



CARTA DEI SERVIZI POSTALI

ai sensi della Delibera AGCOM n. 413/14 del 29.7.2014

INDICE

Premessa	2
1. La Società in breve / chi siamo / il Gruppo GLS in Italia	2
2. I nostri servizi	2
3. Modalità di ritiro e consegna	4
4. I titoli abilitativi	4
5. I Prezzi	4
6. Rimborsi e risarcimenti	5
7. I termini di consegna	6
8. Assistenza, reclami e conciliazione	6
9. Informazioni utili	7
10. Allegati	7

Premessa

La presente Carta dei servizi postali (di seguito "Carta dei Servizi") è redatta in conformità alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM"), n. 413/14/CONS.

La presente Carta dei Servizi fornisce ai clienti informazioni sulle tipologie e caratteristiche dei servizi offerti dal *network* GLS. Tali servizi non rientrano nel servizio postale universale e non sono mai sostitutivi dello stesso.

La presente Carta dei Servizi consente, inoltre, al cliente di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione alle società facenti parte del *network* GLS, nonché di sapere come e quando esperire la procedura di reclamo dinanzi all'AGCOM.

1. La Società in breve / chi siamo / il Gruppo GLS in Italia

1.1 GLS Italy S.p.A. (di seguito la "Società") è una società di diritto italiano con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di GLS B.V., con sede legale in San Giuliano Milanese (MI), via Basento 19, codice fiscale 02321010247.

1.2 GLS Italy S.p.A. è il *franchisor* del *network* di corrieri espressi esercenti l'attività di autotrasporto sotto il marchio "GLS" ed assume la figura di coordinatore dei servizi comuni alle varie società licenziatricie. Ogni società licenziataria è autonoma e indipendente nella proprietà e nella gestione.

1.3 Le società licenziatricie sono indicate al *link* <https://gls-group.com/IT/it/trova-sede-parcelshop/>, ove è possibile visualizzare per ogni località o CAP la sede della società licenziataria a cui fare riferimento e i relativi recapiti.

2. I nostri servizi

2.1. Il *network* di corrieri espressi GLS offre servizi di trasporto nazionali ed internazionali e più specificamente:

a) prodotti nazionali:

- National Express
- Safe Plus

b) prodotti internazionali:

- Parcel
- Logistics
- Express

c) servizi accessori a valore aggiunto:

- AdditionalInsuranceService - Assicurazione integrativa
- CODService - Contrassegno
- DepotPickupService - Fermo deposito
- DestinationPayService - Porto assegnato
- DocumentReturnService - Ritiro documento firmato

- FlexDeliveryService - Consegne flessibili
- ExchangeService - Consegna e ritiro
- Express12Service - Consegna entro le 12
- FoodService - Alimenti non deperibili
- HealthcareService - Prodotti farmaceutici ed health care
- GDOService - Servizio GDO
- IdentPINService - Servizio IdentPIN
- InfoService - Preavviso
- Pick&ReturnService - Ritiro all'estero e in Italia
- Pick&ShipService - Ritiro indiretto
- PODService - Prova di consegna
- ReturnService - Gestione resi e-commerce
- SaturdayExpressService - Consegna al sabato
- SprinterServices - Servizi Sprinter
- SmartDeliveryService – Reindirizzamento automatico in caso di assente al passaggio

2.2. I servizi offerti dal *network* GLS possono essere acquistati:

- contattando la sede licenziataria GLS di riferimento ai recapiti indicati nella pagina <https://glsgroup.com/IT/it/trova-sede-parcelshop>;
- inviando una richiesta e compilando il *form* "Contatti" raggiungibile alla pagina https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report;
- accedendo al Portale www.store.gls-italy.com. I termini, le condizioni e i servizi relativi a tale modalità di acquisto sono indicati al *link* <https://store.gls-italy.com/it/termini-e-condizioni> e nella tabella riepilogativa dei servizi allegata alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 1**).

2.3. I servizi offerti dal *network* GLS non rientrano nel servizio postale universale e non sono mai sostitutivi dello stesso. I servizi non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela, sulla base delle condizioni specifiche concordate per iscritto con la società licenziataria facente parte del *network* GLS. In assenza di condizioni specifiche, i servizi sono regolati dalle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito <https://gls-group.com/IT/it/Termini-condizioni/> (di seguito le "Condizioni Generali di Trasporto"), in caso di spedizioni acquistate *online* tramite il portale www.store.gls-italy.com, dai termini e condizioni presenti su <https://store.gls-italy.com/it/termini-e-condizioni>.

2.4. Per tutte le informazioni di carattere generale riguardanti le spedizioni e i servizi, è attivo il numero gratuito 800 184726, oppure è possibile contattare il servizio clienti all'indirizzo e-mail customerservice@gls-italy.com o tramite il *form* "Contatti" raggiungibile alla pagina https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report.

