

## *Guida ai Servizi*



numero verde 800 33 13 93  
[www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com)

090825IT

Parcel, Logistics & Express



Indice

IL GRUPPO GLS

- Da realtà italiana a network europeo pag. 4
- I punti di forza GLS pag. 5

IL SISTEMA

- Infrastruttura tecnologica all'avanguardia pag. 6
  - > La tecnologia applicata al sistema : EyeKnow
  - > Sistemi di smistamento
- Assistenza Clienti pag. 8
- Sicurezza e Qualità pag. 9

I PRODOTTI NAZIONALI

- Prodotti Nazionali pag. 10
- Servizi accessori Nazionali pag. 11

I PRODOTTI INTERNAZIONALI

- Prodotti Internazionali pag. 12
- Servizi accessori Internazionali pag. 14
- Informazioni per spedire all'estero pag. 15
- Documenti necessari per l'estero pag. 16
  - > Dichiarazione di origine

I SERVIZI AD ALTA TECNOLOGIA

- Sito Web e tools on-line pag. 18
- Servizi per la trasmissione automatica dei dati pag. 19
  - > Web Labelling e Integrated Labelling

LE INFORMAZIONI UTILI

- Processo di spedizione pag. 20
- Modalità di imballo pag. 22
- Compilare il bollettino di spedizione pag. 22
- Merci pericolose e merci non trasportabili pag. 22



# IL GRUPPO GLS

## Da realtà italiana a network Europeo

GLS è leader europeo nella fornitura di servizi di corriere espresso ad alta affidabilità.

In Italia la storia di GLS inizia nel 1977, quando nasce Corriere Executive con struttura in franchising. Nel 1993, viene fondata Direzione Gruppo Executive S.p.A. con l'obiettivo di coordinare il Gruppo sul territorio nazionale. Il forte sviluppo e i positivi risultati registrati negli anni, richiamano l'interesse di GLS – General Logistics Systems, B.V. – che nel 2001 acquisisce Direzione Gruppo Executive S.p.A., il marchio Executive e tutto il know how precedentemente maturato. Nel 2002 GLS lancia in tutta Europa il proprio brand, diventando così un Network di spedizione unificato. GLS è presente in 36 paesi e conta oggi 678 Sedi, 36 Centri di smistamento e 228.000 clienti. In Italia è capillarmente diffusa su tutto il territorio nazionale, con un totale di circa 134 Sedi, 10 centri di smistamento, 313 mezzi di linea, oltre 2.900 automezzi per le consegne e un portafoglio di 110.000 clienti.



Per soddisfare appieno le esigenze dei clienti, GLS sfrutta i vantaggi che derivano dall'essere una grande organizzazione europea che opera in Italia attraverso sedi autonome dall'elevato potenziale imprenditoriale.

## I punti di forza GLS

### Affidabilità

#### CI IMPEGNIAMO AD ESSERE PUNTUALI

GLS offre ai suoi clienti un'elevata qualità di consegna, risultato di una combinazione ottimale tra personale qualificato e ben addestrato, sistemi e moderne strutture tecnologiche, una capillare rete europea che comprende partnership consolidate e di lunga data.



### Sicurezza

#### CI IMPEGNIAMO A PROTEGGERE LE TUE SPEDIZIONI

Il Gruppo GLS ha messo a punto numerosi standard di sicurezza per accertare che tutte le merci raggiungano integre le loro destinazioni. Ne fanno parte i sistemi automatizzati che monitorano ogni tappa del processo di spedizione e gli impianti di controllo delle singole Sedi. Accanto agli standard tecnici, la formazione è costante per tutti gli addetti, i dipendenti e i trasportatori, affinché le spedizioni siano gestite in modo accurato.



### Trasparenza

#### CI IMPEGNIAMO AFFINCHÉ LE TUE SPEDIZIONI SIANO SEMPRE MONITORATE

Creare e mantenere sistemi e applicazioni tecnologiche al passo con i tempi è punto focale della strategia GLS. Scanner ottici e dati sulle spedizioni sempre accessibili online rappresentano servizi offerti da tempo come standard.



### Flessibilità

#### CI IMPEGNIAMO AD ESSERE SEMPRE VICINI ALLE TUE ESIGENZE

GLS si adopera per conoscere i mercati locali e le esigenze dei singoli clienti in modo da trarne stimolo per un miglioramento continuo dell'offerta. Tempi, destinazioni, modalità di consegna e quadri tariffari sono modificabili e personalizzabili in accordo con le specifiche necessità distributive.



### Sostenibilità

#### CI IMPEGNIAMO A RISPETTARE L'AMBIENTE CHE CI CIRCONDA

Con il progetto Think Green GLS conferma il suo impegno nella protezione dell'ambiente. E' stata definita una serie di misure concrete per ridurre le emissioni inquinanti, trattare e utilizzare con rispetto le risorse naturali e ottimizzare lo smaltimento dei rifiuti.



