Carta dei servizi
Amazon Shipping

AMAZON ITALIA TRANSPORT Srl
Viale Monte Grappa 3/5
20124 Milano

Sommario

1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 3

2 I NOSTRI SERVIZI 4

3 RITIRO, TEMPI E TARIFFE DI SPEDIZIONE 5

3.1 RITIRO DAI MAGAZZINI DEI MITTENTI 5

3.2 CALCOLO DEI TEMPI DI CONSEGNA E TRACCIAMENTO 5

3.3 TARIFFE E METODI DI SPEDIZIONE DISPONIBILI 5

3.5 MANCATA CONSEGNA 6

3.6 PACCHI SMARRITI O DANNEGGIATI 6

4 ASSISTENZA E SERVIZIO CLIENTI 7

5 IL RUOLO DELL'AGCOM 8

5.1 RECLAMI E CONTROVERSIE NEL SETTORE POSTALE 8

1 Che cos'è la Carta dei servizi

Nella fornitura dei servizi di Amazon Shipping, Amazon Italia Transport S.r.l., con autorizzazione generale n. AUG/4778/2018 ("**AIT**"), si impegna a rispettare i principi di trasparenza, obiettività, correttezza e imparzialità nei confronti degli utenti. La presente Carta dei servizi di Amazon Shipping (la "**Carta**") elenca tutte le informazioni necessarie ai mittenti e ai destinatari finali per utilizzare al meglio i servizi di spedizione offerti attraverso Amazon Shipping. La Carta descrive le caratteristiche dei servizi, il loro funzionamento e gli obiettivi di qualità.

La Carta consente inoltre agli utenti di conoscere facilmente le forme di assistenza che Amazon Shipping mette a disposizione dei mittenti e dei destinatari finali dei nostri servizi di spedizione e le procedure per la presentazione di reclami e richieste di conciliazione, nonché di richieste di risoluzione delle controversie davanti all'Autorità di regolazione postale (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, di seguito "**AGCOM**"). I moduli per presentare un reclamo, una richiesta di avvio di una procedura di conciliazione con Amazon Shipping e il cosiddetto "Modulo CP" per presentare una richiesta di risoluzione delle controversie davanti all'AGCOM sono disponibili sul sito web di AIT. La nostra Carta è stata redatta in conformità alle delibere AGCOM n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS (*"Direttiva generale per l'adozione delle Carte dei Servizi da parte dei fornitori di servizi postali*").

La Carta è resa disponibile agli utenti attraverso il sito web di Amazon Shipping al seguente URL: https://shipping.amazon.it. A questo proposito, specifichiamo che il nostro servizio fornisce ai mittenti l'accesso al Programma Amazon Shipping, con l'obiettivo specifico di fornire ai mittenti e ai destinatari finali un servizio di spedizione veloce e affidabile. Nell'organizzazione del trasporto delle spedizioni dei mittenti, ci affidiamo a un numero significativo di operatori di consegna terzi, indipendenti da Amazon, in possesso delle autorizzazioni necessarie per la fornitura di servizi postali e quindi tenuti a rispettare la legislazione applicabile e le normative sopra menzionate.

Ulteriori informazioni su Amazon Shipping sono disponibili al seguente URL (https://shipping.amazon.it) e Nell'account Amazon Shipping.

La presente Carta potrà essere aggiornata, se necessario, alla luce dello sviluppo dei nostri servizi, in particolare per quanto riguarda i tipi di servizi disponibili per gli utenti, le tariffe applicabili e le modalità di funzionamento. Amazon persegue costantemente l'innovazione. Il nostro obiettivo è anticipare le esigenze dei nostri utenti e fornire loro le migliori soluzioni attraverso lo sviluppo di servizi all'avanguardia. Le versioni aggiornate della Carta saranno sempre messe a disposizione degli utenti sullo stesso sito web, insieme alle versioni precedenti della Carta.

2 I nostri servizi

La Carta contiene informazioni specifiche sui servizi Amazon Shipping offerti da AIT. Amazon Shipping è un fornitore di servizi di spedizione che organizza il trasporto di pacchi attraverso fornitori di servizi di consegna terzi selezionati. I nostri servizi sono offerti sia a rivenditori di terze parti che offrono prodotti venduti attraverso il sito web Amazon Marketplace ("Mittenti interni ad Amazon"), sia a rivenditori esterni ad Amazon che offrono prodotti venduti attraverso un altro marketplace o i canali della propria azienda ("Mittenti esterni ad Amazon").

Sia per i mittenti interni ad Amazon che per quelli esterni ad Amazon sono disponibili le stesse opzioni di spedizione e consegna. Amazon Shipping offre un metodo di spedizione Premium, attraverso il quale Amazon Shipping organizza la consegna in uno o due giorni lavorativi. I servizi Amazon Shipping sono soggetti alle tariffe indicate nella presente Carta.

Le consegne organizzate tramite i servizi Amazon Shipping sono segnalate in un'e-mail di conferma della spedizione ai destinatari finali.

