



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.** con sede in 20068 Peschiera Borromeo (MI), Via Altiero Spinelli 1, P.IVA 09399880153 e C.F. 01273040129

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.

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 con consegna in 1 giorno lavorativo. 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 (1-3 giorni lavorativi) 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 (1-3 giorni lavorativi) 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 (1-4 giorni lavorativi): 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 (consegna in 2-10 giorni lavorativi);
- g) **FedEx International Economy®**: un servizio economy door-to-door, con giorni di consegna predefiniti (2-5 giorni lavorativi), 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 (consegna in 3-6 giorni lavorativi);
- i) **FedEx Regional Economy®**: un servizio per colli fino a 68 kg per spedizioni di merci all'interno dei confini europei (consegna in 1-4 giorni lavorativi).
- j) **FedEx Regional Economy Freight®**: un servizio di consegna in un giorno prestabilito per spedizioni tra i 68 e i 1.000 kg che collega ancora più destinazioni in Europa (consegna in 2-5 giorni lavorativi).
- 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 consegna il giorno lavorativo successivo entro le 10:00, per le spedizioni nazionali di colli fino a 30 kg di peso in cap selezionati.
- b) **FedEx® Priority**: un servizio espresso door-to-door con tempi di consegna prestabiliti (1-3 giorni lavorativi) 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, in 1-2 giorni lavorativi 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 (1-3 giorni lavorativi) per le spedizioni nazionali di colli da 68 kg kg a 1.000 kg di peso.

Servizi aggiuntivi e supplementi

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/new-offer-rates-vassuis-it-it.pdf> e <https://www.fedex.com/it-it/shipping/rates.html>

4. TARIFFE E SUPPLEMENTI

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/>.

5. ELENCO SEDI FEDEX

FedEx offre un'ampia gamma di servizi di spedizione internazionali e nazionali per rispondere a tutte le necessità del vostro business con la possibilità di accedere direttamente ai seguenti punti di ritiro e consegna:

- 1) Stazioni FedEx (stazioni operative FedEx nella quali è possibile inviare e ricevere spedizioni nazionali ed internazionali)
- 2) FedEx Location (negozi dei nostri partner commerciali per inviare e ricevere spedizioni internazionali e nazionali)
- 3) FedEx Location (negozi del network ProntoPacco per inviare spedizioni internazionali e nazionali)

L'elenco completo può essere consultato in dettaglio al seguente link <https://local.fedex.com/it-it>

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/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/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/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/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/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/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/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/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/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/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/shipping-](https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/optional-extras/scooter-express.html)

[services/optional-extras/scooter-express.html](https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/optional-extras/scooter-express.html)

Il servizio Scooter Express verrà dismesso definitivamente il 31/05/2026 e da tale data non sarà più disponibile.

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/shipping-services/freight-services.html
- Road Freight - https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/freight-services.html
- Time Critical - https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/freight-services.html
- Storapart - https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/freight-services.html
- Clinical Express - https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/freight-services.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.

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'avenuta 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..

Fermo deposito presso FedEx® Location e punti ProntoPacco

Consente il ritiro delle spedizioni direttamente nelle FedEx® Location e nei punti ProntoPacco dislocati 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.

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.

SERVIZI ADDIZIONALI E SUPPLEMENTI

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:

- Servizi aggiuntivi nazionali: https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/domestic-additional-services.html
- Servizi aggiuntivi internazionali: https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-

[services/international-additional-services.html](https://www.fedex.com/it-it/services/international-additional-services.html)

· Out of area: https://www.tnt.com/express/it_it/site/shipping-services/out-of-area.html

ELENCO SEDI TNT

FedEx offre un'ampia gamma di servizi di spedizione internazionali e nazionali per rispondere a tutte le necessità del vostro business con la possibilità di accedere direttamente ai seguenti punti di ritiro e consegna:

- 4) Stazioni FedEx (stazioni operative FedEx nella quali è possibile inviare e ricevere spedizioni nazionali ed internazionali)
- 5) FedEx Location (negozi dei nostri partner commerciali per inviare e ricevere spedizioni internazionali e nazionali)
- 6) FedEx Location (negozi del network ProntoPacco per inviare e ricevere spedizioni nazionali generate solo con myTNT da clienti contrattualizzati)

L'elenco completo può essere consultato in dettaglio al seguente link:

<https://www.tnt.it/contents/trova-fedex.html>

6. 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.