## IL SISTEMA

### Infrastruttura tecnologica all'avanguardia

L'infrastruttura tecnologica e i sistemi informativi del Gruppo GLS sono in continua evoluzione e innovazione, con l'obiettivo di un miglioramento costante e duraturo.

Le applicazioni tecnologiche al processo di spedizione spaziano dall'adozione di sistemi di movimentazione e smistamento automatizzati, sia nei Centri di Smistamento che nelle Sedi locali, all'uso di tecnologia GPS e GPRS per il trasferimento dei dati. Ne conseguono progressi significativi su molteplici piani, quali incrementi nell'efficienza operativa, ininterrotta accessibilità ai dati e, ancora, informazioni costantemente aggiornate in tempo reale, a tutto vantaggio dei clienti.



### La tecnologia applicata al sistema: EyeKnow

Conoscere lo stato delle spedizioni e venire tempestivamente in possesso dei dati sono esigenze primarie di chi affida la distribuzione delle proprie merci a un corriere.

Tutti i veicoli GLS sono dotati di una strumentazione, che invia di continuo dati alla rete informatica del Gruppo, e di un localizzatore GPS, che permette di individuare la posizione geografica di ogni singolo mezzo. La connessione tra il mezzo di distribuzione e i sistemi informativi GLS sfrutta il GPRS, la più moderna tecnologia che consente il trasferimento rapido di dati, mentre le comunicazioni tra le strumentazioni a disposizione degli autisti avvengono attraverso il Bluetooth.

Grazie a queste soluzioni wireless, il sistema GLS riceve l'esito di una consegna nel momento stesso in cui l'operazione avviene e, nel giro di pochi minuti, la medesima informazione è disponibile sul sito Internet o può essere comunicata via e-mail o sms ai clienti che lo richiedano, consentendo così una tracciabilità piena e in tempo reale della spedizione.

Il sistema GLS elimina telefonate, registrazioni e procedure manuali con un'evidente connessa riduzione dei tempi di preparazione, verifica e controllo delle spedizioni e una conseguente ottimizzazione del servizio dal punto di vista della qualità e della sicurezza.



#### ID COLLO

Si tratta di un'etichetta adesiva, denominata ID collo, riportante un codice a barre, che viene applicata sul pacco in partenza e letta in automatico da tutti gli scanner del circuito GLS senza bisogno di alcuna trascrizione o compilazione manuale: in questo modo ad ogni spedizione, sia essa monocollo o multicollo, viene assegnato in modo univoco un codice a barre a cui corrisponde la destinazione corretta. Questa operazione può essere ulteriormente ottimizzata assegnando un certo range di ID collo direttamente al cliente, in modo che possa applicare autonomamente le etichette a ognuno dei pacchi in partenza.

Le spedizioni viaggiano più veloci e sicure, senza incorrere in inconvenienti o errori di compilazione che possono, a volte, ritardare la consegna. Vi è, inoltre, un altro vantaggio derivante da questa importante novità: il cliente è in possesso, fin dall'istante del ritiro, della specifica sequenza numerica dell'ID collo che, se inserita nello spazio dedicato alla ricerca spedizione all'interno del sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com), permette di accedere autonomamente e sin dal primo momento al monitoraggio in tempo reale dello stato della consegna.

ID collo amplifica la trasparenza e la sicurezza del processo di spedizione. Maggiore controllo e ricerca spedizioni in tempo reale sono i principali vantaggi dello strumento, che viene offerto senza alcun sovrapprezzo con il solo obiettivo di aumentare la Qualità del servizio GLS.



### Sistemi di smistamento

Al fine di garantire la massima trasparenza e un rapporto chiaro e corretto con i clienti sono operativi impianti di lettura dei colli con rilevamento automatico del peso e volume, per tutte le merci che transitano nei magazzini. In questo modo tutti i colli vengono registrati con le esatte dimensioni e il peso reale.





## Assistenza Clienti

La presenza capillare sul territorio permette alle 134 Sedi di gestire localmente il servizio di assistenza. GLS, infatti, vuole mantenere un contatto diretto con tutti i suoi clienti, garantendo a ciascuno una Sede sempre vicina.

Inoltre, su tutto il territorio nazionale, è disponibile un Numero Verde gratuito – 800 33 13 93 – attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 18.30.

Il Servizio Clienti può essere contattato anche via e-mail, collegandosi al sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com) ed entrando nella sezione Servizio Clienti.



## Sicurezza e Qualità

Per GLS l'attenzione alla sicurezza delle merci è obiettivo primario.

La lettura del codice a barre e la sua tracciabilità, la gestione informatizzata di tutte le fasi del trasporto, l'utilizzo di gabbie codificate, di un sistema satellitare di sorveglianza dei mezzi, di un processo centralizzato di controllo nei luoghi di transito e movimentazione, permettono ai clienti GLS di localizzare in ogni momento le spedizioni. Inoltre, grazie all'esteso Network unificato a livello europeo, GLS non si avvale della collaborazione di intermediari esterni, ma gestisce la movimentazione delle merci in un unico circuito interno, per offrire ulteriori garanzie in tema di sicurezza e affidabilità.



