

# TNT Resi

## Semplifica i tuoi ritiri



**INDICE:**

1 - CHE COS'È TNT RESI.....3

2 - GLOSSARIO .....4

3 - I VANTAGGI DI TNT RESI.....4

4 - COSA È NECESSARIO FARE PER AVVIARE LA GESTIONE TNT RESI.....5

5 - TIPOLOGIE DI FILE.....5

    5.1 - File in formato Testo..... 5

    5.2 - File in formato MS Excel..... 5

6 - TRACCIATO RECORD .....6

7 - LA SEGNALAZIONE TECNICA AL "COMMITTENTE" PER ANOMALIE NEI DATI.....8

8 - LA NOTIFICA E LA DOCUMENTAZIONE PER IL "MITTENTE" .....10

9 - LE SEGNALAZIONI OPERATIVE AL CLIENTE "COMMITTENTE": .....14

    9.1 - Problemi per il ritiro..... 14

    9.2 - Avvenuto ritiro..... 15

10 - LA CONSEGNA AL CLIENTE "DESTINATARIO" .....16

11 - NOTA BENE: .....16

11 - NOTA BENE: .....17

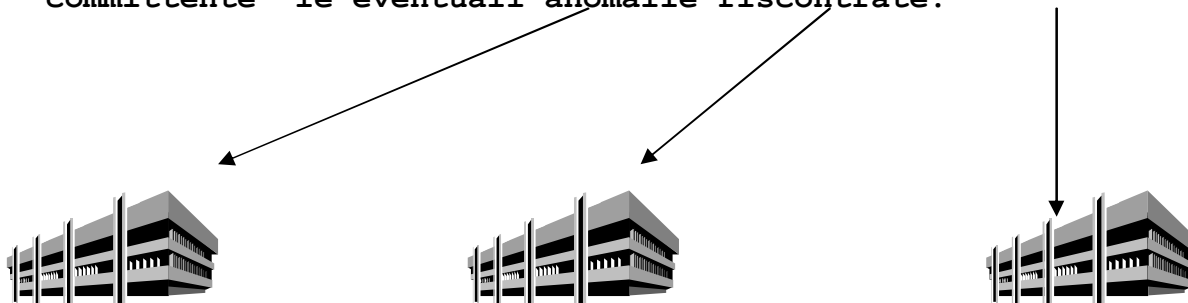
## 1 - Che cos'è TNT Resi

"TNT Resi" è un servizio dedicato ai Clienti convenzionati che hanno l'esigenza di far ritirare merce o documentazione presso un loro cliente o depositante e farla pervenire ad una terza persona oppure rientrare presso la propria sede.

Per le Vs. spedizioni di reso sul territorio nazionale "TNT Servizio Resi" Vi consente di tenere sotto controllo la Vostra spedizione a partire dalla prenotazione del ritiro ed avere la più completa visibilità delle azioni svolte da TNT.



Il Cliente "committente" convenzionato con TNT per i servizi nazionali, richiede il servizio "Resi" generando un file contenente tutte le informazioni di spedizione. Con un'e-Mail, TNT conferma immediatamente al Cliente "committente" le eventuali anomalie riscontrate.



TNT invia al soggetto "mittente" una e-Mail di notifica con la documentazione utile alla gestione della spedizione (lettera di istruzione, documento di trasporto e etichetta da applicare sul collo)



Nel giorno prefissato, TNT effettua il ritiro presso i Clienti mittenti ed effettua la consegna presso il destinatario indicato dal Cliente "committente". La spedizione può essere seguita attraverso il tracking di <http://www.tnt.it> durante l'intero processo di gestione.

## 2 - Glossario

- 1) **"committente"**:
  - a) E' chi provvede alla generazione e all'invio delle informazioni per la gestione del Reso;
  - b) dovrà gestire le eventuali anomalie segnalate da TNT relative all'acquisizione del file;
  - c) riceverà le informazioni relative ai servizi non eseguiti;
  - d) riceverà da TNT l'addebito delle spese di spedizione.
  
