

## CONSORZIO LOGISTICA PACCHI S.C.P.A.

### CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

#### PREMESSA

#### PRINCIPI ISPIRATORI E OBIETTIVI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

In conformità al D.lgs 261/1999 e s.m.i. e alla Delibera 413/14/CONS della AGCOM la Carta della Qualità di CLP recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale e definisce le procedure di gestione dei reclami e dei rimborsi con riferimento a tali servizi.

Con la presente Carta della Qualità CLP si impegna a realizzare i seguenti obiettivi:

- definire e rispettare gli standard di qualità dei servizi offerti;
- definire i prodotti offerti alla Clientela;
- prevedere la possibilità di indennizzi qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità tenendo conto delle disposizioni vigenti;
- definire la procedura di reclamo;
- facilitare le opportunità di contatto con l'azienda;
- stabilire un rapporto di fiducia con la Clientela basato su un'informazione semplice e comprensibile.

La Carta della Qualità è scaricabile dal sito internet [www.ioinvio.it](http://www.ioinvio.it).

I contratti standard per l'erogazione dei servizi sono generalmente a tempo indeterminato e non costituiscono obbligo di acquisto per il Cliente che, salvo diversi accordi, ordinerà di volta in volta i servizi ad esso necessari. In ogni caso lo stesso può comunque recedere dal contratto in ogni momento con preavviso di 30 giorni. Negli accordi standard le variazioni contrattuali ai sensi dell'art 12 delle Condizioni Generali di Trasporto vengono comunicati al Cliente con preavviso di 30 giorni. In tale lasso di tempo lo stesso potrà comunicare di non voler accettare le variazioni apportate e recedere senza penali.

#### **SERVIZI OFFERTI DA CLP:**

##### **Express Box**

È il servizio ideale per il target B2C/E-commerce: aziende che vogliono spedire beni ai consumatori in modo veloce (tempi espressi) ed efficace (possibilità di richiedere la consegna in fermoposta/casella postale; giacenza di 7gg all'Ufficio Postale in caso di mancata consegna).

Il servizio presenta le seguenti caratteristiche:

- Area geografica di riferimento: Servizio di spedizioni pacchi nazionale - tutto il territorio italiano.
- Dimensioni: **Standard:** fino a 150 cm come somma dei tre lati (lunghezza: max 100 cm) per collo.  
**Voluminoso:** fino a 220 cm come somma dei tre lati (lunghezza: max 150 cm) per collo. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in

consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

- **Peso:** È possibile spedire colli fino a 30 kg di peso. I pacchi che eccedono il peso massimo consentito di 30 kg verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
- **Multicollo:** Non sono ammesse spedizioni multicollo.
- **Pick-up:** Compreso nel prezzo su richiesta a domicilio del Cliente, tramite Numero Unico 199-116699, sito internet ([www.sda.it](http://www.sda.it)), portale mySDA; inoltre potrà richiedere sia il ritiro fisso che a calendario.
- **Modalità di consegna** La consegna può avvenire, su richiesta del Cliente mittente:

- al domicilio del destinatario;
  - in fermo posta (circa 10.000 Uffici Postali abilitati);
  - a casella postale.
- **Tempi di consegna:** Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane (salvo formalità doganali per spedizioni dirette a Livigno e Trepalle). I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione verificabili sul sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it) e/o al Numero Unico 199-116699.
  - **Tentativi di consegna:** 2 (due); il secondo tentativo, in caso di svincolo da parte del Cliente mittente (a pagamento) o di richiesta da parte del destinatario (gratuito), da richiedersi entro tre giorni lavorativi dal primo tentativo.
  - **Giorni di consegna:** Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
  - **Orari di consegna:** In giornata.
  - **Destinatario Assente:** In caso di mancata consegna per assenza del destinatario presso il proprio domicilio, il corriere lascerà un primo avviso di giacenza (prima parte della Lettera di Vettura con le indicazioni per lo svincolo della spedizione e l'Ufficio Postale dove la spedizione andrà in giacenza). Il destinatario, entro i 3 giorni lavorativi successivi al primo tentativo di consegna, potrà ritirare la spedizione presso la Filiale SDA o richiedere gratis lo svincolo (riconsegna a domicilio della spedizione o richiedere la messa a disposizione c/o uno degli Uffici Postali competenti per il servizio fermoposta. Il destinatario potrà utilizzare uno tra i seguenti canali:
    - Numero Unico 199-116699;
    - il sito [www.sda.it](http://www.sda.it) utilizzando la funzionalità svincolo giacenze.A partire dal quarto giorno lavorativo successivo al primo tentativo di consegna, qualora il destinatario non abbia fornito indicazioni di svincolo, la spedizione sarà disponibile presso l'Ufficio Postale competente ove rimarrà in giacenza per ulteriori sette giorni lavorativi, compreso il sabato, che decorrono dal giorno successivo alla data di presa in consegna della spedizione da parte dell'Ufficio Postale. Un secondo avviso sarà recapitato all'arrivo della spedizione all'Ufficio Postale. In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della Lettera di Vettura. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.  
In caso di secondo tentativo di consegna non andato a buon fine per destinatario assente, l'addetto alla consegna lascerà un secondo avviso con l'indicazione che la spedizione sarà disponibile per il ritiro presso l'Ufficio Postale di giacenza riportato nel primo avviso.

- **Rifiuto del destinatario**

In caso di rifiuto al ritiro della spedizione, il destinatario dovrà apporre la propria firma nell'apposito riquadro riportato sulla Lettera di Vettura. In mancanza della firma del destinatario, la stessa sarà apposta dall'addetto alla consegna. La spedizione rifiutata andrà in giacenza presso la Filiale SDA in attesa di eventuale svincolo da parte del Cliente. Trascorsi 3 giorni senza indicazione di svincolo da parte del Cliente, la spedizione verrà inviata al mittente o abbandonata.
- **Destinatario non individuabile**

Qualora non sia stato possibile consegnare al destinatario una spedizione (ad esempio nel caso in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto) viene inviato al Cliente (mittente) il Dossier apertura pratica di giacenza, ovvero comunicazione dell'impedimento alla consegna indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni. Il dossier, a pagamento secondo la tariffa contrattualmente prevista, è inviato esclusivamente via web. I 3 gg di giacenza sono gratuiti. In caso di rimessa in consegna di una spedizione presso lo stesso destinatario o altro destinatario/indirizzo, a seguito di indicazioni di svincolo da parte del Cliente, le spese di riconsegna della spedizione sono a carico del Cliente stesso. Il Cliente (mittente) può svincolare la spedizione in giacenza anche richiedendo la consegna in fermoposta presso l'Ufficio Postale competente o il reso mittente o abbandono. Trascorsi i 3 giorni di giacenza senza uno svincolo, la spedizione va automaticamente in giacenza presso l'Ufficio Postale. Un secondo avviso sarà recapitato all'arrivo della spedizione all'Ufficio Postale. In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della Lettera di Vettura. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.
- **Giacenza c/o SDA:**

La giacenza c/o la Filiale SDA è gratuita. Il periodo di giacenza previsto è di 3 giorni lavorativi, a decorrere dal giorno successivo alla data del primo tentativo di consegna da parte del corriere.
- **Giacenza c/o UP:**

La giacenza c/o l'Ufficio Postale è gratuita (circa 9.000 Uffici Postali abilitati). Il periodo di giacenza previsto è di 7 giorni lavorativi, compreso il sabato, a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo alla data di arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale competente.
- **Svincolo:**

Le spedizioni non consegnate potranno essere svincolate sia dal Cliente (a pagamento) che dal destinatario (gratis) nell'arco dei 3 giorni lavorativi successivi al primo tentativo di consegna.