① Il Servizio Clienti **per i prodotti a marchio FedEx®** può essere contattato:

- a) Al numero verde 800 123 800 o +39.02.92172660 (per chiamate dall'estero), dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 18:30
- b) Via web utilizzando i moduli online disponibili su <https://www.fedex.com/customer-support/it-it>
- c) Tramite l'opzione "Chiedi a FedEx" sempre disponibile in ogni pagina di fedex.com per aprire una pratica o chiedere assistenza dal vivo tramite chat o call-back telefonico

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) Al numero verde 800 123 868 o +39.02.36017467 (per chiamate dall'estero), dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 18:30
- b) Via web utilizzando i moduli online disponibili su <https://www.tnt.it/CustomerOnline/>
- c) Tramite Web Chat su tnt.it per le spedizioni effettuate con i servizi TNT che richiedono un contatto diretto con un operatore per problematiche relative al tracking

7. 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/terms-conditions.html

Le spedizioni a marchio TNT con origine in Italia, sono anche soggette alle Condizioni Particolari di Trasporto per servizi TNT – FedEx Express Italy Srl – ITALIA. Tali condizioni possono essere visualizzate alla pagina disponibile al seguente link https://www.tnt.it/download/Addendum_TNT_TC_EU_ITversion.pdf

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 (vedasi Allegato 1 – Schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi). 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/terms-conditions.html oppure è possibile contattare il Servizio Clienti FedEx® al numero verde 800 123 800/800.123.868.

Garanzia di Rimborso (Money Back Guarantee)

FedEx® offre una Garanzia di Rimborso per i seguenti servizi od opzioni di servizi (se e dove disponibili) internazionali: 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®. Si applica inoltre per i seguenti servizi nazionali: FedEx First® e FedEx Priority® Express.

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>. Una panoramica dei Servizi di trasporto coperti di volta in volta dalla garanzia di rimborso di FedEx ed eventuali sospensioni temporanee sono disponibili su fedex.com alla sezione "Avvisi sui servizi".

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/it-it/customer-support/contact.html?intent=4> sia per i Servizi a marchio FedEx® e 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 a marchio FedEx 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 oppure sul sito FedEx® alla pagina <https://www.fedex.com/it-it/about/resources.html> e sul sito TNT https://www.tnt.it/download/Modulo_conciliazione.pdf 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

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 oppure sul sito FedEx® alla pagina <https://www.fedex.com/it-it/about/resources.html> e sul sito TNT alla pagina https://www.tnt.it/download/Formulario_CP_delibera_cons_184-13.pdf).

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.

8. 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.fedex.com/content/dam/fedex/eu-europe/Digital->

[Internation-](#)

[MVP/images/2019/Q2/EU_EN_2018_9_Master_web_ISO_certificate_marketing_241327471.pdf](#)

· Certificazione salute e prevenzione

https://www.fedex.com/content/dam/fedex/eu-europe/downloads/it_it_2024_1_master_pdf_na_fedex_express_45001_marketing.pdf

· Certificazione AEO

https://www.fedex.com/content/dam/fedex/eu-europe/downloads/IT_IT_2023_4_master_doc_na_AEOF_2023_marketing.pdf

9. 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 ai seguenti link:

<http://www.fedex.com/it/privacypolicy.html>. Per la privacy policy TNT consultare:

https://www.tnt.com/express/it_it/site/privacy-policy.html

ALLEGATO 1 - SCHEMA RIEPILOGATIVO DEI RIMBORSI/INDENNIZZI

NB: Il presente schema ha carattere informativo ai sensi dell'art. 8, commi 1 e 3, lett.e) e 5 della delibera AGCOM n. 413/14/CONS. Il presente schema riepilogativo di rimborsi e indennizzi non costituisce dunque un documento contrattuale vincolante.