## Sistemi di Controllo

Il rispetto delle procedure e il corretto funzionamento di tutti i sistemi di controllo installati vengono verificati quotidianamente.

Tutte le Sedi sono dotate di impianti antirapina, antincendio e antintrusione. Telecamere a circuito chiuso facilitano la sorveglianza dei magazzini e delle infrastrutture.

Il collegamento tra le Sedi viene eseguito utilizzando mezzi dotati di sistemi antirapina e antiscasso.

Durante il viaggio i mezzi di linea sono costantemente monitorati 24 ore su 24 da un controllo satellitare. Eventuali allarmi o segnalazioni di anomalie vengono raccolti, verificati e risolti in tempo reale da una centrale operativa che segue passo passo ogni singolo autoveicolo.

### Certificazione di Sistema Qualità

GLS conta su una squadra di professionisti che lavora con le tecnologie più avanzate e rispettando i più severi standard di qualità.

Per questo ha recentemente rinnovato la certificazione del Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001: 2008. I tradizionali punti di forza, capisaldi del servizio GLS, sono basati sul costante miglioramento della qualità attraverso controlli e procedure operative standard attive su tutto il territorio nazionale.

Una squadra ben addestrata di auditor professionisti effettua il controllo quotidiano degli indici di qualità nel network, attraverso la verifica del corretto rispetto delle procedure in ciascuna Sede.

I PRODOTTI NAZIONALI

Standard – per ogni tipologia di spedizione

Il servizio espresso standard prevede consegna e ritiro di spedizioni fino a 500 kg, costituite da uno o più colli con consegna in 24 ore nella penisola e 48 in Sicilia, Calabria e Sardegna, anche nelle località periferiche.

Numero di colli	1 spedizione = 1 o più colli
Peso massimo per singolo collo	70 Kg
Peso/Volume	(Lunghezza x Larghezza x Altezza) = 3333
Misure massime per lato	max 300 cm
Assicurazione	Il risarcimento dovuto dal vettore in caso di perdita e/o avaria delle merci non potrà essere superiore al limite fissato dall'articolo 1696 del Codice Civile, dalla legge 1° marzo 2005, numero 32 e dal Decreto legislativo numero 286/2005, pari ad una somma non superiore ad 1 Euro per ogni Kg di merce.
Documenti necessari	Fattura o bollettino di spedizione o distinta riepilogativa

Safe Plus – per le tue spedizioni di valore

Safe Plus è il servizio pensato per le tue spedizioni di valore. La merce si muove all'interno del circuito nazionale in gabbie sigillate in aree riservate accessibili esclusivamente a personale dedicato e viene registrata in tutte le fasi operative del processo, in modo da garantire oltre alla consueta tracciabilità anche un rigoroso monitoraggio. La consegna, per colli fino a 25 kg, è effettuata in 24 ore nella penisola e 48 in Sicilia, Calabria e Sardegna, anche nelle località periferiche.

Numero di colli	1 spedizione = 1 o più colli
Peso massimo per singolo collo	25 Kg
Peso/Volume	(Lunghezza x Larghezza x Altezza) = 3333
Misure massime per collo	(Lunghezza + Larghezza + Altezza) = max 150 cm
Assicurazione	All Risk fino a un massimale di 2500 Euro a collo, senza franchigia
Documenti necessari	Fattura o bollettino di spedizione o distinta riepilogativa



Servizi Accessori Nazionali

**Assicurazione 10/10:**  
polizza assicurativa che prevede 10 euro come importo massimo risarcibile al chilogrammo, con 10 chilogrammi di franchigia.

**Assicurazione integrativa:**  
durante le fasi di trasporto, movimentazione e giacenza, le spedizioni sono coperte da formule assicurative che rispettano il regime di "responsabilità vettoriale" e i limiti di risarcimento previsti dalla legge 286/2005. Su richiesta del cliente è possibile assicurare le merci scegliendo polizze integrative, ai disposti di legge, tra le migliori offerte dal mercato.

**Consegna al sabato:**  
servizio di consegna il sabato mattina, dalle ore 8,30 alle ore 12,00.

**Contrassegno:**  
il servizio accessorio consiste nell'incasso, per conto del mittente, di un determinato importo quale corrispettivo della merce spedita, tramite diverse soluzioni di pagamento: contanti, assegno bancario, circolare o postale. L'importo del contrassegno va chiaramente indicato in cifre e in lettere, unitamente alla modalità di incasso, all'interno dell'apposito documento di spedizione.

**Fermo deposito:**  
il servizio accessorio consente al destinatario di ritirare la spedizione fino al terzo giorno lavorativo successivo all'arrivo presso la Sede più vicina. E' disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30. Inoltre il servizio di Fermo Deposito prevede che la merce possa essere ritirata anche al sabato mattina, dalle ore 8.30 alle ore 12.00.