- 2) **"mittente"**:
  - a) E' chi consegnerà a TNT la spedizione nella data definita dal Cliente "committente";
  - b) se il Cliente committente ha fornito l'indirizzo di posta elettronica, è chi riceverà da TNT una e-Mail che esplica il servizio e le modalità operative;
  - c) dovrà provvedere a ben imballare la merce oggetto di reso;
  - d) dovrà apporre su ogni collo copia dell'etichetta sovracollo ricevuta da TNT via e-Mail;
  - e) dovrà rendersi disponibile nella data e negli orari concordati con il "committente";
  
- 3) **"destinatario"**:
  - a) E' colui che riceverà la merce oggetto di reso. Da considerare che può essere differente dal Cliente "committente".

## 3 - I vantaggi di TNT Resi

- Ü **Tracciabilità della spedizione** disponibile per il Cliente "committente", "mittente" e anche per il "destinatario" **garantita attraverso le soluzioni standard TNT** (<http://www.tnt.it>, <https://www.mytnt.it>, Customer Service al numero gratuito 803 868 oppure nei flussi "Esiti di Consegna"). Particolare importanza è l'utilizzo della Lettera di Vettura TNT.
  
- Ü **Immediata disponibilità della documentazione di spedizione presso il Soggetto "mittente"**. La trasmissione avviene attraverso e-Mail, quando il Cliente "committente" ne abbia indicato l'indirizzo nel flusso dati.
  
- Ü **La fatturazione delle spedizioni avverrà nelle modalità richieste nella trasmissione dati.**
  
- Ü **Qualità nei dati gestiti.**
  
- Ü **Helpdesk tecnico a disposizione per qualsiasi ulteriore richiesta** all'indirizzo [partnership@tntitaly.it](mailto:partnership@tntitaly.it), fax 011 2731191 o telefono 011 2226222.

## 4 - Cosa è necessario fare per avviare la gestione TNT Resi

Il Cliente "committente" deve generare un file contenente tutte le informazioni legate al reso. Il file può essere trasmesso a TNT:

Ü In formato ASCII a tabulazione fissa (con campi delimitati da spazio);  
In formato Excel;

Ü Via **e-Mail**, avendo cura di:

1. identificare la propria e-Mail con un indirizzo predefinito e concordato con TNT;
2. concordare con TNT l'oggetto da inserire su tutte le e-Mail inviate;
3. inviare un solo file allegato all'e-Mail.

Ü Via **FTP**, avendo cura di:

1. Identificare con TNT UserID e Password con il quale accedere al server TNT(<ftp.tntitaly.it>);
2. Connettersi al server di TNT da una macchina con indirizzo IP statico e preventivamente comunicato a TNT.

**L'attivazione del servizio è subordinata alla verifica ed accettazione del file da parte di TNT. Per queste attività sarà necessario inviare un file di test all'indirizzo:**

Ü [tntresi@tntitaly.it](mailto:tntresi@tntitaly.it)

Ü [partnership@tntitaly.it](mailto:partnership@tntitaly.it) (per CC:)

**Dopo le opportune verifiche, il richiedente sarà ricontattato per la definizione e le modalità di invio del file.**

## 5 - Tipologie di File

Nel file reperibile all'indirizzo

[http://www.tnt.it/download/esempio\\_servizio\\_resi.zip](http://www.tnt.it/download/esempio_servizio_resi.zip) sono contenuti due file di esempio:

### 5.1 - File in formato Testo

Il file testo e' un file in formato ASCII con tabulazione fissa ed ha i campi compilati per chiarire i tipi di dati da inserire.

Il dettaglio del tracciato record e' descritto nel paragrafo [6 - Tracciato Record](#)

### 5.2 - File in formato MS Excel

All'interno del file ZIP e' presente un file in formato Microsoft Excel utilizzabile fin da subito.

I campi sono commentati: per alcuni e' stato inserita la dicitura OBBLIGATORIO in quanto assolutamente necessari per la buona riuscita della gestione delle spedizioni

Nota Bene:: Il campo E-MAIL MITTENTE e' OBBLIGATORIO: Senza di esso l'attivazione del servizio e la conseguente corretta gestione del flusso non e' garantito.

## 6 - Tracciato Record

Nota Bene: I campi indicati in rosso devono essere inseriti obbligatoriamente, mentre gli altri sono da ritenere facoltativi.

