の実際の価額を限度とし、且つ、以下により算出される金額を超えないものとします。なお、この場合においても、約款の第１３条及至第１６条の規定は適用されるものとします。(1)道路以外の方法（航空機による場合を含む）により運送される貨物については、1キログラムあたり25米ドル又は1ポンドあたり11.34米ドル(2)道路で運送される貨物については、1キログラムあたり12米ドル又は1ポンドあたり5.44米ドル　2.貨物の実際の価額とは、荷送人、荷受人又は第三者における当該貨物の商業上の利用価値又は特殊価値にかかわりなく、下記の(1)及び(2)の項目に基づき決定される書類及び非書類の実際価額とします。(1)書類の実際価額は、出発時及び出発地における準備、再取得又は再作成に要する価額を参考として決定します。(2)非書類の実際価額は、出発時及び出発地におけるその修理、再取得、再販価格又は適正市場価格のいずれか少ない価格を参考として決定します。但し、いかなる場合であってもその価額は荷送人が実際に支払った物品の購入価額を超えないものとします。　3.荷送人が第1項に規定する限度額では不十分と判断する場合には、貨物の価額を別に申告したうえで第20条の保険を申し込むか、ご自身で保険を手配しなければなりません。

第１３条（ワルソー条約・モントリオール第４議定書・モントリオール条約）

1.貨物が航空機により運送され且つ出発国以外の国を最終到達地又は経由地とする場合には、DHLの責任は、適用可能な場合、ワルソー条約、モントリオール第４議定書又はモントリオール条約に従うものとし（なお、道路による国際運送の場合、国際道路貨物運送に関する条約（CMR）が適用される場合があります）、これらの条約に従って一定限度に制限されます。　2.貨物が航空運送と他の運送手段と複合して運送された場合には、航空運送にて運送されたものと見なします。

第１４条（間接損害の除外）

1.DHLの責任は、いかなる場合においても直接損害に限定され、間接損害、特別損害、付随的損害などについてはその原因の如何又はその発生をDHLが察知していたか否かにかかわらず、その責任を負わないものとします。かかる間接損害には、得べかりし利益、利息及び効用の損失又は商機の逸失による損失を含むものとし、又これらに限定されないものとします。

第１５条（免責）

1.DHLは次のDHLの管理を超える事由により生じた貨物の破壊、滅失、毀損、誤配又は配達不能については、一切責任を負わないものとします。(1) DHLの従業員またはDHLより業務委託を受けた者以外の者（荷送人、荷受人、その他第三者、郵政・税関、その他の公務員等を含む）による作為、怠慢、不作為によるとき。これには当該貨物の梱包、封印、荷印若しくは住所の記載の不適切若しくは不備又は価額や内容の誤記を含むがこれらに限らないものとします。(2)当該貨物固有の欠陥又は性質（DHLが知っていたか否かを問いません）によるとき。(3)荷送人又は荷受人が約款の各条項に違反したとき。これには荷送人が予め知っていたか否かにかかわらず、DHLの非取扱品目制限に違反をしたときを含むが、これに限られないものとします。(4)地震、台風、暴風雨、洪水、濃霧などの天災、戦争、堡落、航空機の出入港禁止、貨物持込禁止などの不可抗力、犯罪、公権又は公権に準ずる権力の発動、暴動、ストライキ、内紛やテロ、戦争による危難、天候不順や異常気象、利用航空機の故障などによる遅延、運送に必要な免許、許認可又は資格の喪失又は停止などによるとき。(5)DHLがその通常の配達地域でないため運送を委託した郵便、運送業者又はその他の者による作為又は不作為によるとき。但し、かかる第三者への運送委託については、荷送人がそれを要求したか、あるいは予め知っていたかは問わないものとします。(6)エレクトロニクス又は写真による映像、データ又は録音などに電磁気による損傷、消去又はその他の損害が発生したとき、あるいは害虫などにより損害が発生したとき。