**Prova di consegna:**  
i dati relativi alla prova di consegna sono disponibili su supporto cartaceo (PDC) o in formato elettronico (PDX). Se richiesto, le Sedi possono inviare al mittente la Prova di Consegna in formato immagine, allegandola a un'email. Le informazioni che vengono fornite sono l'ora, la data e il nominativo di chi ha ritirato la merce. Le pdx possono essere visualizzate collegandosi al sito internet [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).



**Ritiro Indiretto:**  
il servizio consente di richiedere il ritiro e la consegna presso domicili diversi dal proprio, alle tariffe concordate con la Sede di riferimento.

**Sprinter:**  
si tratta di un'opzione che permette di rendere le spedizioni ancora più veloci rispetto all'ordinario, riducendo i tempi di consegna previsti: lo standard prevede la consegna entro 24 ore dalla partenza e in 48 ore nelle zone periferiche. Sprinter accorcia ancor più le consegne e consente la scelta tra una delle seguenti opzioni:

- Sprinter – entro ore 12.00:**  
consegna entro le ore 12.00 del giorno successivo all'invio
- Sprinter – ora fissa:**  
consegna ad orario fisso, scelto dal mittente
- Sprinter – anticipato:**  
consegna comunque anticipata rispetto ai tempi standard

Servizi accessori	Standard	Safe Plus
Assicurazione 10/10	x	x
Assicurazione integrativa	x	x
Consegna al sabato	x	x
Contrassegno	x	x
Fermo deposito	x	x
Porto assegnato	x	x
Prova di consegna	x	x
Ritiro indiretto	x	x
Sprinter	x	x







## I PRODOTTI INTERNAZIONALI

### Parcel

Parcel è il servizio camionistico veloce “door to door” (consegna a domicilio) su gomma. Collega 30 Paesi europei e prevede la consegna e ritiro di spedizioni fino a 50 Kg in 48-72 ore.

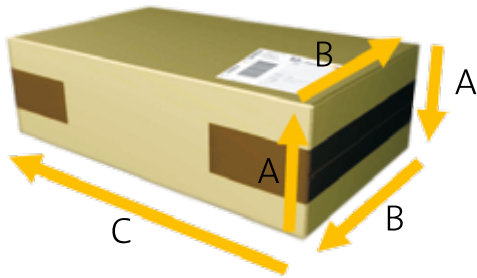
### Come calcolare l’ingombro

L’ingombro è ottenuto dalla somma dei due lati corti moltiplicati per due, più il lato maggiore.

$$C + (Ax2) + (Bx2) = \text{max } 300 \text{ cm}$$

C= lato maggiore = max 200 cm

Non sono ammesse spedizioni con merce su bancale o in cassa su piedini.



### Dettagli tariffe

La tariffa viene calcolata singolarmente per ogni collo in base al peso tassato.

### Dettagli assicurativi

Durante le fasi di trasporto, movimentazione e giacenza, le spedizioni affidate a GLS sono coperte da formule assicurative che rispettano il regime di “responsabilità vettoriale” e i limiti di risarcimento previsti dalla Convenzione di Ginevra denominata universalmente Convenzione CMR con un indennizzo massimo pari a 8,33 DSP x kg lordo (circa 10 euro x kg lordo). Il DSP (Diritto Speciale di Prelievo) è una moneta virtuale che raggruppa le principali valute mondiali e che, in quanto tale, varia giornalmente a seconda dei cambi.

Numero di colli	1 spedizione = 1 o più colli
Peso massimo per collo	50 Kg
Misure massime per collo	$C + (Ax2) + (Bx2) = \text{max } 300 \text{ cm}$ (vedi disegno)
Assicurazione	Convenzione di Ginevra (CMR)
Documenti necessari per Paesi UE	Documento di trasporto o fattura (commerciale o proforma)
Documenti necessari per Paesi extra UE	N° 2 fatture originali N° 5 copie della fattura timbrate e firmate in originale

### Express

Express è un servizio aereo espresso che consente di spedire pacchi e documenti in tutto il mondo con consegna a domicilio. Può contare su aerei dedicati e centri di smistamento internazionali automatizzati. Garantisce la consegna e il ritiro delle spedizioni fino a 68 kg costituite da uno o più colli in 24 ore in Europa e nelle principali città USA e in 48 ore nel resto del mondo.

### Logistics – Groupage

Groupage è il servizio tradizionale camionistico “door to “door” per l’Europa per spedizioni costituite da uno o più colli senza limiti di peso e dimensioni con tempi di consegna di 72-96 ore. Di fondamentale importanza per il completamento della gamma dei servizi GLS, offre la possibilità di effettuare su richiesta carichi completi e consegne in fiera.

