



# Carta dei Servizi FedEx®

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

## 1. FEDEX

FedEx®, una tra le più grandi compagnie di trasporto aereo espresso a livello mondiale, fornisce un servizio di consegna veloce e affidabile in tutti gli Stati Uniti e in oltre 220 paesi e territori del mondo. FedEx® utilizza una rete di trasporto mondiale integrata terra-aria che consente la consegna di merci e documenti time-sensitive con tempi predefiniti e garanzia di rimborso in caso di ritardo, ove applicabile.

In data 1 dicembre 2022 si è realizzata l'integrazione tra le entità legali FedEx Express® e TNT esistenti in Italia, mediante fusione per incorporazione. Con decorrenza 1 dicembre 2022, pertanto, FedEx Express Italy S.r.l. ("FedEx Italia"), quale società incorporata, è confluita in TNT Global Express S.r.l. ("TNT Italia"), quale società incorporante, che ha contestualmente cambiato denominazione in FedEx Express Italy S.r.l.

Per l'effetto, FedEx Italia e TNT Italia sono ora un'unica azienda denominata **FedEx Express Italy S.r.l.**

## 2. OBIETTIVI CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di FedEx® è finalizzata a fornire un elenco e una descrizione dettagliata dei servizi e dei servizi aggiuntivi erogati, nonché delle tariffe e supplementi, delle modalità di assistenza offerte ai clienti, delle procedure da seguire per gestire reclami e rimborsi e degli indici di qualità rispettati.

FedEx® intende con la presente fornire queste informazioni adottando criteri uniformi di chiarezza e trasparenza.

## 3. SERVIZI E SERVIZI AGGIUNTIVI

FedEx®, in qualità di società di trasporto espresso, svolge il suo incarico offrendo ai propri clienti diverse tipologie di servizi di spedizione. In export, in import o nazionale, urgente o meno urgente, piccoli colli o pallet pesanti, per qualsiasi tipo di spedizione, FedEx® offre specifiche soluzioni per ogni esigenza di business e degli utenti.

Per ulteriori informazioni riguardo alle diverse tipologie di servizi offerti, potete consultare le pagine disponibili ai seguenti link: <https://www.fedex.com/it-it/shipping.html> e [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services.html).

### Servizi di spedizione Internazionali in Import e in Export

#### ① Servizi con marchio FedEx®:

##### Servizi internazionali

- a) **FedEx International First®**: un servizio door-to-door per spedizioni fino a 68 kg di peso. Per spedizioni urgenti con consegna al mattino presto nelle destinazioni europee e intercontinentali che possono essere consultate in dettaglio al seguente link: <https://www.fedex.com/it-it/shipping/international/international-first.html>;
- b) **FedEx International Priority®**: un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti da e per oltre 220 paesi e territori in tutto il mondo. Per spedizioni fino a 68 kg di peso;

- c) **FedEx International Priority Express®**: un servizio espresso door-to-door con consegna in 1-3 giorni lavorativi entro mezzogiorno in destinazioni selezionate in Asia, Canada, Europa e Stati Uniti. Per spedizioni fino a 68 kg di peso;
- d) **FedEx International Priority Freight®**: un servizio espresso per merci pesanti (tra i 68 e i 1.000 kg), con tempi di consegna prestabiliti e possibilità di scegliere tra consegna door-to-door, airport-to-airport, airport-to-door o door-to-airport;
- e) **FedEx International Connect Plus®**: un servizio per l'e-commerce con consegna in un giorno prestabilito: la perfetta combinazione tra tempi di consegna rapidi e prezzi competitivi, per spedizioni fino a 68 kg;
- f) **FedEx International Connect®**: un servizio per tutte le spedizioni e-commerce standard fino a 30 kg;
- g) **FedEx International Economy®**: un servizio economy door-to-door, con giorni di consegna predefiniti, per spedizioni meno urgenti di colli fino a 68 kg;
- h) **FedEx International Economy Freight®**: un servizio per spedizioni meno urgenti di merci pesanti (tra i 68 e i 1.000 kg) con possibilità di scegliere tra consegna door-to-door, airport-to-airport, airport-to-door o door-to-airport;
- i) **FedEx Regional Economy®**: un servizio per colli fino a 68 kg per spedizioni di merci all'interno dei confini europei.
- j) **FedEx Regional Economy Freight®**: un servizio di consegna in un giorno prestabilito per spedizioni tra i 68 e i 1000 kg che collega ancora più destinazioni in Europa.
- k) **FedEx 10kg e 25 kg Box ®**: un servizio espresso per tutte le spedizioni fino a 10kg o a 25kg, a un prezzo fisso e competitivo. Le FedEx® 10kg Box e FedEx® 25kg Box sono utilizzabili con i servizi FedEx® International Priority® Express e FedEx International Priority®.