Il destinatario potrà utilizzare i seguenti canali:

- Numero Unico 199-116699;

- il sito [www.sda.it](http://www.sda.it) attraverso la funzionalità Svincolo Giacenze.

Il Cliente/Mittente potrà utilizzare i seguenti canali:

- la Soluzione Tecnologica utilizzata;
- il sito [www.sda.it](http://www.sda.it) attraverso la funzionalità Svincolo Giacenze;
- previa registrazione, direttamente dalla funzione Giacenze del portale mySDA;
- Numero Unico 199-116699.

Le opzioni di svincolo che ha a disposizione il **mittente** sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna in qualsiasi punto di consegna purché servito dalla stessa filiale SDA dove si trova la spedizione in giacenza;
- invio a Fermo Posta in uno degli Uffici Postali serviti dalla Filiale SDA dove si trova la spedizione in giacenza;
- ritiro spedizione da parte del destinatario presso filiale SDA;
- ritorno al mittente della spedizione;
- abbandono della spedizione .

Le opzioni di svincolo che ha a disposizione il **destinatario** sono:

- riconsegna della spedizione in qualsiasi punto di consegna purché servito dalla stessa filiale SDA dove si trova la spedizione in giacenza;
- consegna in Fermo Posta in uno degli Uffici Postali serviti dalla Filiale SDA dove si trova la spedizione in giacenza;
- richiesta di Fermo Deposito presso la Filiale SDA.

Sia il Cliente che il destinatario potranno visualizzare gli elenchi degli Uffici Postali, serviti dalla stessa Filiale SDA, presso i quali è possibile dirottare le spedizioni.

- Ritorno al mittente:

A pagamento, stessa tariffa della spedizione di andata (anche in caso di abbandono).

- Contrassegno:

A pagamento - Importo massimo contrassegno: 999,00 euro a spedizione. Il diritto minimo di contrassegno include importi fino a 516,46 euro. Per importi superiori a 516,46 euro sarà applicata la percentuale di eccedenza. Il diritto di contrassegno è previsto a prescindere dal buon esito della spedizione. Modalità di incasso: le modalità di incasso dovranno essere indicate dal Cliente sulla Lettera di Vettura e potranno essere le seguenti: a) assegno bancario circolare intestato al Cliente (non trasferibile); b) assegno bancario o circolare intestato a SDA Express Courier S.p.A. (non trasferibile); c) contanti.

Per tutte le modalità d'incasso l'importo massimo del contrassegno è pari a 999,00 euro (novecentonovantanove/00)

a spedizione. Per i pacchi consegnati al destinatario presso l'Ufficio Postale le modalità previste per l'incasso dell'importo in contrassegno sono esclusivamente: contanti o postamat. In caso di impossibilità all'Ufficio Postale di effettuare il bollettino (c/c illeggibile, mancanza bollettino...) verrà disposto un vaglia postale il cui importo viene detratto dalla somma incassata per il contrassegno.

- **Assicurazione:**

A pagamento. È previsto un massimale fino a 2.582,28 euro per spedizione o, su richiesta del Cliente, assicurazione una tantum di L/V fino ad un massimale assicurativo di 50.000 euro per spedizione con tariffa pari all'1% del valore della merce assicurata; o in alternativa alle fasce di massimali, corrispondendo un supplemento di 3,50 euro per spedizioni con valore assicurato fino a 500,00 euro. Per spedizioni con valore assicurato oltre 500,00 euro viene applicata, in aggiunta alla tariffa base di 3,50 euro, la percentuale prevista sul modulo vendita calcolata sul valore eccedente della merce assicurata. Al Cliente è data facoltà di sottoscrivere entrambe le condizioni tariffarie per l'assicurazione scegliendo di volta in volta la modalità per la singola spedizione. Tuttavia potrà assicurare ciascuna spedizione con una sola tra le due modalità disponibili. In particolare, nella modalità in % sul valore, attraverso la propria soluzione tecnologica per la stampa delle LV, il Cliente dovrà attivare l'apposito campo della maschera di compilazione del documento di trasporto e indicare il valore della merce. In caso di mancata apposizione del valore verrà automaticamente addebitata la fascia di assicurazione maggiore, salva la verifica sulla risarcibilità della spedizione da parte dell'Assicurazione.
- **Copertura Basic**

A pagamento. L'estensione del limite massimo di rimborso per responsabilità vettoriale è di 6,20 euro/kg per spedizione.
- **Digipod:**

A pagamento (2,00 euro + IVA) disponibile esclusivamente via web attraverso mySDA per una durata di sei mesi a partire dalla data di consegna della spedizione.
- **Smart Alert:**

A pagamento (0,20 euro per sms), previa configurazione su mySDA da parte del Cliente. Prevede l'invio di una notifica (via SMS e/o email) con la quale si avvisa il mittente e/o il destinatario che la spedizione è "partita" e/o "in consegna" e/o "fermo deposito" e/o "giacenza presso l'Ufficio Postale" e/o "destinatario assente" e/o "indirizzo errato/incompleto". L'invio della notifica a mezzo e-mail è gratuito. Il messaggio sulla disponibilità della spedizione presso l'Ufficio Postale verrà inoltrato a decorrere dal momento in cui la spedizione è disponibile presso l'Ufficio Postale competente (dovrà essere inviato un messaggio sms al destinatario anche quando l'invio della spedizione è diretta in Fermo Posta o a Casella Postale).
- **Prova di Consegna (POD):**

A pagamento (5,80 euro + IVA) - disponibile in copia cartacea (fotocopia) su richiesta al Numero Unico (199-116699), o email ([assistenzaexpressbox@consorziologicapacchi.it](mailto:assistenzaexpressbox@consorziologicapacchi.it)).

