

DOMANDE FREQUENTI

1. REGISTRAZIONE E DATI DI ACCESSO

Non sono un cliente lolnvio, come posso registrarmi?

Registrarsi a lolnvio è semplicissimo! E' possibile compilare il form on line accessibile seguendo il link "registra" e seguire le indicazioni per ottenere le credenziali di accesso.

Ho dimenticato i miei dati di accesso, cosa devo fare?

Al **completamento** della registrazione **avrà ricevuto** una e-mail contenente la password di accesso che puoi personalizzare effettuando il login sul sito e accedendo all'area "Il mio profilo". La username è costituita dall'indirizzo e-mail con cui ti sei registrato. Ogni volta che modificherai la password riceverai una conferma anche via e-mail. Se non ricordi la password, clicca su "Password Dimenticata?" nel pannello di Login, inserisci l' indirizzo email con cui ti sei registrato e il codice di controllo visualizzato a fianco. Riceverai via e-mail una nuova password che annullerà la precedente.

Come posso cambiare l'indirizzo e-mail con cui accedo a lolnvio?

L'indirizzo e-mail con cui ti sei registrato è la chiave per identificarti non è possibile modificarlo.

2. SPEDIZIONI

Esistono destinazioni verso le quali non è possibile spedire?

lolnvio può trovarsi nella condizione di non essere in grado di gestire alcune destinazioni interdette a causa di forza maggiore. A questo proposito raccomandiamo di controllare la bacheca degli avvisi prima di effettuare una spedizione.

Come devo imballare il pacco?

[Clicca qui per consultare la guida pratica all'imballaggio.](#)

Come utilizzo il documento di trasporto che mi è arrivato per email?

Il documento di trasporto ricevuto via email va stampato e apposto sul lato maggiore della confezione.

Quali sono i tempi di spedizione?

I ritiri vengono effettuati a partire dal giorno lavorativo immediatamente successivo per gli ordini inseriti entro le ore 17:00 e la consegna avviene in genere in 1/2 (comunque indicativamente non oltre 3) giorni lavorativi successivi a quello di ritiro, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

Posso spedire verso l'estero?

Si è possibile spedire dall'Italia verso oltre 200 paesi in tutto il mondo. Clicca [qui](#) per vedere la lista delle Nazioni servite. Non è possibile prenotare spedizioni dall'estero verso l'Italia.

Durante il giorno solitamente non sono in casa, posso fissare un appuntamento per il ritiro/la consegna?

Per offrire a tutti i clienti spedizioni più efficienti, celeri ed economiche, non possiamo determinare l'orario esatto di consegna. Per alcune località è possibile scegliere l'accessorio (a pagamento) di consegna entro orario stabilito. Per alcune località, in fase di prenotazione di ritiro, è possibile indicare una preferenza fra mattina o pomeriggio. Ti ricordiamo che possiamo effettuare il ritiro/la consegna anche presso un luogo di lavoro o un Ufficio Postale.

Il corriere ritira/consegna direttamente al piano dell'abitazione/dell'ufficio?

Per offrire a tutti i clienti spedizioni più rapide ed economiche, ritiro e consegna avvengono al piano terra. E' possibile scegliere l'accessorio (a pagamento) di consegna al piano. Per questo accessorio sono previste limitazioni legate all'ingombro della spedizione e all'accessibilità dell'edificio.

Temo che il corriere sia passato quando non ero in casa/ho trovato un tagliando di notifica, e ora?

Se il corriere non trova il **mittente** al primo tentativo, ritenterà il giorno lavorativo successivo. Se il corriere non trova il **destinatario** al primo tentativo, ritenterà il giorno lavorativo successivo. Se anche il secondo tentativo non andrà a buon fine, contatterà telefonicamente il destinatario per concordare un appuntamento.

Come faccio a sapere se un pacco è stato consegnato?

Ti avvisiamo automaticamente via e-mail ed SMS (se ci hai fornito anche un numero di cellulare). Inoltre, puoi visualizzare in qualsiasi momento lo stato delle tue spedizioni inserendo il numero ordine in home page o accedendo all'area "Le mie spedizioni".

Cosa posso fare se riscontro problemi tecnici nella compilazione dell'ordine?

Puoi segnalare il malfunzionamento al servizio clienti oppure all'indirizzo email: informazioni@ioinvio.it

3. PAGAMENTI E FATTURE

Quanto costa spedire?

Il costo della spedizione varia in base alle caratteristiche del pacco (peso e misure) e alla scelta dei servizi accessori disponibili al primo step della spedizione. I servizi accessori sono dunque servizi il cui costo va ad aggiungersi a quello della spedizione standard. A oggi sono disponibili il servizio di: copertura (per le spedizioni nazionali e per quelle internazionali presso i Paesi che lo prevedono), contrassegno (solo per le spedizioni nazionali) e le opzioni di consegna al piano, su appuntamento o la sera (anche questi disponibili solo sulle spedizioni nazionali). Per alcune località disagiate può essere previsto un costo ulteriore.

I servizi sono imponibili ad Iva ad aliquota ordinaria.

Come avviene il pagamento?

Dopo aver inserito i dettagli della spedizione potrai pagare direttamente con BancoPosta On Line, carta di credito appartenente ai circuiti American Express, MasterCard, Diners, Visa (anche prepagata, ad es. PostePay), o con PayPal o tramite plafond.

Come posso ricevere le fatture delle mie spedizioni?

Entro il giorno 15 del mese successivo a quello del pagamento riceverai automaticamente la fattura di cortesia all'indirizzo e-mail con cui sei registrato. Da quel momento sarà anche disponibile nell'area "Le mie fatture" su IoInvio.

Codici sconto

I Codici sconto possono essere validi per una sola spedizione oppure per più spedizioni in un arco di tempo. Le condizioni di utilizzo dei codici saranno dettagliate per ogni promozione. Puoi utilizzare il codice sconto inserendolo nell'apposito spazio in fase di acquisto della spedizione.

4. SERVIZIO CLIENTI

Quando posso chiamare il servizio clienti per avere assistenza?

Il servizio clienti osserva i seguenti orari di apertura: lunedì – sabato dalle 08.00 alle 20.00

Ma quanto costa chiamare il servizio clienti?

La chiamata al numero verde 800 228 160 è gratuita da rete fissa e mobile