	Campo	ID	Fm	Lng	da	a
1	<u>CODICE CLIENTE TNT COMMISSIONANTE</u>	FFCODC	A	11	1	11
2	RAGIONE SOCIALE COMMISSIONANTE	FFCMS	A	40	12	51
3	INDIRIZZO COMMISSIONANTE (sigla toponomastica, nome della via e numero civico)	FFICM	A	35	52	86
4	CAP COMMISSIONANTE	FFCMC	A	5	87	91
5	LOCALITA' COMMISSIONANTE	FFLMC	A	40	92	131
6	PROVINCIA COMMISSIONANTE	FFPMC	A	2	132	133
7	TELEFONO COMMISSIONANTE	FFTELC	A	15	134	148
8	NOMINATIVO DI CONTATTO COMMISSIONANTE	FFMAN	A	20	149	168
9	E-MAIL COMMISSIONANTE	FFMAIL	A	50	169	218
10	<u>RAGIONE SOCIALE MITTENTE</u>	FFMTN	A	40	219	258
11	<u>INDIRIZZO MITTENTE (sigla toponomastica, nome della via e numero civico)</u>	FFIMI	A	35	259	293
12	<u>CAP MITTENTE</u>	FFCMI	A	5	294	298
13	<u>LOCALITA' MITTENTE</u>	FFLMI	A	40	299	338
14	<u>PROVINCIA MITTENTE</u>	FFPMI	A	2	339	340
15	TELEFONO MITTENTE	FFTEL	A	15	341	355
16	<u>NOMINATIVO DI CONTATTO</u>	FFMAN	A	20	356	375
17	<u>E-MAIL MITTENTE</u>	FFMAIL	A	50	376	425
18	NOTE E ISTRUZIONI PARTICOLARI	FFNOT	A	80	426	505
19	<u>RAGIONE SOCIALE DESTINATARIO</u>	FFDST	A	40	506	545

20	<u>INDIRIZZO DESTINATARIO (sigla toponomastica, nome della via e numero civico)</u>	FFIDE	A	35	546	580
21	<u>CAP DESTINATARIO</u>	FFCDE	A	5	581	585
22	<u>LOCALITA' DESTINATARIO</u>	FFLDE	A	40	586	625
23	<u>PROVINCIA DESTINATARIO</u>	FFPDE	A	2	626	627
24	E-MAIL DESTINATARIO	FFMAID	A	50	628	677
25	<u>DATA NELLA QUALE EFFETTUARE IL RITIRO</u> (nella forma GMMMAAAA)	FFDTAP	A	8	678	685
26	ORARIO DI APERTURA - MATTINO DALLE ORE (nella forma HHMM)	FFDORA	A	4	686	689
27	ORARIO DI CHIUSURA - MATTINO ALLE ORE (nella forma HHMM)	FFAORA	A	4	690	693
28	ORARIO DI APERTURA - POMERIGGIO DALLE ORE (nella forma HHMM)	FFPDOR	A	4	694	697
29	ORARIO DI CHIUSURA - POMERIGGIO ALLE ORE (nella forma HHMM)	FFPADOR	A	4	698	701
30	ORARIO DISPONIBILITA' MERCE (nella forma HHMM)	FFDIOR	A	4	702	705
31	TIPO MERCE 'S' = Buste, 'C' = Colli, 'B' = Bauletti Piccoli, 'D' = Bauletti Grandi	FFTIP	A	1	706	706
32	TIPO SERVIZIO 'N' =Economy Express (48 ore) 'A' =Express (24 ore) 'D' =10:00 Express 'T' =12:00 Express	FFTSV	A	1	707	707
33	Filler	FFMEZ	A	1	708	708
34	FERMO DEPOSITO '0' = da consegnare all'indirizzo, '1', = Fermo Deposito TNT	FFFD	A	1	709	709
35	VALORE ASSICURAZIONE (nella forma 999999999.99)	FFIASS	N	12	710	721
36	FILLER	FFPAAS	A	1	722	722
37	<u>NUMERO COLLI</u>	FFCLL	N	5	723	727
38	<u>PESO COLLI (nella forma 9999.999)</u>	FFPSO	N	8	728	735
39	VOLUME (nella forma 99999.99)	FFVLM	N	7	736	742
40	FILLER	FFTRR	A	1	743	743
41	INVIO CUMULATIVO e-Mail 'S', 'N', 'X'=No e-Mail	FFCUM	A	1	744	744
42	RIFERIMENTO MITTENTE	FFXBC	A	10	745	754
43	FILLER		A	5	755	759
44	RIF. FM DIVISIONE FATTURA	FFDFA	A	5	760	764