- **Controllo stato spedizione:** Tracking spedizione tramite consultazione diretta sul sito [www.sda.it](http://www.sda.it) o Numero Unico (199-116699).
- **Modalità di abbonamento** A consuntivo. È possibile accedere al prodotto attraverso le seguenti Soluzioni Tecnologiche: Web, Web basic, System e InvioEasy. Per dettagli vedere Allegati Tecnici.
- **Prezzi** Il prezzo viene determinato in base al peso reale della spedizione ed è articolato per 5 fasce di peso:
  - **0-2:** fino a 2 kg;
  - **2-5:** da 2,001 a 5 kg;
  - **5-10:** da 5,001 a 10 kg;
  - **10-20:** da 10,001 a 20 kg;
  - **20-30:** da 20,001 a 30 kg.
- **Modalità di pagamento** A 30 gg. data fattura tramite rimessa diretta (assegno o contanti) o bonifico bancario.
- **Reclami:** Il Cliente può presentare reclamo chiamando il Numero Unico 199-116699, entro i termini previsti, o via email all'indirizzo di posta elettronica: [assistenzaexpressbox@consorzilogisticapacchi.it](mailto:assistenzaexpressbox@consorzilogisticapacchi.it) o inviando un fax al Numero Unico a pagamento +39 06 66592319
- **Rimborsi:** Come disciplinato nelle Condizioni Contrattuali/Condizioni Generali di Trasporto.
- **Indennizzo previsto e Modalità di indennizzo:** Vengono rimborsati i danni diretti e materiali con esclusione dei danni indiretti, le spedizioni non assicurate vengono rimborsate nei limiti della responsabilità vettoriale di 1 euro per kg di peso lordo di merce trasportata, oppure entro il limite di 6,20 euro per kg di peso lordo di merce trasportata se è stato attivato l'accessorio copertura basic, le spedizioni assicurate vengono rimborsate per i danni diretti e materiali subiti dalla merce trasportata, comunque entro i limiti dell'importo assicurato, al netto degli scoperti e franchigie previsti nel contratto di trasporto.  
  
Tra le diverse modalità di rimborso si può scegliere: bonifico bancario o compensazione crediti/debiti.  
L'indennizzo potrà avvenire entro 60 giorni dalla data di ricezione dei documenti richiesti dalla SDA, pertanto i tempi di indennizzo si intendono al netto dei giorni occorrenti ai Clienti per produrre la documentazione o alle autorità per rilasciare eventuali verbali di denuncia di furti o incidenti stradali.  
Mancato espletamento del servizio.  
Il Mancato espletamento del servizio prevede l'emissione di una nota di credito a fronte delle spese di spedizione che vengono così rimborsate al Cliente. L'emissione potrà avvenire entro 30/60 giorni.

- Assistenza tecnica: - per soluzione tecnologica System [sviluppoClienti@sda.it](mailto:sviluppoClienti@sda.it);  
- per soluzioni web numero verde 800806670.

## Express Box - Servizi Accessori

### ore 9

È un accessorio di consegna ad orario garantito da richiedere sul servizio base che presenta le seguenti caratteristiche:

- Area geografica di riferimento: Circa 140 località italiane servite; delivery area strutturata in base alla logica mittenza/destino<sup>1</sup>. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna.
- Peso/Dimensioni : Sul collo sono fissati i seguenti limiti per l'erogabilità del servizio Time Definite ore 9:
  - Peso Max Collo: 15 kg (peso reale);
  - Dimensioni Max Collo: 150 cm somma delle 3 dimensioni e/o 100 cm il lato più lungo.
- Tempi di consegna: Servizio di consegna garantita entro le ore 9:00 (a partire dalle ore 8:00) del giorno lavorativo successivo al ritiro o del secondo giorno lavorativo successivo al ritiro per le spedizioni in partenza da Sicilia, Calabria, Sardegna verso le altre regioni del continente comprese nella specifica delivery area<sup>1</sup>.
- Giorni di consegna: Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
- Servizi accessori: ore 9 è compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per Express Box, ad eccezione dei servizi Su Appuntamento, Di Sabato e Di Sera, Consegna Programmata e A Giorno Stabilito.
- Pricing: Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione standard.
- Livello di servizio: Il livello di servizio atteso per il servizio di consegna entro le ore 9.00 è: *On Time Consegnato 95%*.
- Rimborso: Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti, consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento della spedizione. Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Per le modalità di erogazione del rimborso e per le cause di non applicabilità della garanzia di rimborso si rimanda alla disciplina presente nel Modulo Vendita e nelle Condizioni Generali di Trasporto.

<sup>1</sup> Il supplemento ore 9 è disponibile solo per specifiche aree di consegna: è necessario verificare, inserendo Località/CAP di partenza e Località/CAP di arrivo della spedizione, nell'apposita area del sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it), se il servizio di consegna garantita è disponibile per tale tratta o scaricare dal sito l'elenco completo delle Località servite dal Cap di partenza della spedizione, oppure chiamare il Numero Unico 199-116699.

# Consorzio Logistica Pacchi

- **Condizioni di erogabilità:** Qualora, in via eccezionale, sia affidata a CLP una spedizione con supplemento ore 9 eccedente anche uno solo dei limiti sopra indicati e/o la cui tratta non è coperta dal servizio ore 9, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna, pertanto la spedizione sarà trattata e consegnata secondo i tempi standard del servizio Express Box ed il supplemento non sarà fatturato.

## ore 10

È un supplemento di consegna ad orario garantito da richiedere sul servizio base che presenta le seguenti caratteristiche:

- **Area geografica di riferimento:** Circa 1.000 località italiane servite; delivery area strutturata in base alla logica mittenza/destino<sup>2</sup>. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle d'Aosta, Molise, Basilicata, Sicilia, Calabria e Sardegna.
- **Peso/Dimensioni:** Stessi limiti di peso e dimensioni del servizio Express Box.
- **Tempi di consegna:** Servizio di consegna garantita entro le ore 10:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o del secondo giorno lavorativo successivo al ritiro per le spedizioni in partenza da Sicilia, Calabria, Sardegna verso le altre regioni del continente comprese nella specifica delivery **area**<sup>1</sup>.
- **Giorni di consegna:** Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
- **Servizi accessori:** Il supplemento ore 10 è compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per Express Box, ad eccezione dei servizi Su Appuntamento, Di Sabato e Di Sera, Consegna Programmata e A Giorno Stabilito.
- **Pricing:** Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione standard.
- **Livello di servizio:** Il livello di servizio atteso per il servizio di consegna entro le ore 10:00 è: *On Time Consegnato 95%*.
- **Rimborso:** Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti, consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento della spedizione. Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Per le modalità di erogazione del rimborso e per le cause di non applicabilità della garanzia di rimborso si rimanda alla disciplina presente nel Modulo Vendita e nelle Condizioni Generali di Trasporto.

---

<sup>2</sup> Il supplemento Ore 10 è disponibile solo per specifiche aree di consegna: è necessario verificare, inserendo Località/CAP di partenza e Località/CAP di arrivo della spedizione, nell'apposita area del sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it), se il servizio di consegna garantita è disponibile per tale tratta o scaricare dal sito l'elenco completo delle Località servite dal Cap di partenza della spedizione, oppure chiamare il Servizio Clienti 199-116699.

# Consorzio Logistica Pacchi

- Condizioni di erogabilità: Qualora, in via eccezionale, sia affidata a CLP una spedizione con supplemento ore 10 la cui tratta non è coperta dal servizio, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna, pertanto la spedizione sarà trattata e consegnata secondo i tempi standard del servizio Express Box ed il supplemento non sarà fatturato.

