

## **CARTA DEI SERVIZI POSTALI**

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

1. GLS Italy S.p.A. (la "Società") è una società di diritto italiano con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di GLS BV., con sede legale in San Giuliano Milanese (MI), via Basento 19, codice fiscale 02321010247.
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 licenziatrici. Ogni società licenziataria è autonoma e indipendente nella proprietà e nella gestione.  
Le società licenziatrici 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.
3. Il network di corrieri espressi GLS offre servizi di trasporto nazionali ed internazionali e più specificamente:

prodotti nazionali:

- National Express
- Safe Plus

prodotti internazionali:

- Parcel
- Logistics
- Express

Il network GLS offre altresì una gamma di 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

Per maggiori approfondimenti sulle tipologie di prodotti, sulle modalità dei servizi e per una comparazione tra gli stessi, è possibile consultare il sito internet all'indirizzo <https://gls-group.com/IT/it/spedire-ricevere/servizio-per-te> e la tabella riepilogativa allegata alla presente carta dei servizi (all. 1).

4. 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 licenziatarie del network GLS sono anch'esse titolari di autonome autorizzazioni generali per servizi postali.
5. I servizi offerti dal network GLS non rientrano nel Servizio 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 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> .
6. I prezzi sono soggetti a libera contrattazione e stabiliti autonomamente dalle singole società 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/spedire-ricevere/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 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](https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report) o contattare la sede licenziataria GLS più vicina ai recapiti indicati nella pagina <https://gls-group.com/IT/it/trova-sede-parcelshop> anche al fine di ottenere un preventivo personalizzato.
7. 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:
  - 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;

- sono escluse da ogni indennizzo o risarcimento le merci non trasportabili ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto;
- 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 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 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.

Eventuali termini tassativi potranno essere validamente concordati soltanto per iscritto previa richiesta di specifico servizio e, in questo caso, la responsabilità della società 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 (all. 2).

In ogni caso, come previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto, la società 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;

- La società 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 ecc..

Laddove dovuto, la società 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. 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.

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 della presente carta dei servizi.

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](mailto:customerservice@gls-italy.com) o tramite il form "Contatti" raggiungibile alla pagina [https://glsitaly.service-now.com/gls\\_create\\_report](https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report)

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-sede-parcelshop>.

#### 8. Procedura di reclamo.

Il cliente può presentare reclamo a alla società 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. Inoltre il cliente può alternativamente presentare il reclamo all'indirizzo e-mail [customerservice@gls-italy.com](mailto:customerservice@gls-italy.com). Il reclamo va inviato compilando il modulo reclamo di cui all'Allegato 3 entro i termini previsti dalla legge, dal contratto e dalle Condizioni Generali di Trasporto.

Nel caso di reclami ricevuti da GLS Italy S.p.A. di pertinenza di una società licenziataria, sarà cura della stessa inoltrarli alla società 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 facente parte del network GLS.

Una volta ricevuto il reclamo, la società 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.

L'esito del reclamo, adeguatamente motivato, sarà comunicato dalla società facente parte del network GLS o, alternativamente, dal Servizio Clienti entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione dello stesso.

10. 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 nei confronti della società facente parte del network GLS che ha gestito il reclamo, compilando il modulo di conciliazione di cui all'Allegato 4, 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 entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa.
11. Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può presentare all'AGCOM istanza di conciliazione ai sensi dell'art. 6 del Regolamento AGCOM, approvato con Delibera 18/13/CONS, entro novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, compilando il modulo CP di cui all'Allegato 5 (o da scaricare dal sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)) e corredandolo del verbale di conciliazione rilasciato, con facoltà di farsi assistere da una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti.
12. E' 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 extragiudiziale della controversia (quali, ad esempio, negoziazione assistita e mediazione).
13. La presente Carta dei Servizi Postali è consultabile sul sito <https://gls-group.com/IT/it/home>

14. 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 facente parte del network GLS e alle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate sul sito <https://gls-group.com/IT/it/Termini-condizioni> .

Allegati:

Allegato 1: Tabella riepilogativa servizi

Allegato 2: Schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi

Allegato 3: Modulo di reclamo

Allegato 4: Modulo di conciliazione

Allegato 5: Modulo CP