45	RIF. FM DIVISIONE ALLEGATO FATTURA	FFALL	A	15	765	779
46	RIF. FM UNIFICAZIONE SPEDIZIONE	FFUNI	A	8	780	787
47	RIF. FM NR. OFFERTA	FFOFF	A	7	788	794
48	LETTERA DI VETTURA TNT	FFSNR	A	11	795	805

## 7 - La segnalazione tecnica al "committente" per anomalie nei dati

Al Cliente "committente" potrà essere inviata una e-Mail con l'elenco delle spedizioni che non sono state accettate (e quindi non gestibili) dal sistema informativo TNT, complete della relativa motivazione.

In allegato un esempio:

[TNTRESI@TNTITALY.IT](mailto:TNTRESI@TNTITALY.IT)

23/04/2007 10:27

Per: [TNTRESI@TNTITALY.IT](mailto:TNTRESI@TNTITALY.IT)

Cc:

Oggetto: TNT SERVIZIO RESI Flusso errato - Contatto Sig. ROSSI

Gentile Cliente,

Nel Vs flusso del 23/04/2007 alle 10:20 (Ns.Rif. E1074259.CSV) è stata rilevata una serie di errori che non hanno permesso di elaborare tutti i records.

Vi forniamo i riferimenti del flusso in oggetto e l'elenco degli errori rilevati

Codice EDI : 00007040004      Num.totale records :      84

N.records scartati :      2      N.records elaborati:      82

Num. Pos. Cod.

Rec. iniz err. Descrizione errore

-----  
00083 14 F021 RAGIONE SOCIALE MITTENTE MANCANTE  
00083 14 F022 LOCALITA' MITTENTE MANCANTE  
00084 10 F003 CODICE CLIENTE COMMISS.TE ERRATO O MANCANTE

### Le possibili anomalie che causano il rifiuto dell'informazione TNT Resi, sono:

F001      CLIENTE NON ABILITATO A TNT SERVIZIO RESI  
F002      CAMPO CONTIENE CARATTERI NON VALIDI PER IL FORMATO PREVISTO  
F003      CODICE CLIENTE COMMISSIONANTE ERRATO O MANCANTE  
F004      NUMERO COLONNE IN ECCESSO PER IL TRACCIATO  
F021      RAGIONE SOCIALE MITTENTE MANCANTE  
F022      LOCALITA' MITTENTE MANCANTE

F023	DATA RITIRO MANCANTE
F024	DATA RITIRO FORMALMENTE ERRATA
F025	DATA RITIRO INFERIORE A QUELLA POSSIBILE
F026	DATA RITIRO ERRATA: SUPERIORE AL MESE
L001	INSTRADAMENTO MITTENTE ERRATO
L002	INSTRADAMENTO DESTINATARIO ERRATO
L003	TIPO SERVIZIO ERRATO
L004	TIPO MEZZO ERRATO
L005	FERMO DEPOSITO ERRATO
L006	ADDEBITO COMMISS.ASSIC. NON AMMESSO
L007	ADDEBITO COMMISSIONANTE INCONGRUENTE
L008	TIPO MERCE INCONGRUENTE

## 8 - La notifica e la documentazione per il "mittente"

Se tra i dati trasferiti dal Cliente "committente" è disponibile l'indirizzo di posta elettronica del Soggetto "mittente", verrà inviata l'e-Mail (allegata quale esempio) corredata della documentazione utile alla gestione operativa della spedizione:

02/05/2007 18:54

Da: [ntresi@TNTITALY.IT](mailto:ntresi@TNTITALY.IT)

Per: [Rossi@email.it](mailto:Rossi@email.it)

Cc:

Oggetto: **TNT GE ritira la sua merce il 14/05/2007**

Gentile Cliente,

la società <Ragione Sociale del Committente> ci ha richiesto un ritiro presso di Voi.  
Alleghiamo documenti Rif TR00250416.

