*Versione aggiornata a maggio 2025*

# CARTA DEI SERVIZI POSTALI

ai sensi della Delibera AGCOM n. 413/14 del 29.7.2014

**Sommario**


1. Premessa ..... 2
2. La Società in breve / chi siamo / il Gruppo GLS in Italia ..... 2
3. I nostri servizi ..... 2
4. Modalità di ritiro e consegna ..... 5
5. I titoli abilitativi ..... 5
6. I Prezzi ..... 5
7. Rimborsi e risarcimenti ..... 6
8. I termini di consegna ..... 7
9. Assistenza, reclami e conciliazione ..... 8
10. Informazioni utili ..... 9
11. Allegati ..... 10

# 1. Premessa

La presente Carta dei servizi postali (di seguito "Carta dei Servizi") è redatta in conformità alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM"), n. 413/14/CONS.

La presente Carta dei Servizi fornisce ai clienti informazioni sulle tipologie e caratteristiche dei servizi offerti dal *network* GLS. Tali servizi non rientrano nel servizio postale universale e non sono mai sostitutivi dello stesso.

La presente Carta dei Servizi consente, inoltre, al cliente di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione alle società facenti parte del network GLS, nonché di sapere come e quando esperire la procedura di reclamo dinanzi all'AGCOM.

# 2. La Società in breve / chi siamo / il Gruppo GLS in Italia

## 2.1. GLS Italy

GLS Italy S.p.A. (di seguito la "Società") è una società di diritto italiano con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di GLS B.V., con sede legale in San Giuliano Milanese (MI), via Basento 19, codice fiscale 02321010247.

## 2.2. Ruolo di GLS Italy

GLS Italy S.p.A. è il *franchisor* del *network* di corrieri espressi esercenti l'attività di autotrasporto sotto il marchio "GLS" ed assume la figura di coordinatore dei servizi comuni alle varie società licenziatarie. Ogni società licenziataria è autonoma e indipendente nella proprietà e nella gestione.

## 2.3. Società licenziatarie

Le società licenziatarie sono indicate nella pagina dedicata a sedi e GLS Point all'interno del sito di gruppo, ove è possibile visualizzare per ogni località o CAP la sede della licenziataria[1] a cui fare riferimento e i relativi recapiti.

# 3. I nostri servizi

## 3.1. Servizi di trasporto

Il *network* di corrieri espressi GLS offre servizi di trasporto nazionali e internazionali e più specificamente:

[1] Link: https://gls-group.com/IT/it/trova-sede-parcelshop/

a) prodotti nazionali:
   - National Express
   - Safe Plus

b) prodotti internazionali:
   - Parcel
   - Logistics
   - Express

c) servizi accessori a valore aggiunto:
   - AdditionalInsuranceService - Assicurazione integrativa
   - CODService - Contrassegno
   - DepotPickupService - Fermo deposito
   - DestinationPayService - Porto assegnato
   - DocumentReturnService - Ritiro documento firmato
   - FlexDeliveryService - Consegne flessibili
   - ExchangeService - Consegna e ritiro
   - Express12Service - Consegna entro le 12
   - FoodService - Alimenti non deperibili
   - HealthcareService - Prodotti farmaceutici ed health care
   - GDOService - Servizio GDO
   - IdentPINService - Servizio IdentPIN
   - InfoService - Preavviso
   - Pick&ReturnService - Ritiro all'estero e in Italia
   - Pick&ShipService - Ritiro indiretto
   - PODService - Prova di consegna
   - ReturnService - Gestione resi e-commerce
   - SaturdayExpressService - Consegna al sabato
   - SprinterServices - Servizi Sprinter

- SmartDeliveryService – Reindirizzamento automatico in caso di assenza al passaggio

### 3.2. Acquisto dei servizi

I servizi offerti dal *network* GLS possono essere acquistati:

- contattando la sede della licenziataria GLS di riferimento ai recapiti indicati nella pagina all'interno del sito di gruppo;
- inviando una richiesta e compilando il form "Contatti"[2];
- accedendo al portale www.store.gls-italy.com. I termini, le condizioni e i servizi relativi a tale modalità di acquisto sono indicati nella pagina "Termini e condizioni"[3] e nella tabella riepilogativa dei servizi allegata alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 1**).

