

FAQ

1. Come posso attivare il mio account per il servizio spedizioni X4U?

Per attivare l'account, è necessario compilare il modulo “**Aprire un conto utente**” e inviarlo a staff@x4u.it. Il servizio è riservato agli associati Unione in regola con il pagamento della quota associativa.

2. Quali modalità ci sono per inserire una spedizione?

Esistono due modalità:

- **Inserimento diretto tramite il portale www.x4u.tech con i propri dati di accesso.** In questo caso è necessario stampare l'etichetta per la spedizione direttamente dal portale.
- **Compilazione del modulo cartaceo “Consegna del pacco” e invio a info@x4u.it.** In questo caso, sarà X4U a creare la spedizione sul portale e riceverò l'etichetta da stampare da X4U.

3. Cosa non è possibile spedire attraverso il servizio?

- **Alimenti freschi e deperibili** che hanno bisogno di spedizioni temperate (possono invece essere spediti prodotti alimentari sottovuoto e non deperibili come lo speck – la spedizione avverrà a temperatura ambiente).
- **Vetro o materiali fragili** (piatti, vasi ecc.).
- **Bottiglie di vetro** (vino, birra ecc.), **a meno che non si utilizzino imballi idonei come “ewine”,** acquistabile da nakpack.com.
- Per eventuali **dubbi o specificità** sui propri prodotti, contattare direttamente il **commerciale di riferimento** (punto 8) per una verifica dedicata.

4. Come deve essere preparato correttamente un pacchetto per la spedizione?

L'**imballaggio deve essere adeguato alla spedizione**; sono da evitare materiali da imballaggio (scatole, buste ...) usati o con etichette vecchie. X4U fornisce gratuitamente buste per prodotti leggeri e poco ingombranti. Alcuni prodotti non possono essere smistati automaticamente (NB-Gut). Per queste merci si applicano condizioni di spedizione speciali. Una panoramica con esempi si trova nel documento “**Listino prezzi**” a pagina 5.

5. Il servizio di spedizione include un'assicurazione?

Sì, tutte le spedizioni sono coperte da un'assicurazione vettoriale, come previsto e regolato dalla legge. Il costo di tale assicurazione è incluso nel prezzo della spedizione. In caso di danni alla merce o smarrimento del pacco, l'eventuale rimborso sarà calcolato in base al peso del pacco (a partire da 1 €/kg) e vincolato a determinate condizioni.

Inoltre, è possibile attivare un'assicurazione All Risk, che copre il valore della merce. Il costo di questa assicurazione non è incluso nel prezzo della spedizione.

La decisione di proporre l'assicurazione al cliente spetta all'associato Unione, che deciderà di volta in volta chi, tra lui e il cliente, si farà carico dei costi.

6. Come viene gestito il ritiro della merce?

Una volta inserita la spedizione nel sistema o inviato il modulo con i dati del destinatario, X4U organizza automaticamente il ritiro della merce, che avverrà sulla base della data di consegna indicata dal cliente.

7. Come funziona il monitoraggio delle spedizioni?

Le spedizioni sono monitorate dal Reparto Disposizione di X4U che interviene in caso di necessità.

Gli associati Unione possono verificare lo stato delle spedizioni tramite il portale www.x4u.tech, mentre i destinatari, se hanno fornito il proprio numero di cellulare e/o il proprio indirizzo e-mail, ricevono aggiornamenti via SMS e/o e-mail. Per richieste sullo stato delle spedizioni è possibile contattare il Reparto Disposizione al numero +39 0471 1888 089 – tasto 1.

8. La convenzione prevede la possibilità di personalizzare il servizio?

Sì, se l'associato ha bisogno di un servizio particolare o di un listino personalizzato, può richiedere una consulenza specifica con un rappresentante di X4U.

Richieste commerciali e consulenze:

- Val d'Isarco, Bressanone, Val Pusteria: Marco Venturini, H +39 346 1595 488, marco.venturini@x4u.it
- Val Gardena, Fiè, Siusi, Alpe di Siusi, Castelrotto, Val Badia: Renè Venturini, H 39 333 5807 997, rene.venturini@x4u.it
- Burgraviato, Val Venosta, Val Passiria: Marco Venturini, H +39 346 1595 488, marco.venturini@x4u.it
- Bolzano, Strada del Vino, Bassa Atesina: Lucian Andras, H +39 327 9354 724, lucian.andras@x4u.it
- Renon, Val Sarentino, Val d'Ega: info@x4u.it

Info: convenzioni@unione-bz.it