Per QUALSIASI NECESSITA contatti il Servizio Clienti al Numero Unico 199.803.868

Distinti saluti.

**\*\*NON RISPONDETE A QUESTA MAIL\*\***



- TNT.PDF

I documenti allegati alla e-Mail sono quelli di seguito proposti quale esempio:



**TNT Global Express S.p.A.**

Spett.le

<Ragione Sociale del Mittente>

TNT Global Express Spa è stata incaricata dalla Società <Ragione Sociale del Committente> al ritiro di una spedizione presso di Voi:

<Ragione Sociale del Mittente  
Indirizzo completo  
Cap e Località>

Il ritiro verrà effettuato il giorno <data di richiesta di ritiro, indicata dal committente; ad esempio 14/05/2007> a partire dalle ore <orario di disponibilità della merce indicata dal committente; ad esempio 15:30>

Allegato alla presente, troverà :

- Un documento di trasporto da stampare e consegnare debitamente compilato al nostro incaricato
- Una copia di etichetta da applicare al collo. Nel caso la spedizione fosse composta da più colli, La invitiamo a voler riprodurre più copie della stessa etichetta e applicarne una copia per ogni singolo collo

La invitiamo inoltre a verificare che le informazioni fornite da <Ragione Sociale del Committente> siano corrette; nel caso ci siano variazioni di peso e/o numero colli, La preghiamo di correggere i documenti di cui sopra

Consideri che questa documentazione è valida per una spedizione sola e non potrà essere riutilizzata per resi successivi.

Per Sua informazione Le ricordiamo che nulla sarà dovuto al ns. incaricato al ritiro della merce.

Le spese di spedizione sono infatti a carico della società <Ragione Sociale del Committente> che ci ha commissionato il servizio.

**Per qualsiasi informazione inerente la spedizione La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti al Numero Unico 199 803 868 (Lun-Ven 8.30/19.00 ; Sab 8.30/12.30) segnalando quale referenza <Numero di Lettera di Vettura TNT>**

Distinti saluti.

TNT Global Express S.p.A.

Corso Lombardia 63

10099 San Mauro Torinese (TO)

<http://www.tnt.it>



TNT Global Express S.p.A.

## TNT Servizio Resi

Documento di trasporto

Data Presa: 14/05/2007

Mittente:

*<Ragione Sociale Mittente>*  
*<Indirizzo Mittente>*  
*<Cap e Località Mittente>*

Destinatario:

*<Ragione Sociale Destinatario>*  
*<Indirizzo Destinatario>*  
*<Cap e Località Destinatario>*

Ritirare 1 Colli di 9,000 Kg di peso con m3 2,00 di volume

Tipo Servizio: N NORMALE

Riferimento mittente: *<N° di Reso>*

Note del ritiro:



Lettera di vettura

TR07070707

da utilizzare in Chkin96

Presa commissionata da:

*<Ragione Sociale Commissionante>*  
*<Indirizzo Committente>*  
*<Cap e Località Committente>*

*Codice Cliente 00007040004*  
*Divisione Fattura*  
*Allegato Fattura*  
*N° Offerta*

Firma Mittente

---

Firma incaricato TNT

---



## 9 - Le segnalazioni operative al Cliente "committente":

### 9.1 - Problemi per il ritiro

Quando per una qualsiasi ragione la spedizione non può essere ritirata dal fattorino TNT, il Cliente committente viene avvisato con un'e-Mail come quella di seguito proposta:

31/02/2008 18:54

[partnership@TNTITALY.IT](mailto:partnership@TNTITALY.IT)

Per: <indirizzo e-mail del Cliente "commissionante">  
CC:

Oggetto: **TNT SERVIZIO RESI presa errata <Riferimento Mittente>**

Spett.le <Ragione Sociale Commissionante>

Siamo spiacenti di informarLa che la sua richiesta di Servizio Resi del giorno 02/10/2005 di seguito dettagliata :

Spedizione TNT <Lettera di Vettura TNT>; Vs. riferimento <Riferimento Mittente> del 02/10/2005

Presso il Cliente:

SIGMAKALON ITALY

VIA SCARSELLINI 119 TORRE B .