### 3.3. Modalità di prestazione dei servizi

I servizi offerti dal *network* GLS non rientrano nel servizio postale universale e non sono mai sostitutivi dello stesso. I servizi non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela, sulla base delle condizioni specifiche concordate per iscritto con la società licenziataria facente parte del *network* GLS. In assenza di condizioni specifiche, i servizi sono regolati dalle condizioni generali di trasporto pubblicate nella pagina "Termini e condizioni" nel sito di gruppo[4] (di seguito le "Condizioni Generali di Trasporto"); in caso di spedizioni acquistate *online,* dai termini e condizioni presenti alla pagina "Termini e condizioni" in store.gls-italy.com.

### 3.4. Informazioni generali su spedizioni e servizi

Per tutte le informazioni di carattere generale riguardanti le spedizioni e i servizi, è attivo il numero gratuito 800 184726, oppure è possibile contattare il servizio clienti all'indirizzo e-mail customerservice@gls-italy.com o tramite il form "Contatti" online.

### 3.5. Maggiori informazioni

Per ulteriori dettagli o informazioni, anche sulle tariffe, si invita a contattare la sede della licenziataria GLS di riferimento ai recapiti indicati nella pagina all'interno del sito di gruppo.

[2] Link: https://glsitaly.service-now.com/gls_create_report
[3] Link: https://store.gls-italy.com/it/termini-e-condizioni
[4] Link: https://gls-group.com/IT/it/Termini-condizioni/

# 4. Modalità di ritiro e consegna

## 4.1. Ritiro e consegna delle spedizioni

Sulla base del servizio acquistato, le modalità di ritiro e consegna delle spedizioni possono essere le seguenti:

- presso l'indirizzo indicato dal mittente;
- presso la sede della licenziataria GLS di riferimento, ai recapiti indicati nella pagina all'interno del sito di gruppo;
- presso la rete di GLS Shop[5] e di City Depot[6] consultabile all'interno del sito di gruppo.

## 4.2. Approfondimenti sui servizi

Per maggiori approfondimenti sulle tipologie di prodotti, sulle modalità di acquisto, di ritiro e di consegna delle spedizioni, nonché per una comparazione tra i servizi, è possibile consultare la pagina "Spedire e ricevere"[7] nel sito di gruppo e la tabella riepilogativa dei servizi allegata alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 1**). È altresì possibile inviare una richiesta compilando il form "Contatti" online o contattare la sede della licenziataria GLS di riferimento.

# 5. I titoli abilitativi

## 5.1. Autorizzazione generale per servizi postali

I servizi sono offerti tenendo conto della normativa dei servizi postali di cui al D.Lgs. 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal D.Lgs. 31 marzo 2011, n.58. A tal fine, GLS Italy S.p.A. è titolare dell'autorizzazione generale per servizi postali n. AUG/000361/2000 e le società licenziatarie del *network* GLS sono anch'esse titolari di autonome autorizzazioni generali per servizi postali.

# 6. I Prezzi

## 6.1. Politica dei prezzi

I prezzi sono soggetti a libera contrattazione e stabiliti autonomamente dalle singole società licenziatarie facenti parte del *network* GLS in considerazione del

[5] Link: https://gls-group.com/IT/it/parcel-shop/
[6] Link: https://gls-group.com/IT/it/city-depot/
[7] Link: https://gls-group.com/IT/it/spedire-ricevere/

tipo di servizio richiesto dai propri clienti. I prezzi *standard*[8] indicati per ciascun servizio nel sito di gruppo hanno quindi carattere meramente orientativo, in quanto possono variare in relazione alla personalizzazione richiesta dal cliente e alle eventuali condizioni previste dalla specifica normativa in materia di autotrasporto applicate dalla società licenziataria facente parte del *network* GLS. Per maggiori approfondimenti, è possibile inviare una richiesta compilando il form "Contatti" online o contattare la sede della licenziataria GLS di riferimento anche al fine di ottenere un preventivo personalizzato. Inoltre per l'acquisto di spedizioni *online* è possibile accedere al portale www.store.gls-italy.com.