## ore 12

È un supplemento di consegna ad orario garantito da richiedere sul servizio base che presenta le seguenti caratteristiche:

- Area geografica di riferimento: Circa 2.800 località italiane servite; delivery area strutturata in base alla logica mittenza/destino<sup>3</sup>. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle d'Aosta e Basilicata.
- Peso/Dimensioni: Stessi limiti di peso e dimensioni del servizio Express Box.
- Tempi di consegna: Servizio di consegna garantita entro le ore 12:00 del giorno lavorativo successivo al ritiro o del secondo giorno lavorativo successivo al ritiro per le spedizioni in partenza da Sicilia, Calabria, Sardegna verso le altre regioni del continente comprese nella specifica delivery **area**<sup>1</sup>.
- Giorni di consegna: Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
- Servizi accessori: Il supplemento ore 10 è compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per Express Box, ad eccezione dei servizi Su Appuntamento, Di Sabato e Di Sera, Consegna Programmata e A Giorno Stabilito.
- Pricing: Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione standard.
- Livello di servizio: Il livello di servizio atteso per il servizio di consegna entro le ore 12.00 è: *On Time Consegnato 95%*.
- Rimborso: Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti, consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento della spedizione. Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Per le modalità di erogazione del rimborso e per le cause di non applicabilità della garanzia di rimborso si rimanda alla disciplina presente nel Modulo Vendita e nelle Condizioni Generali di Trasporto.

<sup>3</sup> Il supplemento ore 12 è disponibile per specifiche aree di consegna: è necessario verificare, inserendo Località/CAP di partenza e Località/CAP di arrivo della spedizione nell'apposita area del sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it) o scaricare dal sito l'elenco completo delle Località servite dal Cap di partenza della spedizione, oppure chiamando il Servizio Clienti 199-116699, se il servizio di consegna garantita è disponibile per tale tratta.

# Consorzio Logistica Pacchi

- Condizioni di erogabilità: Qualora, in via eccezionale, sia affidata a CLP una spedizione con supplemento ore 12 la cui tratta non è coperta dal servizio, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna, pertanto la spedizione sarà trattata e consegnata secondo i tempi standard del servizio Express Box ed il supplemento non sarà fatturato.

## Consegna al piano

Il servizio, a pagamento, che prevede la consegna della spedizione al piano del destinatario.

- Peso/Dimensioni : Sul collo sono fissati i seguenti limiti per l'erogabilità del servizio nella modalità standard:
  - Peso Max Collo: 30 kg (peso reale);
  - Dimensioni Max Collo: 150 cm somma delle 3 dimensioni e/o 100 cm il lato più lungo.Qualora il collo superasse i limiti sopra indicati, il servizio di consegna al piano non potrà essere erogato in modalità standard ma dovrà essere svolto con servizio dedicato e soggetto a specifico preventivo.
- Modalità di attivazione del servizio: Fatte salve le condizioni di erogabilità del servizio relative alle caratteristiche di peso/dimensioni della spedizione da consegnare al piano, il Cliente per richiedere il servizio dovrà selezionare l'accessorio consegna Al Piano direttamente dalla Soluzione Tecnologica utilizzata.
- Tempi di consegna: Stesse tempistiche del servizio base.
- Giorni di consegna: Lunedì - Venerdì (festivi esclusi).
- Servizi accessori: Accessorio compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per il servizio Express Box, ad eccezione delle spedizioni per le quali sia stato richiesto il Fermo deposito, la consegna in Fermoposta o a Casella Postale.
- Pricing: Supplemento tariffario, aggiuntivo al prezzo della spedizione, differenziato in funzione del peso della spedizione consegnata al piano.
- Modalità di pagamento: Il supplemento per la consegna Al Piano sarà fatturato a consuntivo in base alla richiesta effettuata dal Cliente in fase di compilazione della Lettera di Vettura.
- Rimborso: L'accessorio consegna Al Piano non è un servizio garantito. In caso di reclamo da parte del Cliente chiuso negativamente per mancata erogazione del servizio, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento di consegna Al Piano. Per le modalità di gestione del reclamo ed erogazione del rimborso si rimanda a quanto previsto e disciplinato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

## Su appuntamento

Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. – Società appartenente al Gruppo Poste Italiane  
Sede Legale: 00144 Roma – Viale Europa, 175 – Tel. (+39) 06.66592.1 – Fax (+39) 06.66592.319 – [clp@pec.consorziologicapacchi.it](mailto:clp@pec.consorziologicapacchi.it)  
Cap. Soc. Euro 516.000 i.v. – REA 947451 – Registro delle Imprese di Roma – Cod. Fisc. e P. IVA 06112461006

Servizio accessorio, a pagamento, che prevede di contattare il destinatario per concordare l'appuntamento di consegna in base alla disponibilità del destinatario e compatibilmente con i tempi di consegna previsti.

- **Modalità di attivazione e caratteristiche del servizio:** Il Cliente per richiedere il servizio dovrà selezionare l'accessorio consegna Su Appuntamento, indicando obbligatoriamente il numero telefonico ed i riferimenti del destinatario, direttamente dalla Soluzione Tecnologica utilizzata. Il Cliente è responsabile della correttezza dei riferimenti telefonici inseriti in fase di richiesta del servizio: qualora tali dati dovessero essere incompleti e/o errati, non sarà possibile contattare il destinatario per concordare l'appuntamento ed, in tal caso, la spedizione sarà consegnata nelle modalità e nelle tempistiche standard previste dal servizio utilizzato. L'appuntamento potrà essere concordato con il destinatario a partire dalla data di arrivo della spedizione nella filiale SDA di destino e la data dell'appuntamento di consegna potrà essere fissata entro e non oltre i 5 giorni lavorativi successivi. La consegna sarà effettuata all'orario concordato con il destinatario, fatta salva una fascia di tolleranza di un'ora in anticipo e/o ritardo rispetto all'orario fissato.
- **Tempi di consegna:** Stesse tempistiche del servizio base.
- **Giorni di consegna:** Lunedì - Venerdì (festivi esclusi).
- **Servizi accessori:** Accessorio compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per il servizio base, ad eccezione dei servizi Time Definite e delle spedizioni per le quali sia stato richiesto il Fermo deposito, la consegna in Fermoposta o a Casella Postale.
- **Pricing:** Supplemento tariffario, aggiuntivo al prezzo della spedizione.
- **Modalità di pagamento** Il supplemento per la consegna Su Appuntamento sarà fatturato a consuntivo in base alla richiesta effettuata dal Cliente in fase di compilazione della Lettera di Vettura.
- **Rimborso:** L'accessorio consegna Su Appuntamento non è un servizio garantito. In caso di reclamo da parte del Cliente chiuso negativamente per mancata erogazione del servizio per cause imputabili a CLP, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento di consegna Su Appuntamento. Per le modalità di gestione del reclamo ed erogazione del rimborso si rimanda a quanto previsto e disciplinato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

### Di sabato

Servizio accessorio, a pagamento, che prevede la consegna a domicilio nella giornata di sabato.