16149 GENOVA GE

non è stata effettuata per la seguente motivazione :

<Motivazione del mancato ritiro selezionato da elenco dall'operatore TNT;  
ad esempio, "SPEDIZIONE NON PRONTA">

<Motivazione del mancato ritiro inserita manualmente dall'operatore TNT;  
ad esempio, "NON HA NULLA DA SPEDIRE">

**Per qualsiasi ulteriore informazione inerente la spedizione, La invitiamo a contattare il nostro Servizio Clienti al Numero Unico 199 803 868 (Lun-Ven 8.30/19.00; Sab 8.30/12.30) segnalando quale referenza <Lettera di Vettura; ad esempio TR07070707>**

Distinti saluti

TNT Global Express SpA

Corso Lombardia 63

10099 San Mauro Torinese (TO)

<http://www.tnt.it>

## 9.2 - Avvenuto ritiro

Quando la spedizione è stata ritirata dal fattorino TNT, il Cliente committente viene avvisato con un'e-Mail quale quella di seguito proposta:

03/05/2007 10:08

Da: [TNTRESI@TNTITALY.IT](mailto:TNTRESI@TNTITALY.IT)

Per <indirizzo e-mail del Cliente "committente">  
CC

Oggetto: **TNT ha ritirato la Tua spedizione regolarmente**

Gentile Cliente,

Relativamente al vostro flusso dati con le richieste di ritiro TNT SERVIZIO RESI trasmesso il 2/05/2007, Vi forniamo i riferimenti della spedizione ritirata quest'oggi:

Rag. Lettera Vostro  
Soc. Mittente di Vettura Riferimento  
NEW CELLULAR SAS TR90684743 ALESSANDRA  
maggiori dettagli <http://www.tnt.it/tracking/getTrack?WT=1&ConsigNos=TR90684743>

Per maggiori informazioni chiamaci al Numero Unico 199.803.868,  
dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30.

Distinti saluti

TNT Global Express SpA  
Corso Lombardia 63  
10099 San Mauro Torinese (TO)  
<http://www.tnt.it>

## 10 - La consegna al Cliente "destinatario"

All'atto della consegna del materiale, verrà rilasciata copia del documento di trasporto Servizio Resi al Cliente destinatario, solo se:

1. Nel flusso dati inviato a TNT il "committente" ha segnalato anche l'indirizzo e-Mail del Soggetto "mittente";
2. Il Soggetto "mittente" ha provveduto alla stampa del documento di trasporto;
3. Questo documento è stato consegnato al fattorino TNT all'atto del ritiro della merce.



Il Documento di Trasporto stampato dal Soggetto "mittente" sarà corredato di un'etichetta adesiva TNT come quella proposta quale esempio.

Il collo della spedizione, correttamente gestito attraverso TNT Servizio Resi, verrà identificato attraverso:

1. l'etichetta stampata ed applicata dal Soggetto "mittente";
2. la tradizionale etichetta di TNT;
3. una etichetta aggiuntiva emessa da TNT nel quale tra l'altro, è proposto in chiaro ed in BarCode il Riferimento Mittente (posizione da 745 a posizione 754 del file trasferito dal Cliente "Committente"). Questa etichetta non sempre viene incollata sul pacco, ma è presente allegata alla mail che riceve il mittente

LETTERA DI VETTURA	Data spedizione	Peso in Kg
 TR07070707	02/10/2005	9,000
MITTENTE Contatto: <nome di contatto> <Ragione Sociale Mittente> <Indirizzo Mittente> <Cap e Località Mittente> <Telefono Mittente>  Destinatario Contatto: <nome di contatto> <Ragione Sociale Destinatario> <Indirizzo Destinatario> <Cap e Località Destinatario> <Telefono Destinatario>	Numero colli	Volume in mc
	1	2,00
	Servizio	
	NORMALE	
	Istruzioni particolari	
	<Note della Presa / Spedizione>	
RIFERIMENTO MITTENTE <N° di Reso>	<b>TNT Servizio Resi</b>	



## 11 - Nota bene:

### **a. Ragione sociale del mittente della spedizione errata:**

E' il Cliente presso il quale TNT effettuerà il ritiro della merce. Se i dettagli sono errati (indirizzo, numero di telefono, nome del Cliente, etc.) il servizio è sicuramente compromesso.