Per ulteriori informazioni riguardo ai servizi internazionali in import e in export, consultare la pagina disponibile al seguente link <https://www.fedex.com/it-it/shipping/international.html#>.

### Servizi nazionali

- a) **FedEx® First**: un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti, entro le 10:00, per le spedizioni nazionali di colli fino a 30 kg di peso.
- b) **FedEx® Priority**: un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti per le spedizioni nazionali di colli fino a 68 kg di peso.
- c) **FedEx® Priority Express**: un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti, entro mezzogiorno, per le spedizioni nazionali di colli fino a 68 kg di peso.

**FedEx® Priority Freight**: un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti per le spedizioni nazionali di colli da 68 kg a 1.000 kg di peso.

### Servizi aggiuntivi

Nell'ambito delle opzioni di spedizione i clienti si possono avvalere di una serie di servizi aggiuntivi, che possono essere consultati in dettaglio ai seguenti link <https://www.fedex.com/content/dam/fedex/international/rates/fedex-rates-vassuis-it-it.pdf> e <https://www.fedex.com/it-it/shipping/rates.html>

## 4. TARIFFE ESUPPLEMENTI

FedEx® fornisce all'interno del sito internet una sezione dedicata alle tariffe e supplementi, scaricabili dal seguente link <https://www.fedex.com/it-it/shipping/rates.html>

Di seguito i passaggi per calcolare agevolmente la tariffa relativa a una determinata spedizione:

- Scegliere il servizio che si desidera utilizzare
- Individuare la zona di destinazione/origine nelle tabelle corrispondenti
- Calcolare il peso totale della spedizione per individuare la tariffa nella colonna corrispondente
- È possibile che alla spedizione si applichino eventuali supplementi carburante o supplementi accessori. Per ottenere una quotazione personalizzata e completa delle tariffe e dei tempi di transito, compilare alcuni passaggi nella sezione "Calcolo Tariffe e Tempi di Transito" disponibile al seguente link <https://www.fedex.com/it-it/online/rating.html>

Tariffe e supplementi sono regolati dalle Condizioni Generali di Trasporto, consultabili al seguente link <http://www.fedex.com/it/services/terms/>.

## ② Servizi con marchio TNT®:

### SERVIZI INTERNAZIONALI

#### 9:00 Express

Consegna entro le ore 9:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o del best day delivery nelle principali città di oltre 40 Paesi. Disponibile per spedizioni fino a 210 kg. Per ulteriori informazioni [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

#### 10:00 Express

Consegna entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o del best day delivery nelle principali città di oltre 40 Paesi. Disponibile per spedizioni fino a 210 kg. Per ulteriori informazioni [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

#### 12:00 Express

Consegna entro le ore 12:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o del best day delivery nelle principali città di oltre 70 Paesi. Disponibile per spedizioni fino a 500 kg. Per ulteriori informazioni [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

#### Express

Consegna il giorno lavorativo successivo al ritiro o best day delivery in oltre 200 Paesi. Disponibile per spedizioni internazionali fino a 500 kg. Per ulteriori informazioni [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

#### 12:00 Economy Express

Consegna entro le 12:00 del giorno stabilito nelle principali città di oltre 20 Paesi Europei. Disponibile per spedizioni fino a 500 kg. Per ulteriori informazioni [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

#### Economy Express

Consegna best day delivery in oltre 200 Paesi. Disponibile per spedizioni fino a 7.000 kg in Europa e 500 kg per il resto del mondo. Per ulteriori informazioni [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-)

[definite.html](#)

## SERVIZI NAZIONALI

### 10:00 Express

Consegna entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro in oltre 1.200 località italiane (non disponibile da e per Calabria, Sardegna e Sicilia). Disponibile per spedizioni fino a 210 kg. Per ulteriori informazioni