<p align="center">Prodotto a marchio FedEx®</p>	<p align="center">Rimborsi e indennizzi per trasporti nazionali e internazionali</p>
<p><u>TRASPORTI INTERNAZIONALI</u></p> <p>FedEx International First® FedEx International Priority® FedEx International Priority® Express FedEx International Economy® FedEx® International Connect Plus FedEx® International Connect FedEx® Regional Economy</p> <p>FedEx International Priority® Freight FedEx International Economy® Freight FedEx® Regional Economy Freight</p> <p><u>TRASPORTI NAZIONALI</u></p> <p>FedEx® First FedEx® Priority Express FedEx® Priority FedEx® Priority Freight</p>	<p>Danneggiamento, distruzione, deterioramento, furto o smarrimento della spedizione, perdita totale o parziale = risarcimento forfettario disciplinato nelle condizioni generali di trasporto (presenti sul sito www.fedex.com):</p> <ul style="list-style-type: none"> - per le spedizioni internazionali trasportate via terra: 8,33 DSP (Diritti Speciali di Prelievo - cambio 1 DSP = 1,23 euro al 30/03/2026) per ogni chilogrammo di peso lordo mancante o danneggiato (Convenzione C.M.R.) a condizione che la perdita o l'avaria NON derivi da: a) impiego di veicoli aperti menzionato nella lettera di vettura; b) mancanza o stato difettoso dell'imballaggio; c) trattamento, caricamento, stivamento o scaricamento della merce a cura delle persone che agiscono per conto del mittente o del destinatario; d) natura di talune merci che sono soggette ad avaria; e) insufficienza dei contrassegni o dei numeri dei colli; f) trasporto di animali vivi. <p>Possono essere reclamate indennità maggiori solo quando sia stato dichiarato il valore della merce ai fini della responsabilità vettoriale o sia stata fatta una dichiarazione di valore ai fini della responsabilità vettoriale, conformemente agli articoli 24 e 26 della convenzione C.M.R. In particolare, l'art. 24 stabilisce che pagando un supplemento di prezzo da convenirsi, il mittente può dichiarare nella lettera di vettura un valore della merce superiore al limite indicato nel paragrafo 3 dell'articolo 23 e, in tale caso, l'ammontare dichiarato sostituisce detto limite. ATTENZIONE: sono presenti limiti sul valore dichiarabile per talune tipologie merceologiche. Prima di usare i servizi, consultare sempre le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.fedex.com</p> <p>Nell'ipotesi di ritardo, il vettore corrisponderà un'indennità non eccedente il costo del trasporto relativo alla spedizione, o a quella parte di spedizione giunta in ritardo, sempre che vi sia prova del pregiudizio sofferto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - per le spedizioni internazionali trasportate via aerea: 26 DSP (Diritti Speciali di Prelievo - cambio 1 DSP = 1,23 Euro al 30/03/2026) per ogni chilogrammo di

	<p>peso lordo mancante o danneggiato (Convenzione Montreal) a condizione che la distruzione, la perdita o il deterioramento della spedizione NON derivi esclusivamente da: a) difetto, natura o vizio intrinseco della merce; b) imballaggio difettoso della merce effettuato da persona diversa dal vettore o dai suoi dipendenti o incaricati; c) un evento bellico o un conflitto armato; d) un atto dell'autorità pubblica compiuto in relazione all'entrata, uscita o transito della merce.</p> <p>In caso di ritardo, il vettore non è responsabile se dimostra che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle.</p> <p>Possono essere reclamate indennità maggiori solo quando sia stato dichiarato il valore della merce ai fini della responsabilità vettoriale (dichiarazione speciale di interesse alla consegna a destinazione) effettuata dal mittente al momento della consegna del collo al vettore, dietro pagamento di un supplemento. In tal caso il vettore sarà tenuto al risarcimento sino a concorrenza della somma dichiarata, a meno che egli non dimostri che tale somma è superiore all'interesse reale del mittente alla consegna a destinazione. ATTENZIONE: sono presenti limiti sul valore dichiarabile per talune tipologie merceologiche. Prima di usare i nostri servizi, consultare sempre le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.fedex.com</p> <ul style="list-style-type: none">- per le spedizioni nazionali trasportate via terra: 1 Euro per ogni chilogrammo di peso lordo mancante o danneggiato (Codice civile) a condizione che la perdita o l'avaria della spedizione NON derivi esclusivamente da a) caso fortuito; b) dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio; c) dal fatto del mittente o da quello del destinatario. <p>ATTENZIONE, esistono limiti precisi riguardo al valore dichiarabile della spedizione e conseguenti limiti di responsabilità. Per conoscerli, consultare le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.fedex.com</p>
--	---