# 7. Rimborsi e risarcimenti

## 7.1. Risarcimento

Il cliente ha diritto al risarcimento del danno subito dalla merce trasportata nei limiti e con le modalità previste dalla legge, dal contratto, nonché dalle Condizioni Generali di Trasporto. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) ogni diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti dalle merci si estingue se azionato oltre i termini previsti dalla legge applicabile allo specifico trasporto per i danni non immediatamente riconoscibili. Per i danni immediatamente rilevabili al momento della riconsegna, l'azione si estingue se non viene elevata immediatamente riserva scritta all'incaricato alla consegna;

b) sono escluse da ogni indennizzo o risarcimento le merci non trasportabili ai sensi delle Condizioni Generali di Trasporto;

c) nessun indennizzo/risarcimento sarà dovuto in caso di ritardata consegna della merce, in quanto nessun termine per la consegna ha carattere vincolante per le società licenziatarie facenti parte del network GLS con cui è stato stipulato il contratto. Non avrà in nessun caso il valore di deroga a quanto sopra l'accettazione da parte della società licenziataria facente parte del network GLS di merce, plichi o documenti sui quali direttamente sull'involucro, o sul bollettino di consegna delle stesse, siano state apposte le espressioni "tassativo" o "urgente" o altre espressioni equivalenti.

[8] Link: https://gls-group.com/IT/it/spedire-ricevere/info-utili-spedire/preventivi/

### 7.2. Cause non imputabili al network GLS

La società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto non potrà essere considerata inadempiente qualora si verifichino atti o eventi al di fuori del proprio controllo, ivi inclusi la comunicazione incompleta o errata dei dati relativi alla consegna; l'irreperibilità del destinatario o il rifiuto dello stesso di ricevere la consegna; cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, atti di autorità pubbliche nell'esercizio del proprio mandato, rivolte, scioperi o altre dispute sindacali, piraterie, eventi atmosferici, furto, rapina, scoppio del pneumatico, pandemie, epidemie *etc*.

### 7.3. Indennizzo/risarcimento

Laddove dovuto, la società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto corrisponderà l'indennizzo/risarcimento al cliente che ha presentato la richiesta di reclamo nei modi e termini previsti dalla legge, dal contratto e dalle Condizioni Generali di Trasporto.

### 7.4. Calcolo risarcimento

Qualora la merce non sia assicurata, il risarcimento viene calcolato nei limiti previsti dall'articolo 1696 Cod. Civ. così come modificato dal D.Lgs 286/2005 o, nel caso di spedizioni internazionali, ai sensi delle convenzioni applicabili (ad es. Convenzione CMR – *Convention Merchandises par Route*). Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata, il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato e secondo le condizioni di polizza.

### 7.5. Prospetto riepilogativo

Fermo quanto sopra previsto, per maggiori dettagli si rinvia al prospetto riepilogativo delle condizioni di rimborso e di indennizzo esplicitate per ciascun servizio e riportate all'**Allegato 2** alla presente Carta dei Servizi.

## 8. I termini di consegna

### 8.1. Termini concordati

Eventuali termini tassativi potranno essere validamente concordati soltanto per iscritto previa richiesta di specifico servizio e, in questo caso, la responsabilità della società licenziataria facente parte del *network* GLS per ritardi nella consegna non potrà mai essere superiore ai limiti risarcitori previsti dalle Condizioni Generali di Trasporto e da quanto previsto nello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi pubblicato nell'area legale del

sito di gruppo[9] e allegato alla presente Carta dei Servizi (**Allegato 2**).