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

### 12:00 Express

Consegna entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o best day delivery in oltre 1.700 località italiane (non disponibile da e per Calabria, Sardegna e Sicilia). Disponibile per spedizioni fino a 500 kg. Per ulteriori informazioni

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

### Express

Consegna il giorno lavorativo successivo al ritiro nella maggior parte dei comuni italiani (non disponibile da e per Calabria, Sardegna e Sicilia). Disponibile per spedizioni nazionali fino a 1.000 kg. Per ulteriori informazioni

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

### Economy Express

Consegna best day delivery per spedizioni da e/o per Calabria, Sardegna e Sicilia. Disponibile per spedizioni fino a 1.000 kg in Italia. Per ulteriori informazioni

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-day-definite.html)

## ALTRI SERVIZI ESPRESSI

### Scooter Express

Il servizio Scooter Express permette di trasportare in apposite gabbie metalliche, in tutta Italia e in Europa, motociclette e scooter, ma anche biciclette e attrezzature per il tempo libero. Le tariffe comprendono garanzia assicurativa e consegna da filiale TNT a Filiale TNT.

Per ulteriori informazioni

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/accessori-servizi-su-misura/scooter-express.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/accessori-servizi-su-misura/scooter-express.html)

## SPECIAL SERVICES

Attraverso un network dedicato TNT fornisce servizi su misura per tutti quei clienti che richiedono spedizioni che prevedono dimensioni, peso, tempi di ritiro e consegna, e movimentazione non gestibili attraverso il network standard di TNT. Qui di seguito riportiamo un elenco delle principali soluzioni offerte con i servizi Special Services:

- Air Freight - [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Freight/Air-freight.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Freight/Air-freight.html)
- Road Freight - [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Freight/Road-freight.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Freight/Road-freight.html)
- Time Critical - [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-critical.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/Time-critical.html)
- Storapart - [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/accessori-servizi-su-misura/Storapart.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/accessori-servizi-su-misura/Storapart.html)
- Clinical Express - [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/accessori-servizi-su-misura/Clinical-Express.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/Come-spedire/shipping-services/accessori-servizi-su-misura/Clinical-Express.html)

## ACCESSORI INTERNAZIONALI

### **Assicurazione**

È possibile assicurare le spedizioni contro smarrimenti o danneggiamenti con copertura All Risk. È previsto un massimale di 25.000 Euro per le merci e 500 Euro per i documenti.

### **Priority**

Garantisce un controllo completo sulle spedizioni attraverso il monitoraggio proattivo e l'invio prioritario di informazioni al mittente. L'accessorio è disponibile esclusivamente per i clienti convenzionati ed è abbinabile ai servizi Express ed Economy Express internazionali.

### **POD (Prova di consegna)**

È la prova cartacea, fornita su richiesta del mittente, dell'avvenuta consegna di una spedizione. Riporta la data e l'ora di consegna, e la firma leggibile del destinatario.

### **Fermo deposito**

Permette il ritiro delle spedizioni direttamente presso la Filiale FedEx® di destino. Disponibile anche il sabato mattina, presso le principali Filiali.

### **Fermo deposito presso FedEx® Location**

Consente il ritiro delle spedizioni direttamente nelle FedEx® Location dislocate su tutto il territorio nazionale, salvo eccezioni dovute a limiti di peso e dimensione delle merci (peso max 20 kg - dimensioni max 50x50x50 cm). Disponibile negli orari e nei giorni di apertura degli esercizi.

### **ITLL**

Consente di aumentare il limite di responsabilità del vettore (fissato dalle convenzioni internazionali "CMR" e "Convenzione di Varsavia") per le spedizioni Internazionali, in caso di smarrimento o danneggiamento, fino a € 45 al Kg per un massimo di € 25.000 (556Kg). Per spedizioni di peso inferiore a 10 Kg fino ad un massimo di € 450. I clienti che vogliono usufruirne devono farne richiesta in fase contrattuale.

### **Merci pericolose**

Garantisce il trasporto di articoli o sostanze che rappresentano un rischio per la salute, la sicurezza, la proprietà e l'ambiente.

### **Ghiaccio secco**

Garantisce il trasporto di merci, campioni diagnostici e farmaceutici a temperatura controllata mediante l'utilizzo di ghiaccio secco o altro materiale refrigerante.