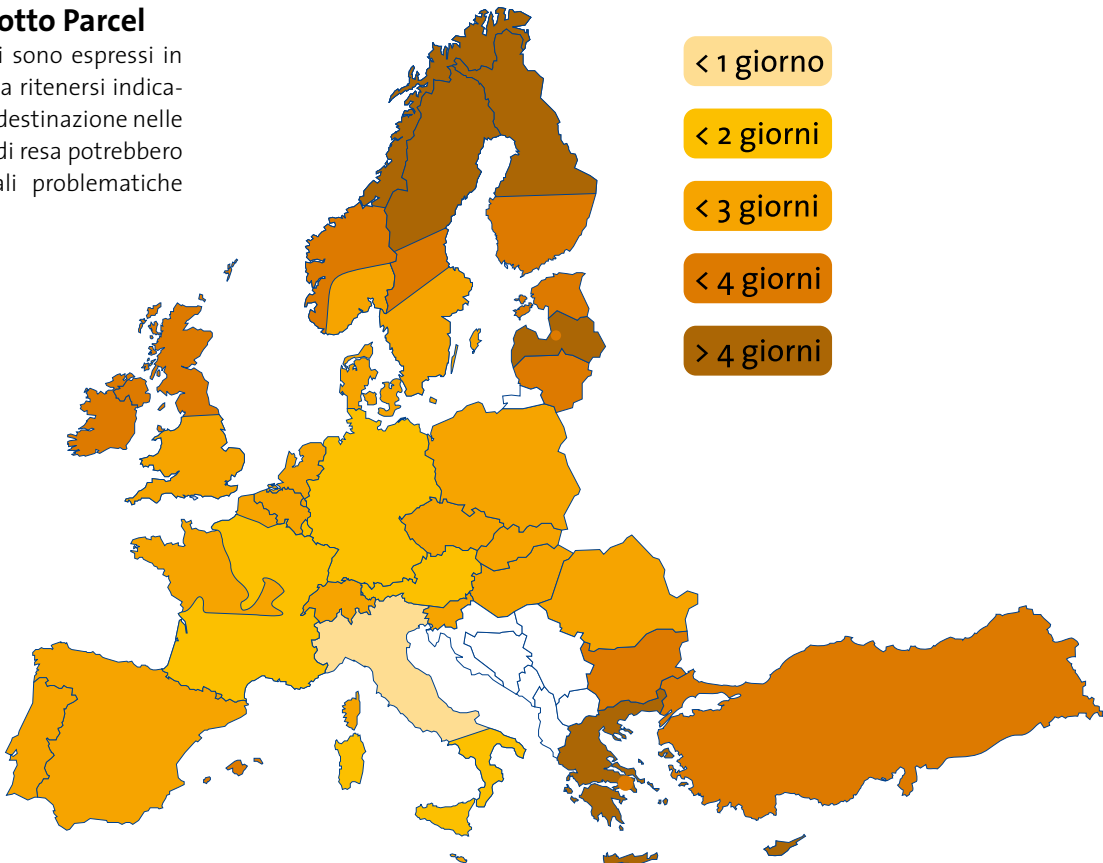
### Logistics – Airfreight

Airfreight è il tradizionale servizio aereo per merce senza limiti di peso e dimensione, per consegne in tutto il mondo in 72-96 ore fermo aeroporto di destino.



### Tempi di resa prodotto Parcel

I tempi di resa segnalati sono espressi in giorni lavorativi e sono da ritenersi indicativi. Per le spedizioni con destinazione nelle località extra UE i tempi di resa potrebbero modificarsi per eventuali problematiche doganali.



Servizi Accessori Internazionali

Assicurazione integrativa

Su richiesta del Cliente è possibile assicurare le merci con un'Assicurazione All Risk a valore

SPOT

Deve esserne fatta esplicita richiesta inserendo la dicitura “ ASSICURATA € ..... “ sul DDT/Fattura.

Massimale e premio sono da concordare con la Sede GLS di riferimento.

AUTOMATICA

Copre automaticamente tutte le spedizioni, con nolo a carico del cliente. Massimale e premio sono da concordare con la Sede GLS di riferimento.

MERCE NON ASSICURABILE

Carte valori, monete, francobolli, denaro, preziosi in genere, automotoveicoli, oggetti d'arte di ogni genere e/o d'affezione, animali, masserizie, merci deperibili, pelli, pellicce, quadri, prodotti farmaceutici, tabacchi, merci fragili senza imballo di produzione, cristalli e vetri, specchi, fari e fanaleria in genere, merci in conto/riparazione, merci usate, salvo diverso accordo scritto.  
Per assicurare spedizioni con altre destinazioni (extra UE) puoi rivolgerti direttamente all'Ufficio Internazionale della tua Sede di riferimento.

Prova di consegna:

i dati relativi alla prova di consegna sono disponibili su supporto cartaceo (PDC) o in formato elettronico (PDX). Le informazioni fornite si riferiscono a ora, data e nominativo di chi ha ritirato la merce. Le pdx possono essere visualizzate collegandosi al sito internet [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).

