

**Termini e Condizioni Particolari del
servizio di spedizione bagagli DHL**

1 Premessa

Il presente documento descrive il Servizio nonché le condizioni particolari e modalità tecniche di esecuzione dello stesso, in aggiunta ai Termini e alle Condizioni generali di DHL.

2 Descrizione delle procedure operative per il Servizio

2.1 Principi generali

Il presente paragrafo descrive le procedure operative relative alle seguenti attività:

- Attivazione del Servizio;
- Pagamento del Servizio;
- Modalità di interazione tra NTV e il Fornitore;
- Gestione delle problematiche.

2.2 Attivazione del Servizio

I viaggiatori NTV potranno usufruire del Servizio DHL DOMESTIC EXPRESS (di seguito anche "Servizio"), a condizioni particolari ad essi riservate, durante tutto il periodo di validità dell'Accordo. Il Servizio prevede una tariffa fissa per tutti i bagagli/colli il cui peso cumulato non sia superiore e/o uguale ai 25 kg ed un extra per i kg eccedenti. Per il calcolo della tariffa si considera il peso reale (non volumetrico) totale dei bagagli che il viaggiatore NTV affiderà al Fornitore.

Il Servizio sarà disponibile negli stessi giorni in cui il servizio è attivo, così come indicato sul sito internet www.dhl.it.

I bagagli spediti dai viaggiatori NTV non necessitano di imballaggio ulteriore, sempre che l'involucro della spedizione sia idoneo a tutelarne l'integrità.

Ogni singola spedizione verrà ritirata presso il mittente, previa verifica che il cliente sia in possesso di un codice biglietto valido, e consegnata direttamente all'indirizzo dei destinatari.

Il viaggiatore NTV sarà invitato ad essere presente personalmente o tramite persona incaricata nel luogo indicato per il ritiro e la consegna del bagaglio, nella relativa fascia oraria concordata, che dovrà essere di almeno 2 ore.

Le dimensioni massime ammesse per singolo bagaglio/collo sono di 120 cm x 88 cm x 118 cm, il peso massimo per singolo bagaglio/collo è di 50 kg, mentre il peso massimo complessivo per spedizione è di 250 kg.

Il viaggiatore NTV riceverà il bagaglio all'indirizzo indicativamente entro 24 (ventiquattro) ore dal ritiro se la destinazione è in Italia continentale ed indicativamente in 48 (quarantotto) ore se la destinazione è in Sicilia

o Sardegna o in aree remote. Per una verifica puntuale delle tempistiche di spedizione, chiunque sia interessato potrà consultarle sul sito internet www.dhl.it o verificarle tramite il Customer Service DHL.

Oltre al Servizio i viaggiatori NTV potranno acquistare dal Fornitore (previa verifica con il Customer Service del Fornitore della copertura del Servizio e della applicabilità) tutti i servizi offerti da DHL e consultabili sul sito DHL o tramite il Customer Service DHL.

Per i servizi ulteriori, i viaggiatori NTV beneficeranno di uno sconto del 5% sulle tariffe DHL. Resta inteso che lo sconto concordato non potrà essere nè cumulato nè confrontato con eventuali promozioni in corso.

Si segnala, comunque, che oltre ai servizi dell'offerta standard DHL, ai viaggiatori di NTV saranno offerti alcuni servizi (Assicurazione Forfettaria NTV o Same Day) a condizioni vantaggiose,

Il viaggiatore NTV potrà attivare il Servizio:

- tramite Customer Service del Fornitore al numero **199 199 345**
- presso tutti i Reception DHL del Fornitore.

Il viaggiatore NTV dovrà effettuare la prenotazione del Servizio indicativamente entro le ore 13.00 del giorno precedente la partenza del treno NTV, eccetto consegne in specifiche aree remote per cui si dovrà effettuare la prenotazione entro le tempistiche concordate direttamente dal Viaggiatore con DHL. Il viaggiatore potrà verificare gli orari di prenotazione sul sito internet www.dhl.it.

Qualora ne avesse fatto richiesta nella fase di attivazione del Servizio, il viaggiatore NTV potrà ritirare il bagaglio presso il Reception DHL di destinazione del Fornitore da lui indicato, durante il normale orario di apertura del Reception DHL del Fornitore, comunicatogli al momento della prenotazione del Servizio.

Il Servizio è erogato dal Fornitore a sua esclusiva cura e responsabilità.

2.2.1 Attivazione tramite Customer Service del Fornitore

Il Fornitore metterà a disposizione dei viaggiatori NTV il proprio Customer Service al numero **199 199 345** per effettuare la prenotazione del Servizio. Il Customer Service del Fornitore sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 19.00 ed il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 (esclusi festivi e ponti).

L'operatore del Customer Service del Fornitore fornirà tutte le informazioni richieste dai viaggiatori NTV, in merito al Servizio.

Il Fornitore provvederà alla registrazione dei dati del viaggiatore NTV richiedente il Servizio, di seguito riportati:

- nome e cognome;
- codice identificativo cliente NTV, (opzionale);
- codice biglietto (da inserire nella lettera di vettura DHL – AWB-);
- numero e peso complessivo dei bagagli che si intende spedire;

- eventuali servizi standard acquistati dal viaggiatore.

