



CARTA DEI SERVIZI POSTALI

Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 413/14 del 29.07.2014

1. La Scrivente Società TNT Global Express Spa nello svolgimento della propria attività di “autotrasporto merci per conto terzi, di trasporti e spedizioni nazionali ed internazionali con mezzi propri e di terzi e deposito e custodia di mezzi per conto terzi” si trova ad effettuare – anche solo occasionalmente- trasporto di invii postali e di pacchi fino a 30 chilogrammi.
2. Tale Servizio rientra nella normativa dei servizi postali di cui al D. L.gvo 22 luglio 1999 n. 261, come modificato dal D. Lgs. 31 marzo 2011 n. 58. A tal fine la Scrivente è titolare di autorizzazione generale per servizi postali n. AUG/255/2000.
3. Il servizio non rientra nel Servizio Universale e non è mai sostitutivo dello stesso. Esso non è svolto in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela (prevalentemente imprese) e comprende prestazioni a valore aggiunto quali garanzia di recapito ad una determinata data, ritiro presso l’indirizzo indicato dal mittente, opzioni di preparazione della spedizione on-line, consegna nelle mani del destinatario, possibilità di cambiare destinazione o destinatario durante il percorso, conferma al mittente dell’avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciamento.
4. Conseguentemente il servizio è regolato dal contratto-scritto o verbale-stipulato volta per volta tra la scrivente e il committente del servizio, in seguito cliente.
5. Il prezzo del servizio è rimesso alla libera contrattazione delle parti.
6. L’offerta dei servizi, qui di seguito elencati, è pubblicizzata sul sito web della scrivente www.tnt.it:

SERVIZI INTERNAZIONALI

9:00 Express

Consegna garantita 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. Il servizio prevede una garanzia "soddisfatti o rimborsati" per ritardi nella consegna superiori al minuto (su richiesta rimborsiamo la differenza di prezzo con il servizio Express). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/9_express_int.shtml

10:00 Express

Consegna garantita 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. Il servizio prevede una garanzia "soddisfatti o rimborsati" per ritardi nella consegna superiori al minuto (su richiesta rimborsiamo la differenza di prezzo con il servizio Express). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/10_express_int.shtml

12:00 Express

Consegna garantita 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. Il servizio prevede una garanzia "soddisfatti o rimborsati" per ritardi nella consegna superiori al minuto (su richiesta rimborsiamo la differenza di prezzo con il servizio Express). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/12_express_int.shtml

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 http://www.tnt.it/it/services/express_int.shtml

12:00 Economy Express

Consegna garantita entro le 12:00 del giorno stabilito nelle principali città di oltre 20 Paesi Europei. Disponibile per spedizioni fino a 500 kg. Il servizio prevede una garanzia "soddisfatti o rimborsati" per ritardi nella consegna superiori al minuto (su richiesta rimborsiamo la differenza di prezzo con il servizio Economy Express). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/12_economy_express.shtml

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 http://www.tnt.it/it/services/economy_express_int.shtml

SERVIZI NAZIONALI

10:00 Express

Consegna garantita 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. Il servizio prevede una garanzia "soddisfatti o rimborsati" per ritardi nella consegna superiori al minuto (su richiesta rimborsiamo la differenza di prezzo con il servizio Express). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/10express_naz.shtml

12:00 Express

Consegna garantita entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro in oltre 1.700 località italiane (non disponibile da e per Calabria, Sardegna e Sicilia). Disponibile per spedizioni fino a 500 kg. Il servizio prevede una garanzia "soddisfatti o rimborsati" per ritardi nella consegna superiori al minuto (su richiesta rimborsiamo la differenza di prezzo con il servizio Express). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/12express_naz.shtml

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 http://www.tnt.it/it/services/express_naz.shtml

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 http://www.tnt.it/it/services/economyexpress_naz.shtml

ALTRI SERVIZI ESPRESSI

Sevizi Bagagli

Il Servizio Bagagli consente di spedire valigie, borse e zaini in Italia e in Europa. Consegna e ritiro door to door direttamente a domicilio o in albergo. Le tariffe comprendono garanzia assicurativa e consegna (con il servizio Economy Express per spedizioni in Europa). Per ulteriori informazioni http://www.tnt.it/it/services/servizio_bagagli_app.shtml

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 http://www.tnt.it/it/services/scooter_express_app.shtml

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:

- Direct Express - http://www.tnt.it/it/services/direct_express.shtml
- Air Freight - http://www.tnt.it/it/services/spe_ser_freight_air.shtml
- Road Freight - http://www.tnt.it/it/services/spe_ser_freight_road.shtml
- Special Services Basic - http://www.tnt.it/it/services/spe_ser_basic.shtml
- Time Critical - http://www.tnt.it/it/services/spe_ser_time_critical.shtml
- Pony Express - http://www.tnt.it/it/services/pony_express.shtml
- Storapart - <http://www.tnt.it/it/services/storapart.shtml>
- Innight - http://www.tnt.it/it/services/spe_ser_innight.shtml
- Clinical Express - http://www.tnt.it/it/services/clinical_express.shtml
- Pharma Safe - http://www.tnt.it/it/services/sol_i_healthcare_pharmasafe.shtml
- Trasporto cellule staminali - http://www.tnt.it/it/services/trasporto_cellule_staminali.shtml

ACCESSORI INTERNAZIONALI

Assicurazione

E' possibile assicurare le spedizioni contro smarrimenti o danneggiamenti con copertura All Risk. E' 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 TNT ed è abbinabile ai servizi Express ed Economy Express internazionali.