## Consorzio Logistica Pacchi

- Modalità di attivazione e caratteristiche del servizio: Il Cliente per richiedere il servizio dovrà selezionare l'accessorio consegna Di Sabato direttamente dalla Soluzione Tecnologica utilizzata. La consegna sarà effettuata il primo sabato successivo alla data di ritiro compatibilmente con i tempi di consegna previsti per il servizio base. Il servizio consegna Di Sabato è disponibile solo per le Località/Cap di destino comprese nella specifica delivery area "Di Sabato" consultabile e scaricabile sul sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it).
- Tempi di consegna: Stesse tempistiche del servizio base utilizzato.
- Giorni di consegna: Sabato (festivi esclusi).
- Servizi accessori: Accessorio compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per il servizio base, ad eccezione dei servizi Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna Di Sera, in Fermo deposito e la consegna in Fermoposta o a Casella Postale.
- Pricing: Supplemento tariffario, aggiuntivo al prezzo della spedizione.
- Modalità di pagamento: Il supplemento per la consegna Di Sabato sarà fatturato a consuntivo in base alla richiesta effettuata dal Cliente in fase di compilazione della Lettera di Vettura.
- Rimborso: L'accessorio consegna Di Sabato non è un servizio garantito. In caso di reclamo da parte del Cliente chiuso negativamente per mancata erogazione del servizio per cause imputabili a CLP, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento. Per le modalità di gestione del reclamo ed erogazione del rimborso si rimanda a quanto previsto e disciplinato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

### Di sera

Servizio accessorio, a pagamento, che prevede la consegna a domicilio in orario serale (18:30 - 21:00).s

- Modalità di attivazione e caratteristiche del servizio: Il Cliente per richiedere il servizio dovrà selezionare l'accessorio consegna Di Sera direttamente dalla Soluzione Tecnologica utilizzata. La consegna sarà effettuata in orario serale, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), dalle 18:30 alle 21:00, esclusivamente nelle Località/CAP di destino comprese nella specifica delivery area "Di Sera" consultabile e scaricabile sul sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it).
- Tempi di consegna: Stesse tempistiche del servizio base utilizzato.
- Giorni di consegna: Lunedì - Venerdì (festivi esclusi).
- Servizi accessori: Accessorio compatibile con tutti gli altri servizi accessori

disponibili per il servizio base, ad eccezione dei servizi Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna Di Sabato, in Fermo deposito e la consegna in Fermoposta o a Casella Postale.

- Pricing: Supplemento tariffario, aggiuntivo al prezzo della spedizione.
- Modalità di pagamento: Il supplemento per la consegna Di Sera sarà fatturato a consuntivo in base alla richiesta effettuata dal Cliente in fase di compilazione della Lettera di Vettura.
- Rimborso: L'accessorio consegna Di Sera non è un servizio garantito. In caso di reclamo da parte del Cliente chiuso negativamente per mancata erogazione del servizio per cause imputabili a CLP, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento. Per le modalità di gestione del reclamo ed erogazione del rimborso si rimanda a quanto previsto e disciplinato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

### Consegna programmata e a giorno stabilito

Servizio accessorio, a pagamento, che consente di programmare o stabilire in anticipo il giorno e l'orario di consegna della spedizione.

- Modalità di attivazione e caratteristiche del servizio: Il Cliente per richiedere il servizio dovrà selezionare l'accessorio consegna direttamente dalla Soluzione Tecnologica indicando, in caso di:
  - *Consegna Programmata*: il giorno/i della settimana (es. lun.- merc.) la relativa fascia oraria (mattina o pomeriggio) e l'eventuale finestra temporale di due ore (ad es. 9-11:00) in cui deve essere effettuata la consegna;
  - *Consegna a Giorno Stabilito*: il giorno esatto e la fascia oraria (mattina o pomeriggio) in cui deve essere effettuata la consegna (es. 28/02/2012 fascia oraria mattina: 9-13).

La spedizione potrà essere affidata ad SDA massimo 5 giorni (lavorativi) prima del giorno utile/definito per la consegna.

- Tempi di consegna: Stesse tempistiche del servizio base utilizzato (sulla base delivery origine-destino).
- Giorni di consegna: Lunedì - Venerdì (festivi esclusi).
- Servizi accessori: Accessorio compatibile con tutti gli altri servizi accessori disponibili per il servizio base, ad eccezione degli accessori di consegna di Sabato, di Sera, su Appuntamento, dei servizi Time Definite e delle spedizioni per le quali sia stato richiesto il Fermo deposito, e la consegna in Fermoposta o a Casella Postale. Non sarà possibile richiedere la consegna programmata e la consegna a giorno stabilito in fase di svincolo.

## Consorzio Logistica Pacchi

- Pricing: Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione.
- Modalità di pagamento Il supplemento per la consegna Programmata e a Giorno Stabilito sarà fatturato a consuntivo in base alla richiesta effettuata dal Cliente in fase di compilazione della Lettera di Vettura.
- Rimborso: In caso di reclamo da parte del Cliente chiuso negativamente per mancata erogazione del servizio per cause imputabili a CLP, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento di consegna richiesto. Per le modalità di gestione del reclamo ed erogazione del rimborso si rimanda a quanto previsto e disciplinato nelle Condizioni Generali di Trasporto.

### Supplementi SCS

- Descrizione: Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come destino le regioni Sicilia, Calabria e Sardegna. Sono esclusi dal pagamento del supplemento:
  - le spedizioni con mittenza e destino all'interno di ciascuna delle tre regioni;
  - il traffico dalla Sicilia verso la Calabria e viceversa.
- Pricing: supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione base.

### CAP/Località disagiate

- Descrizione: Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località o un CAP dell'elenco "CAP/Località disagiate", verificabili sul sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it) (area Informazioni).
- Area geografica di riferimento: Specifica delivery costituita da 332 combinazioni di Località/CAP
- Modalità di applicazione: Il supplemento CAP/Località disagiate esclude e prevale sul supplemento SCS nel caso di spedizione diretta ad una località o un CAP situati in una delle 3 regioni (Sicilia, Calabria, Sardegna).
- Pricing: Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione base.

### Località periferiche

Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. – Società appartenente al Gruppo Poste Italiane  
Sede Legale: 00144 Roma – Viale Europa, 175 – Tel. (+39) 06.66592.1 – Fax (+39) 06.66592.319 – [clp@pec.consorzio logisticapacchi.it](mailto:clp@pec.consorzio logisticapacchi.it)  
Cap. Soc. Euro 516.000 i.v. – REA 947451 – Registro delle Imprese di Roma – Cod. Fisc. e P. IVA 06112461006

# Consorzio Logistica Pacchi

- **Descrizione:** Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località/CAP dell'elenco "CAP/Località periferiche", verificabili sul sito internet [www.sda.it](http://www.sda.it) (area Informazioni).
- **Area geografica di riferimento:** Specifica delivery costituita da 1.270 combinazioni di Località/CAP.
- **Modalità di applicazione:** Il supplemento CAP/Località periferiche è aggiuntivo rispetto al supplemento SCS nel caso di spedizione diretta ad una località o un CAP situati in una delle 3 regioni (Sicilia, Calabria, Sardegna).
- **Pricing:** Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione base.

## Home Box

Il servizio Home Box presenta le seguenti caratteristiche:

- **Area geografica di riferimento:** Servizio di spedizioni pacchi nazionale - tutto il territorio italiano.
- **Dimensioni:**  
Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati (lunghezza: max 100 cm) per spedizione.  
Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati (lunghezza: max 150 cm) per spedizione.
- **Peso:**  
0-2 fino a 2 kg per spedizione;  
2-20 da 2 a 20 kg per spedizione.