2.5. Per ulteriori dettagli o informazioni, anche sulle tariffe, si invita a contattare la sede licenziataria GLS più vicina, reperibile all'indirizzo <https://gls-group.com/IT/it/trova-sedeparcelshop>.

3. Modalità di ritiro e consegna

3.1. Sulla base del servizio acquistato, le modalità di ritiro e consegna delle spedizioni possono essere le seguenti:

- presso l'indirizzo indicato dal mittente;
- presso la sede licenziataria GLS consultabile al sito <https://glsgroup.com/IT/it/trova-sede-parcelshop>;
- presso la rete di GLS Shop e di City Depot consultabile al sito <https://glsgroup.com/IT/it/trova-sede-parcelshop>.

3.2. Per maggiori approfondimenti sulle tipologie di prodotti, sulle modalità di acquisto, di ritiro e di consegna delle spedizioni, nonché per una comparazione tra i servizi, è possibile consultare il sito *internet* all'indirizzo <https://gls-group.com/IT/it/spedire-ricevere/> e la tabella riepilogativa dei servizi allegata alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 1**). È altresì possibile inviare una richiesta compilando il *form* "Contatti" raggiungibile alla pagina https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report o contattare la sede licenziataria GLS più vicina ai recapiti indicati nella pagina <https://glsgroup.com/IT/it/trova-sede-parcelshop>.

4. I titoli abilitativi

4.1. I servizi sono offerti tenendo conto della normativa dei servizi postali di cui al D.Lgs. 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal D.Lgs. 31 marzo 2011, n.58. A tal fine, GLS Italy S.p.A. è titolare dell'autorizzazione generale per servizi postali n. AUG/000361/2000 e le società licenziatricie del *network* GLS sono anch'esse titolari di autonome autorizzazioni generali per servizi postali.

5. I Prezzi

5.1. I prezzi sono soggetti a libera contrattazione e stabiliti autonomamente dalle singole società licenziatricie facenti parte del *network* GLS in considerazione del tipo di servizio richiesto dai propri clienti. I prezzi *standard* indicati per ciascun servizio sul sito <https://gls-group.com/IT/it/spedirericevere/info-utili-spedire/preventivi> hanno quindi carattere meramente orientativo, in quanto possono variare in relazione alla personalizzazione richiesta dal cliente e alle eventuali condizioni previste dalla specifica normativa in materia di autotrasporto applicate dalla società licenziataria facente parte del *network* GLS. Per maggiori approfondimenti, è possibile inviare una richiesta compilando il *form* "Contatti" raggiungibile alla pagina https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report o contattare la sede licenziataria GLS più vicina ai recapiti indicati nella pagina <https://glsgroup.com/IT/it/trova-sede-parcelshop> anche al fine di ottenere un preventivo

personalizzato, inoltre per l'acquisto di spedizioni *online* è possibile accedere al portale www.store.gls-italy.com.

6. Rimborsi e risarcimenti

6.1. Il cliente ha diritto al risarcimento del danno subito dalla merce trasportata nei limiti e con le modalità previste dalla legge, dal contratto, nonché dalle Condizioni Generali di Trasporto. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) ogni diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti dalle merci si estingue se azionato oltre i termini previsti dalla legge applicabile allo specifico trasporto per i danni non immediatamente riconoscibili. Per i danni immediatamente rilevabili al momento della riconsegna, l'azione si estingue se non viene elevata immediatamente riserva scritta all'incaricato alla consegna;
- b) sono escluse da ogni indennizzo o risarcimento le merci non trasportabili ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto;
- c) nessun indennizzo/risarcimento sarà dovuto in caso di ritardata consegna della merce, in quanto nessun termine per la consegna ha carattere vincolante per le società licenziate facenti parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto. Non avrà in nessun caso il valore di deroga a quanto sopra l'accettazione da parte della società licenziataria facente parte del *network* GLS di merce, plichi o documenti sui quali direttamente sull'involucro, o sul bollettino di consegna delle stesse, siano state apposte le espressioni "tassativo" o "urgente" o altre espressioni equivalenti.

6.2. La società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto non potrà essere considerata inadempiente qualora si verificano atti o eventi al di fuori del proprio controllo, ivi inclusi la comunicazione incompleta o errata dei dati relativi alla consegna; l'irreperibilità del destinatario o il rifiuto dello stesso di ricevere la consegna; cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, atti di autorità pubbliche nell'esercizio del proprio mandato, rivolte, scioperi o altre dispute sindacali, piraterie, eventi atmosferici, furto, rapina, scoppio del pneumatico, pandemie, epidemie *etc.*

6.3. Laddove dovuto, la società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto corrisponderà l'indennizzo/risarcimento al cliente che ha presentato la richiesta di reclamo nei modi e termini previsti dalla legge, dal contratto e dalle Condizioni Generali di Trasporto.