POD (Prova di consegna)

E' 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 TNT di destino. Disponibile anche il sabato mattina, presso le principali Filiali.

Fermo deposito presso TNT Point

Consente il ritiro delle spedizioni direttamente nei TNT Point dislocati su tutto il territorio nazionale, salvo eccezioni dovute a limiti di peso e dimensione delle merci (peso max 12 kg – dimensioni max 30x40x50 o 40x40x40 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 (556 Kg). 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

E' possibile assicurare le spedizioni contro smarrimenti o danneggiamenti con copertura All Risk. E' 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. TNT corrisponde 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, TNT contatta 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 TNT Point, consegna presso Filiale TNT. Disponibile per tutte le tue spedizioni effettuate con i servizi Express ed Economy Express e per i soli per clienti convenzionati TNT.

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 perchè risulta sconosciuto all'indirizzo indicato. Disponibile solo per clienti convenzionati TNT.

POD (Prova di consegna)

E' 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 TNT di destino. Disponibile anche il sabato mattina, presso le principali Filiali.

Fermo deposito presso TNT Point

Consente il ritiro delle spedizioni direttamente nei TNT Point dislocati su tutto il territorio nazionale, salvo eccezioni dovute a limiti di peso e dimensione delle merci (peso max 12 kg – dimensioni max 30x40x50 o 40x40x40 cm). Disponibile negli orari e nei giorni di apertura degli esercizi.

NTLL

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

ASSISTENZA CLIENTI

Il servizio di assistenza clienti TNT viene fornito in diverse modalità:

- Telefonica: attraverso il numero unico 199803868. Per maggiori informazioni su costi e orari http://www.tnt.it/it/customer/numero_unico.shtml
- Via web: appositi moduli online consentono di segnalare problematiche di vario genere e richiedere supporto. Per maggiori informazioni http://www.tnt.it/it/customer/contattaci_online.shtml
- 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

CERTIFICAZIONI

Come operatore nel settore dei trasporti TNT è consapevole della propria responsabilità nel concorrere a migliorare e salvaguardare l'ambiente. Allo stesso tempo, ponendo la soddisfazione del cliente in cima alle nostre priorità, ci siamo prefissi l'impegno di attenerci agli standard richiesti dai principali enti certificatori presenti nel nostro Paese in particolare:

- Certificazione di qualità - http://www.tnt.it/it/about/cert_di_qualita.shtml
- Certificazione ambientale - http://www.tnt.it/it/about/cert_ambientale.shtml
- Certificazione salute e prevenzione - http://www.tnt.it/it/about/cert_salute.shtml
- Investors in People - http://www.tnt.it/it/about/cert_investor.shtml
- Certificazione AEO - http://www.tnt.it/it/about/cert_aeo.shtml

7. 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. Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato.

8. Procedura di reclamo. Il cliente può presentare reclamo per iscritto o tramite il nostro Servizio Clienti entro:

- 8 giorni di calendario dal ricevimento della spedizione se il trasporto della spedizione è effettuato in ambito domestico, in caso di danneggiamento o mancanza della merce non riscontrabili al momento della consegna;

- 7 giorni di calendario dal ricevimento della spedizione se il trasporto della spedizione è effettuato via terra, entro, verso o da un paese firmatario della Convenzione sul contratto per il trasporto Internazionale di merci su strada 1956 (CMR);

- 21 giorni di calendario dal ricevimento della spedizione se il trasporto della spedizione è effettuato via aerea, entro, verso o da un paese firmatario della Convenzione di Varsavia (1929) (così come emendata nel tempo, se applicabile), o della Convenzione di Montreal (1999) (così come emendata nel tempo, se applicabile), a seconda della normativa obbligatoriamente applicabile.

- per i servizi diversi dal trasporto, 21 giorni a partire dalla data in cui il cliente avrebbe dovuto ragionevolmente accorgersi della perdita, del danno o del ritardo

9. L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo 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 ([cliccare qui](#) per scaricare il modulo di conciliazione). Qualora il Cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'art. 6 del citato Regolamento ([cliccare qui](#) per la compilazione del modulo CP anche reperibile sul sito dell'AGCOM www.agcom.it).
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 extra-giudiziale della controversia ai sensi del D. Lgs. 28/2010.
12. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.tnt.it.