## ACCESSORI NAZIONALI

### **Assicurazione**

È possibile assicurare le spedizioni contro smarrimenti o danneggiamenti con copertura All Risk. È previsto un massimale di 25.000 Euro per le merci e 500 Euro per i documenti.

### **Contrassegno**

Prevede la consegna di una spedizione in seguito all'incasso del valore della merce trasportata. Corrispondiamo al mittente, entro 6 giorni dalla data di consegna, quanto incassato tramite bonifico bancario. Le spese per la spedizione in contrassegno sono addebitate al destinatario salvo accordi differenti.

### Consegna su appuntamento

Consiste nel recapito di merci e documenti ad orario (mattino o pomeriggio), giorno e luogo convenuto. Prima di effettuare il primo tentativo di consegna, contattiamo telefonicamente il destinatario di una spedizione per concordare data e luogo di consegna offrendo 4 alternative: consegna allo stesso indirizzo, consegna a un nuovo indirizzo, consegna presso FedEx® Location, consegna presso Filiale FedEx®. Disponibile per tutte le tue spedizioni effettuate con i servizi Express ed Economy Express e per i soli per clienti convenzionati.

### Riconsegna programmata

Riconsegna concordata di merci e documenti in giorno e luogo convenuto. In caso di mancata consegna, previo contatto telefonico, proponiamo al destinatario 4 differenti alternative di consegna.

### SMS Alert

Invio di un SMS al destinatario di una spedizione per informarlo dell'imminente consegna o dell'impossibilità di recapitargli la merce a causa della sua assenza o perché risulta sconosciuto all'indirizzo indicato. Disponibile solo per clienti convenzionati TNT.

### POD (Prova di consegna)

È la prova cartacea, fornita su richiesta del mittente, dell'avvenuta consegna di una spedizione. Riporta la data e l'ora di consegna, e la firma leggibile del destinatario.

### Fermo deposito

Permette il ritiro delle spedizioni direttamente presso la Filiale FedEx® di destino. Disponibile anche il sabato mattina, presso le principali Filiali.

### Fermo deposito presso FedEx® Location

Consente il ritiro delle spedizioni direttamente nelle FedEx® Location dislocate su tutto il territorio nazionale, salvo eccezioni dovute a limiti di peso e dimensione delle merci (peso max 20 kg - dimensioni max 50x50x50 cm). Disponibile negli orari e nei giorni di apertura degli esercizi.

### NLL

Consente di aumentare il limite di responsabilità del vettore per le spedizioni nazionali di merci e documenti in caso di smarrimento o danneggiamento. Disponibile per tutte le spedizioni, salvo eccezioni dovute al tipo di merce spedita. I clienti che vogliono usufruirne devono farne richiesta in fase contrattuale.

### Merci pericolose

Garantisce il trasporto di articoli o sostanze che rappresentano un rischio per la salute, la sicurezza, la proprietà e l'ambiente.

### Ghiaccio secco

Garantisce il trasporto di merci, campioni diagnostici e farmaceutici a temperatura controllata mediante l'utilizzo di ghiaccio secco o altro materiale refrigerante.

### Giacenza

Custodiamo la merce nel caso in cui la spedizione non possa essere consegnata per motivi a noi non imputabili. Le spese di giacenza decorrono a partire dal terzo giorno (5 gg per servizi time-definite) dalla comunicazione al mittente della mancata consegna.

## 5. ASSISTENZA

In aggiunta al materiale informativo consultabile attraverso i link sopra riportati, FedEx® offre canali di assistenza che permettono ai clienti di ottenere ulteriori informazioni.

Il Servizio Clienti FedEx® offre assistenza in tutto il processo di spedizione a partire dalla preparazione di una spedizione, al monitoraggio della stessa fino alle operazioni post-spedizione.

📞 Il Servizio Clienti **per i prodotti a marchio FedEx®** può essere contattato:

- a) telefonicamente al numero verde 800 123 800 (+39.02.92172660 per le chiamate dall'estero), attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 18:30
- b) tramite e-mail al seguente indirizzo [Italy@fedex.com](mailto:Italy@fedex.com)
- c) tramite Chat, attiva dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, direttamente sul

sito internet [fedex.com/it](https://www.fedex.com/it)

d) compilando un modulo di richiesta di contatto sul sito internet

<https://www.fedex.com/it/contact/writefedex.html>.