Ritiro all'estero:

attraverso questo servizio è possibile effettuare la richiesta di ritiro di pacchi, fino a 50 Kg, in tutta Europa. Per usufruire di questa possibilità bisogna presentare uno specifico modulo fornito dalla propria Sede di riferimento compilato in ogni sua parte. Nello specifico è necessario indicare:

- indirizzo completo del luogo di ritiro della merce e un nominativo di riferimento
- numero di telefono ed eventuali orari utili
- esatto numero di colli da ritirare e peso totale

Servizi accessori	Parcel
Assicurazione integrativa	x
Prova di consegna	x
Ritiro all'estero	x



Informazioni per spedire all'estero

- Sono previste esclusivamente spedizioni in porto franco.
- Non è previsto il servizio Fermo Deposito per Parcel.
- Non si accettano spedizioni in Contrassegno.
- Non sono ammesse spedizioni con merce su bancale o in cassa su piedini, eccetto che per il prodotto Logistics.
- Non è possibile spedire presso caselle postali (P.O. box, B.P.).
- L'indirizzo deve essere completo di CAP (zip code).
- E' obbligatorio indicare il numero di telefono del destinatario e l'eventuale nominativo della persona referente.
- Eventuali oneri stabiliti dal Paese di destinazione sono a carico del destinatario.
- Per alcuni particolari tipi di merce (videocassette, pelli, tessuti, alimentari, abbigliamento) devono essere compilati specifici moduli che possono essere richiesti direttamente alla Sede GLS di riferimento.
- In alcuni stati non sono accettate spedizioni con mittente e destinatario "privato". Per eventuali dettagli contatta la Sede GLS di riferimento.
- Per le spedizioni di merce con destinazione in paesi extra UE gli eventuali oneri doganali del paese di destinazione sono a carico del destinatario.





Proforma Invoice

SENDER

Address

Zip Code - City - Nation

Tel. - Contact:

P.Iva - Cod Fisc:

CONSIGNEE

Address

Zip Code - City - Nation

Tel. - Contact:

P.Iva - Cod Fisc:

DATE

N° UNITS	DESCRIPTION	UNIT VALUE	TOT. VALUE
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
		€	€
TOTAL VALUE		€	€

The Exporter of the products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, these products are of\*.....ITALY.....origin"

- I declare that all the information contained in this invoice to be true and correct

\* Specificare se sono di origine italiana / comunitaria

Name



## Documenti necessari per l'estero

### Spedizione di documenti

Solo per il prodotto Express, le spedizioni di documenti per qualsiasi destinazione devono essere accompagnate solo dal DDT (documento di trasporto) o dal bollettino di spedizione, perché non soggette a normative doganali. I documenti con peso superiore ai 2,5 kg e le spedizioni non classificabili come “documenti” (campionature, videocassette, piccole parti di ricambio, cataloghi, realistica,fotografie, ecc) sono soggette a normative doganali e necessitano, quindi, della documentazione prevista per le merci.

### Spedizione di merce

DOCUMENTAZIONE TIPO – 1 Tutte le spedizioni di merce verso paesi comunitari U.E. devono essere accompagnate solo dal DDT (documento di trasporto).

DOCUMENTAZIONE TIPO – 2 Le zone che necessitano di questo tipo di documentazione sono paesi in cui le spedizioni sono soggette a normative doganali che prevedono l'emissione da parte del cliente della fattura proforma o della fattura commerciale (vedi esempi a fondo pagina).

La fattura proforma è richiesta a fini doganali nel caso di merce spedita in visione, campionature, o in omaggio (con valore al di sotto di 25,82 euro) e non destinata alla vendita. La fattura proforma deve riportare il valore intrinseco della merce. La fattura commerciale è richiesta a fini doganali quando ha come intento la vendita. E' consigliabile redigere la fattura (proforma o commerciale) in lingua inglese o nella lingua del paese di destino.

- La fattura proforma o commerciale deve essere emessa in:
- 1 fattura in originale
  - 4 copie della fattura su carta intestata timbrate e firmate in originale

Ogni fattura deve contenere le seguenti voci:

- Dati completi del mittente, con Partita Iva o Codice Fiscale e ragione sociale del destinatario riportata in tutte le sue parti.
- Data e luogo di emissione della fattura (specificare se si tratta di fattura proforma)
- Numero di fattura
- Quantità articoli e peso lordo
- Descrizione articoli
- Prezzi unitari e prezzo totale (non esiste il valore)
- Valuta
- Dichiarazione di origine
- Timbro e firma leggibile in originale
- Condizioni di pagamento della merce
- Il destinatario e la destinazione devono essere i medesimi

La fattura va compilata in inglese e, se si tratta di fattura proforma, va apposta la dicitura “value for custom purpose only”.