Il Fornitore invierà periodicamente tali dati a NTV, come specificato al par. 2.4.1

2.2.2 Attivazione tramite Reception DHL del Fornitore

Il viaggiatore NTV, identificandosi come tale, potrà attivare il Servizio, alle tariffe convenzionate, direttamente presso i Reception DHL del Fornitore, consegnando all'operatore del Fornitore il bagaglio da spedire. Il Fornitore, provvederà alla registrazione dei dati del viaggiatore NTV richiedente il Servizio, di seguito riportati:

- nome e cognome;
- codice identificativo cliente NTV, (opzionale);
- codice biglietto, (da inserire nella lettera di vettura DHL – AWB-);
- numero e peso complessivo dei bagagli che si intende spedire;
- eventuali servizi standard acquistati dal viaggiatore.

2.3 Pagamento del Servizio

Il pagamento del Servizio, da parte dei viaggiatori NTV al Fornitore, potrà essere effettuato secondo le modalità di seguito indicate.

Nel caso di attivazione del Servizio tramite Customer Service del Fornitore, il pagamento potrà essere effettuato:

- anticipatamente con carta di credito;
- al momento dell'affidamento dei bagagli, in contanti, al corriere del Fornitore;

In caso di attivazione del Servizio tramite Reception DHL del Fornitore, il pagamento potrà essere effettuato direttamente in loco, al momento dell'affidamento del bagaglio da parte del viaggiatore NTV per la spedizione all'operatore del Fornitore, in contanti o tramite carta di credito.

2.4 Gestione delle problematiche

2.4.1 No show del viaggiatore NTV al momento del ritiro

Non è prevista nessuna penale per il viaggiatore NTV che, pur avendo prenotato il Servizio, non si farà trovare all'appuntamento con il corriere.

2.4.2 No show del viaggiatore NTV al momento della consegna

In caso di no show del viaggiatore al primo tentativo di consegna, sarà fatto un secondo tentativo gratuito da parte del Fornitore. I costi imputabili agli eventuali tentativi di consegna successivi saranno a carico del viaggiatore, e pagati a consuntivo al corriere del Fornitore in contanti, o carta di credito chiamando il Customer Service del Fornitore.

2.4.3 *Smarrimento del bagaglio*

In caso di smarrimento del bagaglio, il viaggiatore NTV riceverà un rimborso nei limiti di quanto previsto da Termini e Condizioni DHL che il viaggiatore sottoscriverà in fase di affidamento del bagaglio per la spedizione. Nel caso in cui il Cliente intendesse assicurare la propria spedizione potrà farlo secondo le condizioni e con le modalità indicate di seguito.

2.5 Tariffe

2.5.1 *Servizio DHL DOMESTIC EXPRESS*

Tariffa fissa franco Italia standard pari ad € 25,00 valida per tutte le spedizioni effettuate, durante il periodo di validità dell'Accordo, per i bagagli il cui peso cumulativo non sia superiore e/o uguale ai 25 kg ed un extra pari ad € 2,00 per ogni Kg eccedente i 25 Kg.

2.5.2 *Assicurazione*

Nel caso in cui il Viaggiatore voglia assicurare con DHL la sua spedizione avrà due alternative:

- Assicurazione DHL Standard: il Cliente pagherà un premio pari all'1% del valore della merce spedita, con un importo minimo di € 10, e sarà risarcito, nei casi contrattualmente previsti, con un importo corrispondente al valore della merce; le condizioni e le limitazioni applicabili alla copertura assicurativa sono rinvenibili sul sito www.dhl.it
- Assicurazione forfettaria per Clienti NTV: il Cliente pagherà un premio pari ad € 5 e sarà risarcito, nei casi contrattualmente previsti, con un importo forfettario pari a €500,00; le condizioni e le limitazioni applicabili alla copertura assicurativa sono rinvenibili sul sito www.dhl.it

2.5.3 *DHL Same Day*

Nel caso in cui il viaggiatore NTV richieda il servizio Same Day per la consegna il sabato o la domenica, il Customer Service DHL applicherà ai viaggiatori NTV uno sconto pari al 5% sulle tariffe normalmente applicate da DHL per tale servizio, non cumulabile o confrontabili con eventuali promozioni.

2.5.4 *Servizi Standard DHL*

Oltre al Servizio, i viaggiatori NTV potranno acquistare dal Fornitore (previa verifica con il Customer Service del Fornitore della copertura del Servizio e della applicabilità) i seguenti servizi nazionali offerti da DHL e consultabili sul sito DHL o tramite il Customer Service DHL.

Per tali servizi, i viaggiatori NTV beneficeranno di uno sconto del 5% sulle tariffe DHL, qui indicate e già comprensive dello sconto riconosciuto ai Clienti NTV.

SERVIZI	Tariffa per NTV	Descrizione Servizio
DHL Domestic Express 9:00	€ 20,50 a spedizione	Per consegna entro le ore 9, previa verifica disponibilità del servizio
DHL Domestic Express 10:00	€ 11,50 a spedizione	Per consegna entro le ore 10, previa verifica disponibilità del servizio
DHL Domestic Express 12:00	€ 9,00 a spedizione	Per consegna entro le ore 12, previa verifica disponibilità del servizio
Saturday Delivery	€ 18,00 a spedizione	Per consegna al Sabato, previa verifica disponibilità del servizio
Ritiro / Consegna Non Standard	€ 29,50 se consegna/ritiro in città € 59,00 se consegna/ritiro fuori città € 118,00 se consegna/ritiro su lunga distanza	Per ritiri o consegne al di fuori degli orari standard