N.B.: quando è previsto il rimborso delle spese di trasporto, opera sempre la seguente limitazione: FedEx rimborserà e accrediterà in fattura le Spese di Trasporto sostenute dal Mittente, se avrà consegnato una Spedizione sessanta o più secondi dopo il Tempo di Consegna Previsto ("Inadempimento nel Servizio") al primo tentativo. Tuttavia, eventuali tempi di transito pubblicati online o altrove, oppure stimati dal Servizio clienti FedEx sulla base di informazioni incomplete fornite dal Mittente, costituiscono una mera stima e non una dichiarazione di Tempo di consegna obbligatorio.

Tale Garanzia di Rimborso può essere sospesa, modificata, o revocata da FedEx a sua esclusiva discrezione, senza notifica al Mittente o al Destinatario. I clienti dovranno dunque informarsi presso FedEx per i dettagli.

In ordine ai requisiti necessari per l'ottenimento del suddetto rimborso, o del relativo accredito, esistono una serie di limitazioni indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.fedex.com

Prodotto a marchio TNT	Rimborsi e indennizzi per trasporti nazionali e internazionali
<p>10:00 Express</p> <p>12:00 Express</p> <p>Express Economy</p> <p>Express</p> <p>09:00 Express (solo internazionale)</p> <p>12:00 Economy Express (solo internazionale)</p> <p>Scooter Express Special Services (verrà dismesso definitivamente il 31/05/2026 e da tale data non sarà più disponibile)</p>	<p>▶ Danneggiamento, distruzione, deterioramento, furto o smarrimento della spedizione, perdita totale o parziale = risarcimento forfettario disciplinato nelle condizioni generali di trasporto (presenti sul sito www.tnt.com):</p> <ul style="list-style-type: none"> – per le spedizioni internazionali trasportate via terra: 8,33 DSP (Diritti Speciali di Prelievo - cambio 1 DSP = 1,23 euro al 30/03/2026) per ogni chilogrammo di peso lordo mancante o danneggiato (Convenzione C.M.R.) a condizione che la perdita o l'avaria NON derivi da: a) impiego di veicoli aperti menzionato nella lettera di vettura; b) mancanza o stato difettoso dell'imballaggio; c) trattamento, caricamento, stivamento o scaricamento della merce a cura delle persone che agiscono per conto del mittente o del destinatario; d) natura di talune merci che sono soggette ad avaria; e) insufficienza dei contrassegni o dei numeri dei colli; f) trasporto di animali vivi. <p>Possono essere reclamate indennità maggiori solo quando sia stato pagato un importo addizionale per assicurare la spedizione e, in tale caso, l'ammontare assicurato sostituisce il limite indicato nel paragrafo 3 dell'articolo 23 della Convenzione C.M.R., o quando sia stato dichiarato il valore della merce ai fini della responsabilità vettoriale o sia stata fatta una dichiarazione d'interesse speciale alla riconsegna conformemente agli articoli 24 e 26 della convenzione C.M.R. In particolare, l'art. 24 stabilisce che pagando un supplemento di prezzo da convenirsi, il mittente può dichiarare nella lettera di vettura un valore della merce superiore al limite indicato nel paragrafo 3 dell'articolo 23 e, in tale caso, l'ammontare dichiarato sostituisce detto limite. ATTENZIONE: sono presenti limiti sul valore dichiarabile o assicurabile per talune tipologie merceologiche. Prima di usare i servizi, consultare sempre le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.tnt.com</p> <p>Nell'ipotesi di ritardo, il vettore corrisponderà un'indennità non eccedente il costo del trasporto relativo alla spedizione, o a quella parte di spedizione giunta in ritardo, sempre che vi sia prova del pregiudizio sofferto.</p> <ul style="list-style-type: none"> – per le spedizioni internazionali trasportate via aerea:

26 DSP (Diritti Speciali di Prelievo- cambio 1 DSP = 1,23 Euro al 30/03/2026) per ogni chilogrammo di peso lordo mancante o danneggiato (Convenzione Montreal) a condizione che la distruzione, la perdita o il deterioramento della spedizione NON derivi esclusivamente da: a) difetto, natura o vizio intrinseco della merce; b) imballaggio difettoso della merce effettuato da persona diversa dal vettore o dai suoi dipendenti o incaricati; c) un evento bellico o un conflitto armato; d) un atto dell'autorità pubblica compiuto in relazione all'entrata, uscita o transito della merce.