6.4. Qualora la merce non sia assicurata, il risarcimento viene calcolato nei limiti previsti dall'articolo 1696 Cod. Civ. così come modificato dal D.Lgs 286/2005 o, nel caso di spedizioni internazionali, ai sensi delle convenzioni applicabili (ad es. Convenzione CMR – *Convention Marchandises par Route*). Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata, il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato e secondo le condizioni di polizza.

6.5. Fermo quanto sopra previsto, per maggiori dettagli si rinvia al prospetto riepilogativo delle condizioni di rimborso e di indennizzo esplicitate per ciascun servizio e riportate all'**Allegato 2** alla presente Carta dei Servizi.

7. I termini di consegna

- 7.1. Eventuali termini tassativi potranno essere validamente concordati soltanto per iscritto previa richiesta di specifico servizio e, in questo caso, la responsabilità della società licenziataria facente parte del *network* GLS per ritardi nella consegna non potrà mai essere superiore ai limiti risarcitori previsti dalle Condizioni Generali di Trasporto e da quanto previsto nello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi pubblicato sul sito all'indirizzo <https://gls-group.com/IT/it/home> e allegato alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 2**).
- 7.2. In ogni caso, come previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto, la società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto non accetta termini tassativi di consegna per la spedizione di documenti ai fini della partecipazione di aste, di gare di appalto e di quant'altro richieda il recapito entro un dato termine a pena di decadenza.

8. Assistenza, reclami e conciliazione

- 8.1. Il cliente può presentare reclamo compilando l'apposito *modulo reclamo* di cui all'**Allegato 3** alla presente Carta dei Servizi entro i termini previsti dalla legge, dal contratto e dalle Condizioni Generali di Trasporto, come segue:
- a) se mittente della spedizione o cliente abbonato, alla società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto di trasporto e/o dalla quale è partita la propria spedizione, ai recapiti messi a disposizione dalla medesima;
 - b) se destinatario della spedizione alla società licenziataria facente parte del *network* GLS che ha gestito la fase di consegna della spedizione.
- 8.2. In alternativa, il cliente (mittente e/o destinatario) può presentare reclamo compilando l'apposito *modulo reclamo* di cui all'**Allegato 3** alla presente Carta dei Servizi ed inviandolo all'indirizzo e-mail customerservice@gls-italy.com.
- 8.3. Nel caso di reclami ricevuti da GLS Italy S.p.A. di pertinenza di una società licenziataria, sarà cura della stessa inoltrarli alla società licenziataria facente parte del *network* GLS competente per la relativa gestione, comunicando al cliente di aver provveduto in tal senso e contemporaneamente fornendo i dati della società licenziataria facente parte del *network* GLS. Una volta ricevuto il reclamo, la società licenziataria facente parte del *network* GLS provvederà a svolgere le necessarie verifiche e ad assumere tutte le informazioni al fine di verificare la sussistenza di eventuali responsabilità in relazione ai disservizi lamentati.
- 8.4. La risposta al reclamo sarà comunicata dalla società licenziataria facente parte del *network* GLS o, alternativamente, dal Servizio Clienti entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione dello stesso.

- 8.5. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS compilando *l'istanza di conciliazione* di cui all'**Allegato 4** alla presente Carta dei Servizi ed inviandolo alla medesima società licenziataria del *network* GLS che ha gestito la precedente fase di reclamo, con facoltà di farsi assistere da una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti. La procedura di esame si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa.
- 8.6. Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può presentare *istanza per chiedere la definizione della controversia* ad AGCOM ai sensi dell'art. 6 del Regolamento AGCOM, approvato con Delibera 184/13/CONS, entro novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, compilando il *Formulario CP* di cui all'**Allegato 5** alla presente Carta dei Servizi (o da scaricare dal sito www.agcom.it) e correlandolo del verbale di conciliazione rilasciato, con facoltà di farsi assistere da una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti.
- 8.7. È fatta salva la facoltà del cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (quali, ad esempio, negoziazione assistita e mediazione).

9. Informazioni utili

- 9.1 La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito <https://gls-group.com/IT/it/azienda/area-legale/>.
- 9.2 Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia espressamente alle norme generali e speciali in materia, alle condizioni particolari relative al servizio richiesto previste dal contratto stipulato con la società licenziataria facente parte del *network* GLS e alle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate sul sito <https://gls-group.com/IT/it/Termini-condizioni> e in caso di spedizioni acquistate *online* tramite il portale www.store.gls-italy.com, dai termini e condizioni presenti su <https://store.gls-italy.com/it/termini-e-condizioni>.

10. Allegati

- Allegato 1: Tabella riepilogativa servizi
- Allegato 2: Schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi
- Allegato 3: Modulo di reclamo
- Allegato 4: Istanza di conciliazione
- Allegato 5: Formulario CP