Nello specifico i clienti ricevono assistenza sui servizi nazionali e internazionali, su come effettuare una spedizione, su tariffe e servizi, sdoganamento e importazione, sulla verifica dello stato di una spedizione, fatture e pagamenti, e altre opzioni.

Maggiori dettagli circa le modalità di contatto del servizio clienti sono reperibili al link <https://www.fedex.com/it-it/customer-support.html>

② Il Servizio Clienti per i prodotti a marchio TNT può essere contattato:

a) Telefonicamente: attraverso il numero verde 800 123 868 (+39.02.36017467 per le chiamate dall'estero), attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 18:30

b) Via web: appositi moduli online consentono di segnalare problematiche di vario genere e richiedere supporto. Per maggiori informazioni <https://www.tnt.it/CustomerOnline/>

d) Web Chat: per le spedizioni che richiedono necessariamente un contatto diretto tra TNT e i clienti per completare la consegna, il servizio di tracking online prevede l'attivazione di una chat tra clienti e Servizio Clienti TNT.

## **6. RESPONSABILITÀ, RIMBORSI, RECLAMI E PROCEDURE DI CONCILIAZIONE**

Tutte le spedizioni FedEx® con origine in Europa, sono soggette alle Condizioni Generali di Trasporto FedEx® per l'Europa. Tali condizioni possono essere visualizzate alla pagina disponibile al seguente link per i prodotti a marchio FedEx® <http://www.fedex.com/it/services/terms/> oppure per i prodotti a marchio TNT [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/condizioni-general-di-trasporto.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/condizioni-general-di-trasporto.html)

Per le spedizioni FedEx® con origine in paesi al di fuori dell'Europa si applicano altre condizioni di trasporto. Per ulteriori informazioni è sempre possibile contattare il Servizio Clienti FedEx al numero verde 800 123 800 oppure il Servizio Clienti TNT al numero verde 800.123.868.

Laddove è accertata, la responsabilità di FedEx® avrà i limiti previsti per il servizio utilizzato. Per evidenziare inefficienze del servizio, per avere informazioni sui rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto in caso di disservizio, vi invitiamo a contattare il numero gratuito per l'assistenza clienti 800 123 800/800.123.868, che fornirà ogni informazione a riguardo. Oltre a quelle sopra riportate possono essere applicate altre esclusioni e limitazioni. La responsabilità di FedEx® è regolata dalle Condizioni Generali di Trasporto.

Ulteriori informazioni sono riportate nella pagina <http://www.fedex.com/it/services/terms/> e [https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/condizioni-general-di-trasporto.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/condizioni-general-di-trasporto.html) oppure è possibile contattare il Servizio Clienti FedEx® al numero verde 800 123 800/800.123.868.

## **Garanzia di Rimborso**

FedEx® offre una Garanzia di Rimborso per i seguenti servizi od opzioni di servizi (se e dove disponibili): FedEx International First®, FedEx International Next Flight®, FedEx International Priority®, FedEx International Priority® Express, FedEx International Priority® Freight, FedEx International Economy® (solo per spedizioni intercontinentali), FedEx International Economy Freight® (solo per spedizioni intercontinentali), FedEx International Priority Plus®, FedEx International Broker Select®, FedEx International Priority Direct Distribution™, FedEx® First (solo per spedizioni nazionali), FedEx® Priority Express (solo per spedizioni nazionali), FedEx 1Day Freight®.

La Garanzia di Rimborso non si applica alle (i) Spedizioni Intraeuropee che usano il servizio FedEx International Economy®, FedEx International Connect Plus® e FedEx International Economy Freight®; (ii) alle spedizioni nazionali che usano il servizio FedEx Priority®

Per ulteriori dettagli sulla Garanzia di Rimborso e sulle relative limitazioni consultare la sezione “Garanzia di Rimborso delle spese di trasporto” nelle Condizioni Generali di Trasporto consultabili al seguente link: <https://www.fedex.com/it-it/conditions-of-carriage.html>.