### 8.2. Accettazione termini

In ogni caso, come previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto, la società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto non accetta termini tassativi di consegna per la spedizione di documenti ai fini della partecipazione di aste, di gare di appalto e di quant'altro richieda il recapito entro un dato termine a pena di decadenza.

## 9. Assistenza, reclami e conciliazione

### 9.1. Presentazione reclamo

Il cliente può presentare reclamo compilando l'apposito *modulo reclamo* di cui all'**Allegato 3** alla presente Carta dei Servizi entro i termini previsti dalla legge, dal contratto e dalle Condizioni Generali di Trasporto, come segue:

a) se mittente della spedizione o cliente abbonato, alla società licenziataria facente parte del *network* GLS con cui è stato stipulato il contratto di trasporto e/o dalla quale è partita la propria spedizione, ai recapiti messi a disposizione dalla medesima;

b) se destinatario della spedizione, alla società licenziataria facente parte del *network* GLS che ha gestito la fase di consegna della spedizione.

### 9.2. Alternativa per l'invio del reclamo

In alternativa, il cliente (mittente e/o destinatario) può presentare reclamo compilando l'apposito *modulo reclamo* di cui all'**Allegato 3** alla presente Carta dei Servizi e inviandolo all'indirizzo e-mail customerservice@gls-italy.com.

### 9.3. Reclami ricevuti da GLS

Nel caso di reclami ricevuti da GLS Italy S.p.A. di pertinenza di una società licenziataria, sarà cura della stessa inoltrarli alla società licenziataria facente parte del *network* GLS competente per la relativa gestione, comunicando al cliente di aver provveduto in tal senso e contemporaneamente fornendo i dati della società licenziataria facente parte del *network* GLS. Una volta ricevuto il reclamo, la società licenziataria facente parte del *network* GLS provvederà a svolgere le necessarie verifiche e ad assumere tutte le informazioni al fine di verificare la sussistenza di eventuali responsabilità in relazione ai disservizi lamentati.

[9] Link: https://gls-group.com/IT/it/azienda/area-legale/

### 9.4. Risposta al reclamo

La risposta al reclamo sarà comunicata dalla società licenziataria facente parte del *network* GLS o, alternativamente, dal Servizio Clienti entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione dello stesso.

### 9.5. Mancata risposta

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 compilando *l'istanza di conciliazione* di cui all'**Allegato 4** alla presente Carta dei Servizi ed inviandolo alla medesima società licenziataria del *network* GLS che ha gestito la precedente fase di reclamo, con facoltà di farsi assistere da una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti. La procedura di esame si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa.

### 9.6. Istanza per la definizione della controversia

Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può presentare *istanza per chiedere la definizione della controversia* ad AGCOM ai sensi dell'art. 6 del Regolamento AGCOM, approvato con Delibera 184/13/CONS, entro novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, compilando il *Formulario CP* di cui all'**Allegato 5** alla presente Carta dei Servizi (o da scaricare dal sito www.agcom.it) e corredandolo del verbale di conciliazione rilasciato, con facoltà di farsi assistere da una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti.

### 9.7. Avvio azione giudiziaria

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 stragiudiziale delle controversie (quali, ad esempio, negoziazione assistita e mediazione).

## 10. Informazioni utili

### 10.1. Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è consultabile nell'area legale del sito di gruppo.

### 10.2. Altro

Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia espressamente alle norme generali e speciali in materia, alle condizioni particolari relative al servizio richiesto previste dal contratto stipulato con la società licenziataria facente parte del *network* GLS e alle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate nella pagina "Termini e condizioni" nel sito di gruppo e in caso di spedizioni acquistate online dai termini e condizioni presenti alla pagina "Termini e condizioni" in store.gls-italy.com.

## 11. Allegati

- Allegato 1: Tabella riepilogativa servizi
- Allegato 2: Schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi
- Allegato 3: Modulo di reclamo
- Allegato 4: Istanza di conciliazione
- Allegato 5: Formulario CP