



# Carta dei Servizi FedEx

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

## 1. FEDEX

FedEx, la più grande compagnia 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.

## 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 di 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.

Per ulteriori informazioni riguardo alle diverse tipologie di servizi offerti, consultare la pagina disponibile al seguente link <http://www.fedex.com/it/servizidispedizione/>.

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

- a) FedEx International First & FedEx Europe First:** un servizio door-to-door per spedizioni fino a 68 kg di peso. Per spedizioni urgenti con consegna al mattino presto negli Stati Uniti, Canada, Europa, India e paesi selezionati dell'America Latina;
- 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 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;
- d) FedEx International Economy:** un servizio economy door-to-door, con giorni di consegna predefiniti, per spedizioni meno urgenti di colli fino a 68 kg;
- e) 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;
- f) FedEx 10 kg e 25 kg Box:** un servizio espresso per tutte le spedizioni fino a 10 kg o a 25 kg, a un prezzo fisso e competitivo. Le FedEx 10kg Box e FedEx 25kg Box non possono essere utilizzate con il servizio FedEx International Economy e per le spedizioni nazionali.

Per ulteriori informazioni riguardo ai servizi internazionali in import e in export, consultare la pagina disponibile al seguente link <http://www.fedex.com/it/servizidispedizione/internazionale/index.html>.

## Servizio di spedizione Nazionale

**a) FedEx Priority Overnight:** un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti per le spedizioni nazionali per colli fino a 68 kg di peso.

Per ulteriori informazioni riguardo al servizio nazionale, consultare la pagina disponibile al seguente link <http://www.fedex.com/it/shipping-services/domestic/>.

## 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 [http://images.fedex.com/downloads/downloadcenter/vassuis/it\\_it\\_vassuis.pdf](http://images.fedex.com/downloads/downloadcenter/vassuis/it_it_vassuis.pdf) e <http://www.fedex.com/it/servizidispedizione/opzione-servizi/index.html>.

## 4. TARIFFE E SUPPLEMENTI

FedEx fornisce all'interno del sito internet una sezione dedicata alle tariffe e supplementi, scaricabili nell'Area Download dal seguente link <http://www.fedex.com/it/downloadcenter/>, accedendo alla sezione "Scaricate le nostre tariffe e supplementi".

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/ratefinder/home?source=gh&cc=it&language=it>.

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

## 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 FedEx può essere contattato:

- a) telefonicamente al numero 199.151.119 (0,10 €/min, IVA inclusa), attivo dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 19.00
- 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**
- 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 <http://www.fedex.com/it/servizioclienti/>.

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

Tutte le spedizioni FedEx con origine in Europa, Medio Oriente, Subcontinente Indiano e Africa (EMEA) sono soggette alle Condizioni Generali di Trasporto FedEx per la regione EMEA. Tali condizioni possono essere visualizzate alla pagina disponibile al seguente link

<http://www.fedex.com/it/services/terms/>.

Per le spedizioni FedEx con origine in paesi al di fuori della regione EMEA si applicano altre condizioni di trasporto. Per ulteriori informazioni è sempre possibile contattare il Servizio Clienti FedEx al numero 199.151.119 (0,10 €/min, IVA inclusa).

Laddove è accertata, la responsabilità di FedEx avrà i limiti previsti per il servizio utilizzato. 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/> oppure è possibile contattare il Servizio Clienti FedEx al numero 199.151.119 (0,10 €/min, IVA inclusa).

### **Garanzia di Rimborso**

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

La Garanzia di Rimborso non si applica alle Spedizioni Intraeuropee che usano il servizio FedEx International Economy.

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 <http://www.fedex.com/it/services/terms/>.

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

Per presentare un reclamo a FedEx, scaricare l'apposito modulo e le istruzioni in formato PDF (<http://images.fedex.com/downloads/it/claims/claimform.pdf>). (Per aprire i documenti è necessario disporre del software Adobe Acrobat Reader disponibile gratuitamente). Inviare il modulo a mezzo posta, fax o e-mail al rappresentante del Servizio Clienti FedEx.

In caso di mancata risposta 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)).

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.

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 delle certificazioni di qualità ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. Entrambe le certificazioni possono essere visualizzate all'interno dell'Area Download del sito [fedex.com/it](http://www.fedex.com/it) nell'apposita sezione "Per saperne di più rispetto alle nostre certificazioni di qualità" <http://www.fedex.com/it/downloadcenter/>.

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

FedEx comprende a pieno l'importanza di proteggere la vita privata degli utenti di [fedex.com](http://www.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](http://www.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>.