3 Ritiro, tempi e tariffe di spedizione

3.1 Ritiro dai magazzini dei mittenti

Amazon Shipping fornirà una previsione iniziale della domanda per ogni mittente tramite Shipper Central o tramite e-mail ogni settimana e il mittente dovrà rivedere la propria stima per consentire ad Amazon Shipping di calcolare accuratamente i volumi di spedizione. I mittenti che non rispondono alle richieste di fornire le proprie previsioni stimate dovranno attenersi alle previsioni iniziali fornite da Amazon Shipping. Se un mittente subisce picchi di volume inaspettati, può richiedere capacità aggiuntiva contattando il nostro team di assistenza ai mittenti tramite il modulo di contatto (e, ove possibile, faremo del nostro meglio per soddisfare i ritiri aggiuntivi).

Comunicheremo a ogni mittente le finestre di ritiro programmate in Shipper Central o tramite e-mail.

Per assistenza o domande sui ritiri, i mittenti possono chiedere assistenza tramite il modulo di contatto o tramite il proprio account Amazon Shipping.

3.2 Calcolo dei tempi di consegna e tracciamento

I destinatari finali possono controllare la data di consegna stimata di ogni spedizione sulla nostra pagina di tracciamento, disponibile all'indirizzo https://track.amazon.it/. La data di consegna viene calcolata utilizzando la data di spedizione prevista e aggiungendo il tempo medio di transito, ossia il tempo necessario per la gestione logistica di un pacco dal magazzino del mittente all'indirizzo del destinatario selezionato.

Se le informazioni di tracciamento indicano che un pacco è stato consegnato, ma il destinatario finale non lo ha ricevuto, è disponibile assistenza tramite e-mail (24 ore su 24, 7 giorni su 7) o tramite richiamata (dalle 8:00 alle 20:00 CST) come segue: 1) i destinatari di mittenti interni ad Amazon (ordini effettuati tramite Amazon Marketplace) possono contattare il Servizio clienti Amazon; e 2) i destinatari di mittenti esterni ad Amazon (ordini effettuati sui canali del mittente stesso) possono richiedere assistenza al seguente URL https://track.amazon.it/contact-us.

A volte può verificarsi un ritardo nell'aggiornamento delle informazioni di tracciamento o, in rari casi, il tracciamento potrebbe non essere disponibile.

Sia i mittenti esterni ad Amazon che quelli interni ad Amazon possono visualizzare lo stato delle spedizioni in Shipper Central. Per l'assistenza, i mittenti possono contattare l'Assistenza ai mittenti tramite il modulo di contatto o il proprio account Amazon Shipping.

3.3 Tariffe e metodi di spedizione disponibili

Le consegne organizzate tramite Amazon Shipping Italy sono disponibili solo per l'Italia. Amazon Shipping Italy offre la spedizione Premium, attraverso la quale Amazon Shipping organizza la consegna in uno o due giorni lavorativi.

Le tariffe generali di spedizione (basate sull'indirizzo di consegna e sulle dimensioni del pacco), ed eventuali restrizioni o limitazioni sono disponibili alla pagina Tariffe e metodi di spedizione in Italia tramite questo link. Le tariffe di ogni singolo mittente sono visualizzate in Shipper Central o nell'accordo commerciale del mittente.

3.5 Mancata consegna

Il numero di tentativi di consegna e le modalità di riorganizzazione della consegna dipendono dal fornitore terzo di servizi di consegna incaricato di portare a termine la consegna organizzata tramite Amazon Shipping. Per gli ordini gestiti tramite Amazon Logistics, quando un pacco non può essere consegnato, il tentativo di consegna verrà ripetuto il giorno successivo per un massimo di tre tentativi. Il destinatario finale sarà avvisato di ogni tentativo di consegna. Per assistenza, i destinatari finali dei mittenti interni ad Amazon possono contattare il Servizio clienti Amazon e i destinatari finali dei mittenti esterni ad Amazon possono contattare l'Assistenza ai destinatari al seguente URL: https://track.amazon.it/contact-us.

In caso di spedizione ritenuta "non consegnabile", possiamo restituire, smaltire, distruggere o donare tale spedizione. A meno che la restituzione di una spedizione non consegnabile non rischi di causare danni a cose o persone o violazioni delle leggi vigenti, faremo ogni sforzo commercialmente ragionevole per restituire tali spedizioni al mittente.

Una spedizione può essere considerata "non consegnabile", ad esempio perché:

- L'indirizzo del destinatario è incompleto, illeggibile, errato o il corriere non riesce a localizzarlo;
- Il destinatario non è presente, oppure non accetta o rifiuta la consegna di una spedizione e il corriere non è in grado di consegnarla a una persona, un indirizzo o un luogo sicuro alternativi;
- la spedizione potrebbe causare danni o ritardi ad altre spedizioni o a qualsiasi altra proprietà, oppure lesioni a qualsiasi persona;
- La spedizione è una spedizione vietata (come definita da Amazon di volta in volta nell'accordo commerciale del mittente in questione) o comunque in violazione di tale accordo commerciale; oppure
- Un'autorità competente trattiene la spedizione o ne impedisce in altro modo la consegna o il trasporto.