I pacchi che eccedono dette dimensioni e/o il peso massimo consentito, saranno resi al mittente addebitando i costi di rispedizione a tariffa "Voluminosi", esclusi i servizi accessori. Per spedizioni di pacchi che eccedono le dimensioni e/o il peso massimo consentiti, il Cliente deve contattare il proprio referente commerciale per concordare specifiche condizioni tariffarie.

- **Multicollo:** Non sono ammesse spedizioni multi collo.
- **Lettera di Vettura**  
Stampata dal Cliente su foglio di carta bianca in formato A4 ed è suddivisa in tre parti: 1) avviso di giacenza con indicato l'Ufficio Postale competente con nome UP, CAP, Località, indirizzo, numero di telefono e orario di apertura, copia corriere, 2) copia amministrazione, 3) copia corriere (POD). Per la stampa delle Lettera di Vettura il Cliente può utilizzare o il sw di CLP/SDA (web o su PC) o produrle in proprio. Le specifiche tecniche della Lettera di Vettura stampata in proprio sono illustrate nel documento Allegato 2 - Documentazione Tecnica Operativa System. Il Cliente deve ripiegare la Lettera di Vettura in tre lasciando visibile solo la prima parte ed inserirla nella taschetta adesiva trasparente. Le tasche adesive

sono richieste dal Cliente sul sito SDA, area richiesta materiali, e fornite direttamente dalla Filiale di SDA.

- **Pick-up:**

Compreso nel prezzo; le spedizioni vengono ritirate presso la/e sede/i operativa/e del Cliente, al piano stradale, con i mezzi messi a disposizione da parte di SDA. Il ritiro può essere o pianificato a calendario concordandolo con la filiale SDA o su richiesta specifica (soluzione web). In caso di consistenti quantitativi di spedizioni, il Cliente inserirà gli invii in roll container forniti da SDA. Il ritiro della spedizione è regolato attraverso l'invio di specifiche informazioni a seconda della soluzione tecnologica scelta dal Cliente. In particolare: in caso di utilizzo della *Soluzione Tecnologica Home Box System*, prima della partenza del mezzo dal magazzino del Cliente, quest'ultimo dovrà inviare a SDA un file con formato e modalità descritte nelle specifiche tecniche richiamate nell'Allegato 2 - Documentazione Tecnico-Operativa. All'interno di questo file devono essere contenute tutte le informazioni relative ad ogni singola spedizione del Cliente. Ciascuna spedizione dovrà riportare, sul lato più grande della confezione, dei supporti cartacei contenenti tutte le informazioni relative alla spedizione. Per le ipotesi sopra descritte, il Cliente rimane l'unico responsabile delle conseguenze derivanti da omessa, incompleta o non corretta indicazione delle informazioni richieste. CLP/SDA non sarà tenuta, in alcun modo, a rilevare eventuali errori. In caso di utilizzo della *Soluzione WEB*, che permette di produrre e stampare direttamente le Lettere di Vettura Home Box sui sistemi sw SDA ma a cura del Cliente, è possibile richiedere il ritiro delle spedizioni solo attraverso la stessa soluzione, salvo diversi accordi.
- **Modalità di consegna**

La consegna può avvenire, su richiesta del Cliente mittente, al domicilio del destinatario, in fermo posta oppure a casella postale. La Consegna al destinatario prevede la firma per accettazione del destinatario ovvero di persona abilitata al ritiro.
- **Tempi di consegna:**

La consegna viene effettuata su tutto il territorio nazionale entro 4 giorni lavorativi (salvo formalità doganali per spedizioni dirette a Livigno e Trepalle) con decorrenza dal giorno successivo a quello in cui viene per la prima volta effettuata la lettura ottica del bar-code presso l'hub di smistamento.
- **Tentativi di consegna:**

1 (uno).
- **Giorni di consegna:**

Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
- **Orari di consegna:**

In giornata.
- **Assenza del destinatario:**

In caso di assenza del destinatario, presso il proprio domicilio, e di conseguenza di mancata consegna, il corriere lascerà un primo avviso di giacenza (copia Lettera di Vettura); un

secondo avviso sarà recapitato attraverso l'Ufficio Postale competente. Il destinatario potrà ritirare il pacco presso l'Ufficio Postale dopo 2 giorni lavorativi dalla data del tentato recapito con l'esclusione del sabato e dei festivi. Tale informazione è riportata sul lasciato avviso al destinatario. La spedizione rimarrà in deposito presso l'Ufficio Postale competente per sette giorni lavorativi, compreso il sabato, a decorrere dalla data di rilascio del secondo avviso. In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della Lettera di Vettura. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.

- **Destinatario non individuabile** Nel caso in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto, la spedizione verrà inoltrata all'Ufficio Postale competente. Il Cliente mittente, informato dell'avvenuto da CLP, tramite SDA che genera il file denominato "NO\_AVVISO", avrà la possibilità, di comunicare la giacenza del pacco presso l'Ufficio Postale al destinatario. In ogni caso, la spedizione rimarrà in deposito presso l'Ufficio Postale.
- **Rifiuto del destinatario** In caso di rifiuto al ritiro della spedizione, il destinatario dovrà apporre la propria firma nell'apposito riquadro riportato sulla Lettera di Vettura. In mancanza della firma del destinatario, la stessa sarà apposta dall'addetto alla consegna. La spedizione rifiutata verrà restituita al mittente senza alcun avviso, fatto salvo quanto disposto diversamente dal mittente (abbandono). In quest'ultimo caso è a carico del Cliente mittente il costo sostenuto per il processo di abbandono.
- **Giacenza:** La giacenza è gratuita. Il periodo di giacenza previsto è di 7 giorni lavorativi, compreso il sabato, a decorrere dalla data di rilascio del secondo avviso a cura dell'Ufficio Postale competente (riportato sulla Lettera di Vettura) presso l'indirizzo del destinatario. Trascorso tale periodo, la spedizione viene restituita al mittente, tranne nel caso in cui il Cliente abbia optato per l'abbandono. Le spese di restituzione (= alla tariffa base) sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.
- **Ritorno al mittente:** A pagamento, di regola la stessa tariffa della spedizione di andata. Trascorsi 7 gg di giacenza all'Ufficio Postale la spedizione ritorna automaticamente al mittente, salvo espressa richiesta di abbandono.
- **Contrassegno:** A pagamento - Importo massimo contrassegno: 999,00 euro a spedizione. Il diritto minimo di contrassegno include importi fino a 516,46 euro. Per importi superiori a 516,46 euro sarà applicata la percentuale di eccedenza il diritto si pagata a prescindere dal buon esito della spedizione.
- **Modalità di incasso:** Le modalità di incasso dovranno essere indicate dal Cliente sulla Lettera di Vettura e potranno essere le seguenti: a)

assegno bancario circolare intestato al Cliente (non trasferibile); b) assegno bancario o circolare intestato a SDA Express Courier S.p.A. (non trasferibile); c) contanti. Per tutte le modalità d'incasso l'importo massimo del contrassegno è pari a 999,00 euro (novecentonovantanove/00) a spedizione. Per i pacchi consegnati al destinatario presso l'Ufficio Postale le modalità previste per l'incasso dell'importo in contrassegno sono esclusivamente: contanti o postamat. In caso di impossibilità a Ufficio Postale di effettuare il bollettino (c/c illeggibile, mancanza bollettino...) verrà disposto un vaglia postale il cui importo viene detratto dalla somma incassata per il contrassegno.