In caso di ritardo, il vettore non è responsabile se dimostra che egli stesso e i propri dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno oppure che era loro impossibile adottarle.

Possono essere reclamate indennità maggiori solo quando sia stato pagato un importo addizionale per assicurare la spedizione e, in tale caso, l'ammontare assicurato sostituisce il limite indicato nel paragrafo 3 dell'articolo 22 della Convenzione di Montreal, o quando sia stato dichiarato il valore della merce ai fini della responsabilità vettoriale (dichiarazione speciale di interesse alla consegna a destinazione) effettuata dal mittente al momento della consegna del collo al vettore, dietro pagamento di un supplemento. In tal caso il vettore sarà tenuto al risarcimento sino a concorrenza della somma dichiarata, a meno che egli non dimostri che tale somma è superiore all'interesse reale del mittente alla consegna a destinazione. **ATTENZIONE:** sono presenti limiti sul valore dichiarabile o assicurabile per talune tipologie merceologiche. Prima di usare i nostri servizi, consultare sempre le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.tnt.com

- **per le spedizioni nazionali trasportate via terra:** 1 Euro per ogni chilogrammo di peso lordo mancante o danneggiato (Codice civile) a condizione che la perdita o l'avaria della spedizione NON derivi esclusivamente da a) caso fortuito; b) dalla natura o dai vizi delle cose stesse o dal loro imballaggio; c) dal fatto del mittente o da quello del destinatario.

Possono essere reclamate indennità maggiori solo quando sia stato pagato un importo addizionale per assicurare la spedizione e, in tale caso, l'ammontare assicurato sostituisce il limite indicato nel paragrafo 3 dell'articolo 23 della Convenzione C.M.R., o quando sia stato dichiarato il valore della merce ai fini della

	<p>responsabilità vettoriale o sia stata fatta una dichiarazione d'interesse speciale alla riconsegna conformemente agli articoli 24 e 26 della convenzione C.M.R. In particolare, l'art. 24 stabilisce che pagando un supplemento di prezzo da convenirsi, il mittente può dichiarare nella lettera di vettura un valore della merce superiore al limite indicato nel paragrafo 3 dell'articolo 23 e, in tale caso, l'ammontare dichiarato sostituisce detto limite. ATTENZIONE: sono presenti limiti sul valore dichiarabile o assicurabile per talune tipologie merceologiche. Prima di usare i servizi, consultare sempre le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.tnt.com.</p> <p>Nell'ipotesi di ritardo, il vettore corrisponderà un'indennità non eccedente il costo del trasporto relativo alla spedizione, o a quella parte di spedizione giunta in ritardo, sempre che vi sia prova del pregiudizio sofferto.</p> <p>ATTENZIONE, esistono limiti precisi riguardo al valore dichiarabile o assicurabile della spedizione e conseguenti limiti di responsabilità. Per conoscerli, consultare le Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.tnt.com</p>
--	---

N.B.: quando è previsto il rimborso delle spese di trasporto, opera sempre la seguente limitazione: laddove TNT non riuscisse a consegnare i prodotti 9:00 Express, 10:00 Express o 12:00 Express entro il Tempo di consegna stabilito, TNT addebiterà soltanto l'effettivo servizio di consegna fornito (per esempio entro le 12:00) anziché addebitare il prezzo indicato per il servizio originariamente richiesto (per esempio entro le 9:00), all'interno della stessa categoria di prodotti Express. TNT rimborserà o accrediterà sulla relativa fattura la differenza di prezzo. Tuttavia, eventuali tempi di transito pubblicati online o altrove, oppure stimati dal Servizio clienti TNT sulla base di informazioni incomplete fornite dal Mittente, costituiscono una mera stima e non una dichiarazione di Tempo di consegna obbligatorio. I clienti dovranno dunque informarsi presso TNT per i dettagli.

In ordine ai requisiti necessari per l'ottenimento del suddetto rimborso, o del relativo accredito, esistono una serie di limitazioni indicate nelle Condizioni Generali di Trasporto presenti sul sito www.tnt.com