### **b. Data di ritiro errata:**

può causare il ritiro anticipato della spedizione. In questo caso, TNT non è nelle condizioni di ricondurre i dati trasferiti alla spedizione ritirata. I benefici del Servizio Resi di TNT verranno meno.

### **c. Dettagli del "mittente" e del "destinatario":**

nella gestione delle richieste di ritiro e delle spedizioni oggetto di reso, TNT necessita di identificare la località di partenza e di destinazione (e i relativi indirizzi dei Clienti). Attraverso queste informazioni, viene definito chi sarà fisicamente l'addetto al ritiro e chi provvederà alla consegna della spedizione.

Nel caso in cui CAP, Località e/o Provincia siano incongruenti o errati, l'operatore di TNT potrebbe assumere dati errati, compromettendo il servizio.

### **d. Mancata identificazione della spedizione di reso:**

particolarmente critica è l'identificazione della spedizione oggetto di reso da parte dell'operatore TNT addetto al Data Entry presso la filiale di partenza. Il Soggetto "mittente" può agevolare TNT provvedendo alla stampa e alla consegna della documentazione inviata tramite e-Mail.

### **e. In caso di mancata presa:**

Quando per una qualsiasi ragione la spedizione non può essere ritirata dal fattorino TNT, il Cliente committente viene avvisato con un'e-Mail. Tra l'altro, nel testo della mail è indicata la motivazione (sia quella selezionata da un elenco proposto all'operatore TNT, sia quella inserita dall'operatore medesimo).

Nel caso in cui la motivazione del mancato ritiro da parte di TNT possa in qualche modo essere gestito direttamente, il personale del Customer Service di TNT provvederà a contattare telefonicamente il Soggetto "mittente". Nel caso, ripianificherà la richiesta di ritiro.

Negli altri casi (quali ad esempio, "mittente sconosciuto all'indirizzo", "il mittente non è informato in merito al ritiro", etc.) TNT provvederà alla chiusura del servizio senza operare alcuna ulteriore azione.

### **f. Riutilizzo della documentazione di reso:**

la documentazione utile alla gestione del reso, può essere utilizzata una volta solamente dal Soggetto "mittente". Nel caso sia necessario provvedere ad una nuova spedizione di reso, questi dovrà comunicare l'esigenza al Cliente "commissionante" affinché provveda ad una nuova registrazione

**Errori  
frequentissimi**

di una nuova richiesta di ritiro.

**Il Customer Service di TNT (<[servizio.clienti@tntitaly.it](mailto:servizio.clienti@tntitaly.it)> o tel. 199.803.868) è l'ente preposto a dare l'assistenza al Cliente "committente", "mittente" o "destinatario" del Servizio Resi.**

E' essenziale che la data di ritiro sia concordata con il Soggetto "mittente".

**Data di  
ritiro**

Questi non dovrà consegnare la spedizioni a TNT prima della data segnalata (e trasferita a TNT via file), pena l'impossibilità di TNT a ricondurre la spedizione ai dati trasferiti.

Pur non essendo obbligatorio, l'indirizzo mail del Soggetto "mittente" risulta essere essenziale per la corretta gestione del servizio.

**e-Mail del  
"mittente"**

L'e-Mail address verrà utilizzato da TNT per inviare al Soggetto "mittente" informazioni utili alla corretta gestione della spedizione oggetto di reso.

Non verrà utilizzato da TNT per azioni di marketing dei propri prodotti.

TNT garantisce la massima riservatezza del dato.

Il Supporto Tecnico di TNT è a completa disposizione per ogni ulteriori chiarimenti presso la Sede di:

**TNT Global Express Spa**

Corso Lombardia 63

10099 San Mauro Torinese (TO)

<http://www.tnt.it> e <https://www.mytnt.it>

email to: [partnership@tntitaly.it](mailto:partnership@tntitaly.it)

tel: 011 2226222