ZONE SERVITE	Documentazione TIPO 1	Documentazione TIPO 2
Andorra		✓
Austria	✓	
Belgio	✓	
Bulgaria	✓	
Ceuta		✓
Channel Islands		✓
Danimarca	✓	
Estonia	✓	
Finlandia	✓	
Francia	✓	
Germania	✓	
Gibilterra		✓
Grecia	✓	
Irlanda	✓	
Isole Canarie		✓
Lettonia	✓	
Liechtenstein		✓
Lituania	✓	

### Dichiarazione di origine

La Dichiarazione di origine è rilasciata dall'esportatore di un prodotto e costituisce una prova dell'origine dello stesso. Va apposta sulla fattura ed ha inoltre lo scopo di ridurre i dazi a destino a carico del ricevente. La dicitura da apporre in inglese sulla fattura proforma o commerciale è la seguente:

“The exporter of the products covered by this document declared that: except where otherwise clearly indicated those products are of ...(italian).. preferential origin. I declare that all information in this invoice are true and correct Porto franco (terms of delivery: ddu) Valuta (Value) espresso in .....(indicare la valuta) Merce destinata all'esportazione esente IVA ai sensi dell'art. 8 DPR 633/72”

La Dichirazione d'origine deve essere firmata e timbrata dal mittente esportatore.

Di seguito viene presentata una lista degli Stati serviti da GLS. Gli Stati non presenti fanno parte della categoria “resto del mondo”.

ZONE SERVITE	Documentazione TIPO 1	Documentazione TIPO 2
Lussemburgo	✓	
Malta	✓	
Melilla		✓
Norvegia		✓
Olanda	✓	
Polonia	✓	
Portogallo	✓	
Regno Unito	✓	
Repubblica Ceca	✓	
Repubblica Slovacca	✓	
Romania	✓	
Slovenia	✓	
Spagna	✓	
Svezia	✓	
Svizzera		✓
Turchia		✓
Ungheria	✓	
Resto del Mondo		✓

## I SERVIZI AD ALTA TECNOLOGIA

La piattaforma tecnologica GLS permette ai clienti di gestire in autonomia diverse fasi del processo di spedizione sia attraverso il sito web che tramite l'accesso a sistemi per la trasmissione automatica e diretta dei dati. Obiettivo di questi servizi a valore aggiunto è offrire immediato controllo e visibilità su tutto il processo di spedizione.



### Sito Web e tools on-line

www.gls-italy.com è l'indirizzo del sito in cui è possibile reperire informazioni su GLS.

On line è disponibile un set di strumenti attraverso cui:

- Prenotare un ritiro:**  
 accedendo alla sezione "richiesta di ritiro" si può effettuare una richiesta di ritiro in maniera veloce ed automatica. La richiesta viene tempestivamente recapitata alla Sede di riferimento che provvederà a prenderla in carico.
- Verificare lo stato di una spedizione in partenza o in arrivo:**  
 all'interno della sezione "ricerca spedizioni" è possibile in ogni momento controllare il percorso di un pacco digitando il numero della spedizione riportato sul segnapollo o il codice numerico dell'ID Collo. I clienti abbonati, tramite l'accesso ad un'area riservata e personalizzata, visualizzano tutte le spedizioni da loro effettuate o a loro destinate, aggiornate in tempo reale.
- Sbloccare una spedizione in giacenza:**  
 qualora, per cause indipendenti da GLS, la merce non venisse recapitata e rimanesse custodita presso la Sede destinataria, sarà un'e-mail ad avvisare tempestivamente il cliente che potrà comunicare le istruzioni per la riconsegna della spedizione nella maniera più semplice e diretta accedendo alla sezione riservata "svincola giacenze".
- Trovare la propria Sede di competenza:**  
 per trovare la Sede GLS di propria competenza è possibile accedere alla sezione "Trova la Sede" ed effettuare una ricerca per località, CAP o regione.

## Servizi per la trasmissione automatica dei dati

GLS è in grado di offrire ai propri clienti alcuni servizi che permettono di trasferire i loro dati in modo automatico nell'infrastruttura informativa di GLS, direttamente e senza tramite. GLS offre varie soluzioni tra cui il cliente può scegliere quella che più si adatta alle sue esigenze. I vantaggi sono molteplici:

- verifica immediata della correttezza dei dati e recupero in tempo reale del numero di spedizione, senza bisogno di ulteriori telefonate
- snellimento dei tempi di accettazione, segnapollo e smistamento delle merci
- azzeramento degli errori di trascrizione

### Web Labelling e Integrated Labelling

GLS ha implementato dei sistemi che permettono al cliente di gestire in modo indipendente le proprie spedizioni nell'ambito del territorio nazionale ed internazionale. Utilizzando il suo Personal Computer, il cliente inserisce, modifica e stampa tutto ciò che riguarda le sue spedizioni. Le applicazioni studiate da GLS consentono un'integrazione diretta con il sistema informatico dell'azienda. Il cliente, quindi, è reso autonomo nella gestione di uno dei fondamentali passaggi del processo di spedizione: la fase di registrazione e di stampa del segnapollo. Può, quindi, verificare comodamente dal suo ufficio e nel suo magazzino la correttezza dei dati inseriti e ottenere immediatamente il numero di spedizione e tutte le relative informazioni.