## **Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione**

Per presentare un reclamo a FedEx® in caso di spedizione danneggiata o non ricevuta, visitate la pagina [https://www.fedex.com/CLAIMS/?locale=it\\_it](https://www.fedex.com/CLAIMS/?locale=it_it) per i Servizi a marchio FedEx® e [https://www.tnt.it/SendMail/SendMessage.do?template=servizio\\_clienti](https://www.tnt.it/SendMail/SendMessage.do?template=servizio_clienti) per i Servizi a marchio TNT che permettono al cliente di ottenere tutte le istruzioni utili alla presentazione del reclamo e di introdurre i dati della spedizione trasmettendo immediatamente il reclamo in via telematica.

In caso di danneggiamento del pacco trasportato al cliente spetta il risarcimento. Qualora la merce non sia assicurata, il risarcimento viene calcolato con limiti previsti dall’art. 1696 c.c., così come modificato dall’art. 10 dal D.lgs. n. 286/2005, o dalle convenzioni Convenzioni internazionali applicabili. Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata il risarcimento viene calcolato nei limiti dell’importo assicurato. Al fine di ottenere il risarcimento per i servizi od opzioni di servizi oggetto della Garanzia di Rimborso sopra riportata, consultare la sezione “Garanzia di Rimborso delle spese di trasporto” nelle Condizioni Generali di Trasporto consultabili al seguente <https://www.fedex.com/it-it/conditions-of-carriage.html>

In caso di mancata risposta nel termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo o di risposta insoddisfacente, il Cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell’articolo 3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) oppure sul sito FedEx® alla pagina <https://www.fedex.com/it-it/about/resources.html>, cliccando su Domanda di Conciliazione).

L’indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) a cui notificare l’avvio della procedura di conciliazione è il seguente: [fedexpressitalysrl@legalmail.it](mailto:fedexpressitalysrl@legalmail.it)

Qualora il Cliente ritenga insoddisfacente anche l’esito della procedura di conciliazione sopra menzionata, può adire l’AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell’articolo 6 del citato Regolamento compilando l’apposito modulo CP (disponibile sul sito



[https://www.agcom.it/competenze/servizi-postali/vigilanza-e-tutela-degli-utenti-nel-settore-postale#link\\_utili](https://www.agcom.it/competenze/servizi-postali/vigilanza-e-tutela-degli-utenti-nel-settore-postale#link_utili) oppure sul sito FedEx® alla pagina <https://www.fedex.com/it-it/about/resources.html>.

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 extragiudiziale della controversia ai sensi del D.lgs. 28/2010.

## 7. INDICATORI DI QUALITÀ

Per garantire il rispetto degli standard riconosciuti a livello comunitario e internazionale, FedEx® dispone della certificazione di qualità ISO 9001:2008.

Le certificazioni possono essere visualizzate all'interno dell'Area Download del sito <https://www.fedex.com/it-it/home.html> nell'apposita sezione "Per saperne di più rispetto alle nostre certificazioni di qualità" <http://www.fedex.com/it/downloadcenter/>.

Oppure:

· Certificazione di qualità:

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/chi-e-tnt/Certificazioni-Riconoscimenti/Certificazione-qualita.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/chi-e-tnt/Certificazioni-Riconoscimenti/Certificazione-qualita.html)

· Certificazione salute e prevenzione

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/chi-e-tnt/Certificazioni-Riconoscimenti/Certificazione-salute-prevenzione.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/chi-e-tnt/Certificazioni-Riconoscimenti/Certificazione-salute-prevenzione.html)

· Certificazione AEO

[https://www.tnt.com/express/it\\_it/site/home/chi-e-tnt/Certificazioni-Riconoscimenti/Certificazione-AEO.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/home/chi-e-tnt/Certificazioni-Riconoscimenti/Certificazione-AEO.html)

Gli indicatori di qualità del servizio e i relativi standard generali sopra riportati sono stati riaggiornati da ultimo in data 29 dicembre 2023.

## 8. POLITICA DELLA PRIVACY (fedex.com)

FedEx® comprende a pieno l'importanza di proteggere la vita privata degli utenti di FedEx®.com. L'informazione raccolta è utilizzata per commercializzare e migliorare i servizi che noi e le nostre filiali offriamo, per migliorare il contenuto del sito internet fedex.com e per contattare i clienti per gli aggiornamenti del sito web o per altri scopi di marketing.

Per ulteriori informazioni sulla Politica della privacy, FedEx® mette a disposizione della clientela una sezione del sito dedicata, consultabile al seguente link

<http://www.fedex.com/it/privacypolicy.html>.