

## 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 licenziatarie. Ogni società licenziataria è autonoma e indipendente nella proprietà e nella gestione.

3. Il network di corrieri espressi GLS (“GLS”) offre alla propria clientela servizi di trasporto nazionali ed internazionali e più specificamente:

prodotti nazionali

- National Express
- Safe Plus

prodotti internazionali:

- Parcel
- Express
- Logistics

GLS offre altresì una gamma di servizi accessori a valore aggiunto:

- Express12-Service
- Exchange-Service
- DocumentReturn-Service
- Info-Service
- Pick&Return-Service
- POD-Service
- Additionalinsurance-Service
- Pick&Ship-Service
- SaturdayExpress-Service
- DestinationPay-Service
- DepotPickup-Service
- COD-Service
- eCom-Service
- GDO-Service
- Sprinter-Services
- IdentPIN-Service
- FlexDeliveryParcel-Service
- Food-Service
- Return-Service

Per maggiori approfondimenti sulle tipologie di prodotti e modalità del servizio invitiamo a consultare il sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).

4. I servizi offerti rientrano nella normativa dei servizi postali di cui al D.Lgvo 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal D.Lgvo 31 marzo 2011, n.58. A tal fine, GLS Italy S.p.A. è titolare di autorizzazione generale per servizi postali n. AUG/000361/2000, così come lo sono le società facenti parte del network GLS.

5. I servizi offerti 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 con la quale vengono negoziati e stipulati contratti di trasporto in forma scritta che prevedono pattuizioni specifiche. In assenza di condizioni specifiche, i servizi sono regolati dalle Condizioni Generali di Contratto di Trasporto pubblicate sul sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).

6. Il prezzo del servizio è rimesso al tipo di servizio offerto ed è soggetto a libera contrattazione.

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 Contratto di Trasporto e da quelle relative allo specifico servizio.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- ogni diritto al risarcimento dei danni eventualmente patiti dalle merci si estingue se proposto 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 Contratto di Trasporto;
- nessun indennizzo/risarcimento sarà dovuto in caso di ritardata riconsegna della merce, in quanto nessun termine tassativo per la riconsegna ha carattere vincolante per GLS. Non avrà in nessun caso il valore di deroga a quanto sopra l'accettazione da parte di 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 ed, in questo caso, la responsabilità di GLS per ritardi nella consegna non potrà mai essere superiore ai limiti risarcitori previsti dalle Condizioni Generali di Contratto di Trasporto. In ogni caso, GLS 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. Il mittente esonera sin d'ora da qualsiasi responsabilità GLS per danni da ritardo di consegna di detti documenti;
- GLS 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 etc..

Laddove dovuto, GLS corrisponde 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 Contratto di Trasporto. Qualora la merce non sia assicurata, il risarcimento viene calcolato coi limiti previsti dall'articolo 1696 Cod. Civ. così come modificato dal D.lgs 286/2005 o, nel caso di spedizioni internazionali, ai sensi della Convenzione CMR (Convention Marchandises par Route). Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata, il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato.

8. Per tutte le informazioni riguardanti le spedizioni e i servizi, è attivo il Servizio Clienti al numero 02.98035556, dalle 8.30 alle 18.30, dal lunedì al venerdì, oppure all'indirizzo email [customerservice@gl-italy.com](mailto:customerservice@gl-italy.com).

Per ulteriori dettagli o informazioni, anche sulle tariffe, si invita a contattare la Sede GLS più vicina, reperibile all'indirizzo [www.gls-italy.com/trovaSedeb.asp](http://www.gls-italy.com/trovaSedeb.asp).

9. Procedura di reclamo: Il cliente può presentare reclamo alla Sede GLS con cui ha stipulato il contratto e/o dalla quale è partita la propria spedizione entro i termini previsti dalla legge, nonché dal contratto e dalle Condizioni Generali di Contratto di Trasporto. Il reclamo può essere presentato per iscritto tramite posta elettronica all'indirizzo della Sede GLS di competenza, ovvero via fax o anche telefonicamente. Tutti i recapiti relativi alle Sedi GLS sono reperibili sul sito internet all'indirizzo [www.gls-italy.com/elencoSedi.asp](http://www.gls-italy.com/elencoSedi.asp).

Una volta ricevuto il reclamo, la Sede GLS destinataria dello stesso 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 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 (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)). Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento.

11. 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 ai sensi del D.Lgvo 28/2010.

12. La presente Carta dei Servizi Postali è consultabile sul sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).

13. Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia espressamente alle norme generali e speciali in materia, nonché alle Condizioni Generali di Contratto di Trasporto pubblicate sul sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com) e alle condizioni particolari relative al servizio richiesto.