## LE INFORMAZIONI UTILI

### Processo di spedizione

#### 1. RITIRO

##### COME CONCORDARE IL RITIRO

Puoi contattare la tua Sede GLS di riferimento oppure collegarti alla sezione “Prenota il ritiro” del nostro sito [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com). La Sede di riferimento per la tua area effettuerà il ritiro della merce nelle modalità concordate, ed anche un controllo sugli imballi, per verificarne la conformità rispetto a quanto dichiarato al momento della richiesta. E' possibile prenotare un ritiro:

**presso il tuo domicilio:** se hai bisogno di spedire merce ogni giorno puoi concordare con la tua Sede il ritiro fisso giornaliero, senza dover effettuare ulteriori prenotazioni, altrimenti puoi concordare i ritiri di giorno in giorno.

**presso domicili diversi dal tuo:** con il servizio RITIRO INDIRETTO puoi richiedere il ritiro e la consegna di merce presso domicili diversi dal tuo.

##### QUALI INFORMAZIONI INDICARE

###### Dati del mittente

- nome e cognome del richiedente e ragione sociale dell'azienda
- recapito telefonico, fax e indirizzo e-mail
- data in cui effettuare il ritiro
- orari di apertura dell'azienda

###### Dati del destinatario

- ragione sociale
- esatto indirizzo
- persona di riferimento
- recapito telefonico
- orari di apertura dell'azienda

###### Dati della spedizione

- tipologia di merce
- valore della merce
- numero di colli di cui è composta la spedizione
- dimensione e peso

##### MODALITA' DI CONSEGNA

- Contrassegno
- Fermo deposito
- Sprinter

##### MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA SPEDIZIONE

- Porto franco
- Porto assegnato

##### QUALI DOCUMENTI ALLEGARE

- documento di trasporto o bollettino di spedizione
- fattura
- distinta riepilogativa (nel caso si tratti di più spedizioni)



#### 2. IDENTIFICAZIONE

Ogni pacco viene identificato attraverso l'apposizione del segnacollo, una vera e propria “carta d'identità”. Questa operazione permette la rintracciabilità del pacco in ogni momento della spedizione, grazie all'uso di sofisticati sistemi informatici uniti alla presenza di impianti di smistamento automatizzati, che, attraverso scanner ottici, registrano ogni singola tappa nel viaggio del collo.



#### 3. TRASPORTO

Mentre i mezzi di linea viaggiano, le informazioni relative alle spedizioni vengono costantemente trasmesse nel sistema. Durante la notte tutto viene organizzato e predisposto affinché le merci vengano trasportate grazie a 313 mezzi di linea attraverso 10 Centri di Smistamento e consegnate alle 134 Sedi in maniera efficiente e tempestiva.

#### 4. ARRIVO

La Sede di destinazione dispone di tutte le informazioni relative alle spedizioni fin dalla notte prima del loro arrivo: può quindi organizzare le operazioni di consegna con anticipo. Una volta ricevute le spedizioni, la Sede effettua la lettura del codice a barre per l'identificazione dei colli, divide la merce per zone, emette la Lettera di Vettura e provvede alla consegna tempestiva presso il destinatario.



#### 5. CONSEGNA

Nel caso il destinatario della spedizione sia assente GLS provvede a lasciare un avviso al primo passaggio e ad effettuare un secondo passaggio il giorno successivo. In caso di assenza del destinatario al secondo passaggio la merce entra in giacenza.

##### RICERCA SPEDIZIONI

Il servizio, tramite un sofisticato sistema informatico, permette di controllare elettronicamente lo stato delle spedizioni dal ritiro alla consegna e di provvedere alla soluzione di eventuali problemi o anomalie riscontrati durante il percorso.

##### GIACENZA

Il servizio Giacenza consiste nella custodia di spedizioni che non sono state consegnate per cause indipendenti dal corriere. In caso di mancata consegna la merce viene inserita in apposite aree sorvegliate con accesso limitato. Il servizio prevede l'invio al cliente mittente delle informazioni riguardanti la giacenza e la richiesta delle disposizioni di riconsegna.

Le merci vengono rispediti al mittente se non vi sono nuove istruzioni entro 10 giorni lavorativi dalla data di apertura della giacenza.

I clienti abbonati possono comodamente richiedere lo sblocco e la riconsegna del pacco tramite la sezione riservata del sito web.



##### PROVA DI CONSEGNA

I dati relativi alla prova di consegna sono disponibili su supporto cartaceo o come file d'immagine (PDC) o in formato elettronico (PDX). Le informazioni che vengono fornite sono l'ora, la data e il nominativo di chi ha ritirato la merce. Le pdx possono essere visualizzate collegandosi al sito internet [www.gls-italy.com](http://www.gls-italy.com).