3.6 Pacchi smarriti o danneggiati

Se un destinatario finale riceve un pacco danneggiato, i destinatari finali dei mittenti interni ad Amazon possono contattare il Servizio clienti Amazon e i destinatari finali dei mittenti esterni ad Amazon possono contattare l'Assistenza ai destinatari al seguente URL: https://track.amazon.it/contact-us.

Se una spedizione viene persa o danneggiata durante la consegna, il mittente può presentare un reclamo seguendo le procedure descritte in Shipper Central o nell'accordo commerciale del mittente in questione.

4 Assistenza e Servizio clienti

I mittenti forniscono assistenza ai destinatari degli ordini standard acquistati sul Marketplace di Amazon. Il team di assistenza dedicato ai destinatari di Amazon Shipping fornirà assistenza ai destinatari degli ordini acquistati al di fuori del Marketplace di Amazon.

Se si è un mittente e si ha bisogno di assistenza o si desidera presentare un reclamo, è possibile contattare il nostro team di Assistenza ai mittenti tramite il modulo di contatto o il proprio account Amazon Shipping.

Se si è destinatari di un mittente interno ad Amazon e si ha bisogno di assistenza o si desidera presentare un reclamo, è possibile contattare il Servizio clienti Amazon.

Se si è destinatari di un mittente esterno ad Amazon e si ha bisogno di assistenza o si desidera presentare un reclamo, è possibile contattare la nostra Assistenza ai destinatari al seguente URL: https://track.amazon.it/contact-us.

Oltre ai metodi sopra citati, è possibile contattare il Servizio clienti di AIT chiamando il seguente numero verde: 800 628806, oppure inviando una e-mail a: assistenzacartadeiservizi@amazon.it.

5 Il ruolo dell'AGCOM

5.1 Reclami e controversie nel settore postale

In caso di problemi relativi alle consegne effettuate tramite i servizi Amazon Shipping (mancata consegna, consegna ritardata o altri problemi), è possibile presentare un reclamo ad AIT. In questo modo, viene aperta una procedura speciale per trovare una soluzione immediata al problema che si è presentato.

La gestione dei reclami da parte di AIT avviene entro un massimo di **45** giorni dalla ricezione del reclamo e l'esito della gestione viene comunicato all'utente per iscritto.

Se non si riceve risposta al reclamo o la risposta è insoddisfacente, è possibile presentare una richiesta di avvio di una procedura di conciliazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento sulla risoluzione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale approvato dall'AGCOM con delibera n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013.

Inoltre, se si ritiene che l'esito della procedura di conciliazione non sia soddisfacente, è possibile avviare una procedura di risoluzione delle controversie nei confronti dell'AGCOM affinché questa possa risolvere la controversia ai sensi dell'articolo 6 del regolamento citato. Per avviare tale risoluzione delle controversie è possibile utilizzare il "Modulo CP" disponibile su questo sito web.

Ai sensi del citato Regolamento sulla risoluzione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale, in caso di problemi nella gestione della consegna, è possibile usufruire di una procedura rapida, semplice, efficace e non onerosa per risolvere il proprio problema, come riassunto nel seguito:

- È possibile presentare un **reclamo** per segnalare i problemi che si ritiene di aver sofferto e ricevere una risposta entro 45 giorni dalla data di presentazione del reclamo.
- Nel caso in cui la risposta al reclamo sia ritenuta insoddisfacente (o nel caso in cui non vi sia risposta al reclamo entro i termini previsti), è possibile presentare una **richiesta di conciliazione** ad AIT. Qualsiasi procedura di conciliazione si svolge a livello locale. La procedura di conciliazione si conclude, con la redazione di un verbale, entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.
- Se la procedura di conciliazione ha avuto un esito insoddisfacente, in tutto o in parte, è possibile presentare **una richiesta di risoluzione della controversia all'AGCOM**, inviando il Modulo CP.

I moduli per presentare reclami, richieste di avvio di una procedura di conciliazione o di risoluzione delle controversie davanti all'AGCOM sono disponibili sul sito web di Amazon Shipping. La possibilità di optare per questa procedura non pregiudica, tuttavia, la possibilità di utilizzare la piattaforma ODR (Online Dispute Resolution, Risoluzione delle controversie online), un sito ufficiale gestito dalla Commissione Europea per aiutare i consumatori e i commercianti a centrisolvere le loro controversie in via extragiudiziale e a rivolgersi alle autorità giudiziarie, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e di una richiesta di conciliazione. Infine, è possibile attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010.

Esiste un problema con la consegna?	Presentare un reclamo al Servizio clienti
È stato presentato un reclamo ma le richieste non sono state accolte e/o il problema persiste?	Avviare un tentativo di conciliazione con AIT inviando una richiesta
La conciliazione non ha avuto successo?	Chiedere all'AGCOM di **risolvere la controversia**