- **Assicurazione:** A pagamento, a seconda dei massimali 258,23 euro; 516,46 euro; 1.549,37 euro; 2.582,28 euro.
- **Prova di Consegna (POD):** A pagamento. È possibile richiedere, entro 60 giorni dalla data di accettazione della spedizione, a pena di decadenza, la fotocopia della prova di consegna (POD) firmata dal destinatario.
- **Servizio SMS:** A pagamento. È disponibile il servizio informativo tramite SMS sullo stato delle spedizioni. Il servizio sarà reso disponibile per i pacchi non consegnati con motivazione "DESTINATARIO ASSENTE" oppure "NO AVVISO". CLP invierà giornalmente al Cliente un file contenente gli estremi dei pacchi che risultano inesitati dopo il primo tentativo. Gli SMS verranno inoltrati ai destinatari a decorrere dal momento in cui la spedizione sarà disponibile presso l'Ufficio Postale competente. Gli SMS inoltrati ai destinatari riporteranno la seguente informazione: "Il pacco n° ..... inviato da ..... è disponibile presso l'Uff. Postale di ..... Importo ..... euro.
- **Reclami:** I reclami dovranno essere presentati, a pena di decadenza, esclusivamente per iscritto, tra il 10° e il 60° giorno lavorativo successivo alla data riportata sul file corrispondenze che attesta la presa in carico da parte di CLP del pacco direttamente all'Assistenza Clienti Business di Poste all'indirizzo e-mail [srv\\_homebox@posteitaliane.it](mailto:srv_homebox@posteitaliane.it) inviando apposito file, inviando un fax al Numero Unico a pagamento +39 06 66592319. Inoltre sarà possibile rivolgersi al Numero Unico 803160.
- **Soluzioni tecnologiche:** Sono disponibili 3 possibili soluzioni tecnologiche per il Cliente: Web, Web basic (solo monoutente) e System (autoproduzione). Per dettagli vedere Allegati Tecnici.
- **Tracciatura:** Tutte le fasi di lavorazione sono tracciate informaticamente a partire dal momento in cui la spedizione transita sull'HUB. La data e l'ora della consegna sono certificate dall'operatore addetto alla consegna. In caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica System, il Cliente può verificare l'esito e lo stato delle proprie spedizioni consultando la sezione dedicata sul sito [FTP.sda.it](http://FTP.sda.it). La trasmissione dei dati avviene tramite

protocollo FTP. Ad ogni Cliente sono assegnati una login e una password per l'invio dei dati dei colli in partenza e per la ricezione dei file contenenti le informazioni dei pacchi consegnati. È possibile inoltre verificare lo stato delle spedizioni online attraverso il servizio "Dovequando" sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o, in caso di utilizzo della soluzione Web, direttamente attraverso il portale web interrogando lo storico per più chiavi di ricerca.

- Modalità di contrattualizzazione: Modulo di Vendita per adesione più 5 allegati.
- Durata del contratto e prezzo: La durata del contratto è annuale. I prezzi indicati nel MdV sono validi dalla data di sottoscrizione del contratto salvo diversa indicazione e sono validi al rinnovo, salvo adeguamento annuale previsto in funzione della variazione media dei prezzi al consumo per l'intera collettività pubblicati dall'ISTAT (NIC) e salva facoltà per CLP di variare i prezzi stessi, in ogni momento, previo avviso al Cliente e con formalità di cui alle Condizioni Generali di Trasporto. I prezzi fissati nel modulo di vendita, sono formulati sui volumi di traffico stimati dal Cliente. Qualora, in fase di consuntivo, le spedizioni affidate a CLP risultino essere di numero inferiore rispetto a quanto indicato, CLP si riserva la facoltà di rinegoziare i prezzi con il Cliente in funzione del volume di traffico effettivo.

- Modalità di pagamento Il pagamento del servizio avverrà a consuntivo tramite una delle seguenti modalità:

- a 30 gg data fattura tramite rimessa diretta;
- a 60 gg data fattura tramite rimessa diretta;
- a 30 gg tramite bonifico bancario;
- a 60 gg tramite bonifico bancario.

Il servizio Home Box prevede il pagamento a consuntivo; le Lettere di Vettura saranno pertanto fatturate sulla base del reale utilizzo. Nell'eventualità in cui non fossero rispettati i termini di pagamento su indicati, CLP, tramite SDA, avrà la facoltà di addebitare al Cliente, previo avviso, gli interessi per il ritardato pagamento, pari al tasso di riferimento stabilito dalla BCE in vigore alla scadenza del pagamento maggiorato di due punti percentuali.

- Fidejussione A garanzia delle obbligazioni assunte, alla sottoscrizione del MdV, il Cliente dovrà consegnare idonea fideiussione bancaria in favore di CLP, rilasciata da primario Istituto Bancario, il cui importo sarà parametrato in ragione del fatturato medio mensile presunto.

Il calcolo dell'importo della garanzia è definito dalla seguente relazione:  $Z=X+X*Y$  dove X= Fatturato medio mensile; Y= % Variabile di rischio dipendente dalle condizioni di pagamento; Z= Esposizione del Credito. L'importo minimo della garanzia accettata sarà pari al 40% del valore Z. CLP si riserva comunque la facoltà di richiedere al Cliente, in qualsiasi

momento, un'integrazione della garanzia laddove il fatturato effettivo fosse superiore a quello dichiarato.

- Codici ID Lettera di Vettura:

Il codice identificativo della Lettera di Vettura prevede 13 caratteri alfanumerici: il primo carattere, numerico, identifica se la spedizione è base o in contrassegno; i successivi 4 caratteri, alfanumerici, identificano il Cliente; i successivi 7 caratteri, dal sesto al dodicesimo, numerici, identificano la fascia di assicurazione scelta; l'ultimo carattere, alfabetico (valore D), identifica il prodotto Home Box.

Tale semantica vale sia per la Soluzione Tecnologica WEB che System. Per i Clienti che continueranno ad effettuare spedizioni secondo la precedente versione del prodotto (contratti già in essere) rimangono comunque validi i codici definiti in passato secondo le due soluzioni tecnologiche WEB e System che chiameremo di seguito "OLD".  
*Home Box WEB OLD:* 13 caratteri alfanumerici; il primo carattere, alfabetico (valore V), identifica il sistema tecnologico utilizzato; i successivi 3 caratteri, dal secondo al quarto, alfabetici, identificano il Cliente; il quinto, alfabetico, identifica il tipo di servizio (standard, in contrassegno, assicurato, in contrassegno assicurato); gli ultimi 8 caratteri, numerici, dal sesto al tredicesimo, identificano il numero progressivo della spedizione.  
*Home Box System OLD:* 13 caratteri alfanumerici; i primi 4 caratteri, numerici dal primo al quarto carattere, identificano il Cliente; il quinto, alfabetico, identifica il tipo di servizio (standard, in contrassegno, assicurato, in contrassegno assicurato); gli ultimi 8, numerici, dal sesto al tredicesimo, identificano un progressivo.