第１６条（運送遅延及び返金保証）

1.DHLはDHLの通常の集荷配達（以下「集配」といいます）スケジュールに従い貨物を集配するよう合理的な範囲でできる限り努力しますが、当該スケジュールは、運送契約の一部として、法的な拘束力をもつものではありません。従ってDHLは、運送遅延による一切の損害または損失の責任を負わないものとします。　2.前項に関わらず、DHLの一部のサービスには、一定の条件の下、運送遅延に基づく運送料金分の全部または一部の返金（次回以降ご利用時での清算を含む）を保証するものがあります。返金保証の条件については、DHLのウェブサイト（www.dhl.com）をご参照頂くか、DHLのカスタマーサービスまでお問い合わせください。

第１７条（追跡調査）

1.DHLは、荷送人の要請により貨物の追跡調査を行います。詳しくはDHL カスタマーサービス（0120-39-2580）までお問い合わせください。

第１８条（クレーム）

1.DHLに対する荷送人のクレームは、DHLが貨物を引き受けた日より30日以内に、DHLが貨物を引き受けた場所の最寄のDHLの事務所へ書面で通知していただきます。この期限を経過した後にはクレームの申し立てはできません。　2.クレーム金額はDHLが請求する運送料等から減額することはできないこととし、荷送人は、DHLの運送料等とクレーム金額の相殺に関する制定法及び慣習法によるものを含むいかなる権利もこれを放棄するものとします。　3.クレームは貨物1件につき1回を限度とし、その解決をもってクレームの対象となった損失又は損害の全面的且つ最終的な解決とします。

第１９条（留置権・先取特権）

1.DHLは運送料金、航空運賃、通関料、立替金、その他約款に基づいて発生するすべての費用のために、貨物に対し留置権を有するものとし、かかる費用の支払いがなされるまで、当該貨物の引き渡しを拒絶できるものとします。

第２０条（保険）

1.荷送人が規定の保険料を支払った場合には、貨物の滅失又は毀損に対して実際の価額を担保する保険がかけられます。なお、この保険では、間接的な損失若しくは損害、又は遅延による損失若しくは損害は補填されません。

第２１条（荷送人の保証及び賠償責任）

1.荷送人は、DHLに引き渡した貨物の所有者であること又は所有者の適法な代理人であることを保証することとします。更に、荷送人は、本人として、当該貨物に権利を有する者の代理人として、又は後に権利を取得する者の代理人として、約款を受諾する権限があり、且つ受諾することを保証するものとします。荷送人は、かかる保証の違反によりDHLが被るいかなる損害、経費又は費用をも負担するものとします。　2.荷送人による適用法令の違反、又は荷送人による以下の保証及び表明に対する違反のために発生したあらゆる損失又は損害については、荷送人がこれを賠償し、DHLをして免責せしめるものとします。(1)荷送人又はその代表者が提供した情報は、すべて完全且つ正確であること。(2)貨物は、荷送人の従業員により安全な施設内で準備されたこと。(3)荷送人は、信頼できる従業員に貨物を準備させたこと。(4)荷送人は、貨物の準備から保管、DHLへの引き渡しまでの間に不当な妨害から貨物を保護したこと。(5)荷送人は、通常の注意による取扱いで貨物が安全に運送されるよう適切に荷印を付け、宛先を明記し、梱包したこと。(6)荷送人は適用される通関、輸入、輸出令その他一切の法令を遵守したこと。

第２２条（準拠法）

1.約款の下で、又は約款に関連して発生した一切の紛争は、DHLのために貨物の出発国の裁判所の非専属的な管轄権に服するものとし、同国の法令に準拠するものとします。適用法に別段の規定のない限り、荷送人は出発国の裁判所の管轄権に服することにつき取消不能の合意をします。

第２３条（部分的無効）

1.約款の条項が国際条約、法令、政府の規則、命令又は要請に相違して無効又は強制力のないものとされた場合でも、その他のすべての条項は当該条約、法令などと抵触しない限度において適用され、依然として有効且つ拘束力のあるものとします。

2011年1月1日より有効