- Rimborsi:

Come disciplinato nelle Condizioni Contrattuali/Condizioni Generali di Trasporto.

- Indennizzo previsto e

Modalità di indennizzo:

Vengono rimborsati i danni diretti e materiali con esclusione dei danni indiretti, le spedizioni non assicurate vengono rimborsate nei limiti della responsabilità vettoriale di 1 euro per kg di peso lordo di merce trasportata, le spedizioni assicurate vengono rimborsate per i danni diretti e materiali subiti dalla merce trasportata, comunque entro i limiti dell'importo assicurato, al netto degli scoperti e franchigie previsti nel contratto di trasporto.

Tra le diverse modalità di rimborso si può scegliere: bonifico bancario o compensazione crediti/debiti.

L'indennizzo potrà avvenire entro 60 giorni dalla data di ricezione dei documenti richiesti dalla SDA, pertanto i tempi di indennizzo si intendono al netto dei giorni occorrenti ai Clienti per produrre la documentazione o alle autorità per rilasciare eventuali verbali di denuncia di furti o incidenti stradali.

## Export Box

Il servizio presenta le seguenti caratteristiche:

- Area geografica di riferimento: Oltre 200 destinazioni nel mondo.
- Peso/Dimensioni: Collo:
  - peso max: 30 kg
  - dimensioni max: (somma tre lati): cm 225; lato più lungo: non superiore a cm 150Spedizione:
  - peso max: 30 kg
  - dimensioni max: (somma tre lati): cm 225; lato più lungo: non superiore a cm 150Pallet: Nd
  - peso max: -
  - dimensioni max: -
- Multicollo: Non disponibile
- Pick-up: Compreso nel prezzo; su richiesta a domicilio del Cliente. Il Cliente potrà richiedere il ritiro attraverso tutti i canali/modalità SDA (Numero Unico 199-116699; sito internet: [www.sda.it](http://www.sda.it); portale mySda; inoltre potrà richiedere sia il ritiro fisso che a calendario)
- Tempi di consegna: Tempi indicativi (salvo formalità doganali):
  - Europa J+3 (Norvegia e Portogallo: J +3/5);
  - Resto del mondo J+3-5.
- Giorni di consegna: Dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi).
- Orari di consegna: In giornata.
- Tentativi di consegna: Sono previsti uno o due tentativi di consegna (a seconda del paese di destino).
- Giacenza: Gratuita; i pacchi sono tenuti in giacenza dagli operatori postali esteri mediamente per 15 giorni (inclusi sabato e festivi). Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente. Le spedizioni senza esito (rifiutate sia dal destinatario che dal mittente, o che sia impossibile recapitare per indirizzo insufficiente, errato, destinatario sconosciuto o trasferito, ecc.), sono inviate al macero decorso il termine di 30 giorni di giacenza presso il Gateway di competenza.
- Svincolo: Gratuito.
- Ritorno al mittente: A pagamento.
- Contrassegno: Non è ammesso il servizio accessorio di contrassegno.
- Assicurazione: Fino a 1500 euro di valore per spedizione: prezzo fisso di 3,00 euro.  
Oltre 1500 euro fino a 50.000 euro per spedizione: l'1% del valore assicurato.

- Fermo Deposito: Disponibilità variabile, a seconda di quanto previsto dal Paese di destino.
- Recall/Remail: Disponibile - Re-call via SMS<sup>4</sup> / Re-mail via E-mail a richiesta sul sito SDA ([www.sda.it](http://www.sda.it)) tramite la funzione "tracking".
- Prova di Consegna: Copia Cartacea: su richiesta al numero 199-116699.
- Smart Alert: Su richiesta, via e-mail (gratuito) o via sms (0,20 euro per sms), attraverso il portale mySda.
- Controllo stato spedizione: Tracking spedizione tramite consultazione diretta sul sito SDA ([www.sda.it](http://www.sda.it)) e/o numero 199-116699 e/o portale mySda.
- Rapporto Peso/Volume: Non applicato.
- Modalità di pagamento: Posticipato a 30 giorni (fatturazione CLP).
- Modalità di abbonamento: Consuntivo.
- Rimborso:

In caso di perdita, danneggiamento o manomissione di una spedizione trasportata via terra troverà applicazione la Convenzione sul contratto per il trasporto Internazionale di merci su strada (CMR), che limita la responsabilità di CLP per smarrimento o danno a 8,33 Diritti Speciali di Prelievo per chilogrammo.

In caso di perdita, danneggiamento o manomissione di una spedizione trasportata per via aerea verrà applicato un rimborso pari a 17 SDR per kg come disciplinato dalla convenzione Montreal.
- Reclami:

Il Cliente può presentare il reclamo entro 21 giorni dalla data di accettazione della spedizione contattando il numero 199-116699, o via email all'indirizzo di posta elettronica: [assistenzaexportbox@consorzilogisticapacchi.it](mailto:assistenzaexportbox@consorzilogisticapacchi.it), o inviando un fax al Numero Unico a pagamento +39 06 66592319.

Le spedizioni assicurate vengono rimborsate per i danni diretti e materiali subiti dalla merce trasportata, comunque entro i limiti dell'importo assicurato.

Tra le diverse modalità di rimborso si può scegliere: bonifico bancario o compensazione crediti/debiti.

L'indennizzo potrà avvenire entro 60 giorni dalla data di ricezione dei documenti richiesti dalla SDA, pertanto i tempi di indennizzo si intendono al netto dei giorni occorrenti ai Clienti per produrre la documentazione o alle autorità per rilasciare eventuali verbali di denuncia di furti o incidenti stradali.

- Mancato espletamento del servizio. Il Mancato espletamento del servizio prevede l'emissione di una nota di credito a fronte delle spese di spedizione che vengono così rimborsate al Cliente. L'emissione potrà avvenire entro 30/60 giorni.

## **Obiettivi di qualità per i servizi CLP**

Le consegne vengono effettuate nel 91% degli invii entro il giorno previsto dalla delivery, così come previsto anche nei tempi di consegna sopra riportati.

## **Procedura di Conciliazione in conformità alla Delibera AGCOM n.184 del 28 febbraio 2013**

Il mittente/destinatario potrà accedere ad un servizio di conciliazione extragiudiziale mediante la compilazione della modulistica presente sul sito [www.ioinvio.it](http://www.ioinvio.it).

I tempi per accedere alla procedura di conciliazione sono i seguenti:

- entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della risposta al reclamo (se ritenuta non soddisfacente);
- entro 60 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, nel caso di mancata risposta.

I tempi di risposta alla procedura di conciliazione:

- La procedura di conciliazione si concluderà entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'istanza, sia in caso di esito positivo che negativo;
- entro 90 giorni solari dalla chiusura della conciliazione, l'utente, in caso di esito negativo, potrà far ricorso all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## **Rinvio Normativa applicabile**

Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi si rinvia espressamente alle norme generali e speciali in materia, nonché alle condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito [www.ioinvio.it](http://www.ioinvio.it) e di servizio applicabili.

