

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI “EXPRESS BOX”, “STANDARD” E “EXPORT BOX”

PREMESSA

La presente Carta della Qualità riguarda i servizi “Express Box”, “Standard” e “Export Box” erogati da Poste Italiane e costituisce un’appendice della Carta della Qualità dei servizi postali non universali di Poste Italiane, in fase di aggiornamento.

In conformità al D.lgs 261/1999 e s.m.i. e alla Delibera 413/14/CONS della AGCOM la Carta della Qualità di Poste 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 Poste 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 e [dal sito www.poste.it](http://www.poste.it)

RECLAMI

Il cliente non contrattualizzato può:

- compilare l’apposito modulo denominato “Lettera di reclamo”, che potrà essere:

o inviato on line accedendo al sito Internet www.poste.it

o inviato tramite PEC a reclamiretail@postecert.it

o inviato a mezzo fax al numero 06 98686415

o consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale

o inviato tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma

- contattare il Servizio Clienti di Poste Italiane, al numero 803.160

Il cliente contrattualizzato può:

- scrivere una PEC indirizzata a reclamibusiness@postecert.it
- inviare un fax al numero 06 98685921
- inviare una raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma
- Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contattare il numero di assistenza 800.160.000 o visitare la sezione Reclami e conciliazioni del sito poste.it dedicato alle imprese

I reclami che perverranno a Poste Italiane attraverso il canale fax, dovranno indicare, a pena di improcedibilità, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di domicilio del proponente.

E' necessario allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente, tale documentazione dovrà essere fornita entro 5 giorni lavorativi, utilizzando il canale PEC, Fax, Casella Postale o attraverso il form on line, disponibile nella sezione "Assistenza" sul sito di Poste.

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, Poste Italiane non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti per ciascun servizio nell'apposita sezione.

Nelle sezioni dedicate ai singoli servizi sono riportate le casistiche che danno luogo al riconoscimento degli indennizzi e le relative entità.

Tempi e modalità di risposta

Poste Italiane garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, indennizzi o ristori.

Per i servizi nazionali, Poste comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'operatore postale estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.

Per tutti i servizi/prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

CONCILIAZIONE

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o non sia stata ricevuta risposta entro 45 giorni successivi all'invio dello stesso l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo.

La Conciliazione, che si svolge in sede locale e con l'eventuale assistenza di un'associazione dei consumatori, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante la redazione di un verbale che verrà inviato all'utente.

Poste Italiane promuove, per tutti i servizi di posta registrata nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. E' prevista una procedura di Conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, ed una procedura di Conciliazione per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative.

Le modalità, caratteristiche e indennizzi della procedura di conciliazione, sono contenute nei Regolamenti di Conciliazione Postale presenti sul sito www.poste.it

Qualora la procedura di Conciliazione non sia andata a buon fine, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, l'interessato potrà rivolgersi all'AGCom, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP", che Poste Italiane rende disponibile sul sito web e nelle proprie sedi, anche avvalendosi dell'assistenza di un'associazione nazionale dei consumatori.

Resta salva, inoltre, la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

ASSISTENZA

Per assistenza (**clienti contrattualizzati con modalità di pagamento cd.postpagato**):

o su tematiche logistiche potrà scrivere all'indirizzo mail:

-Assistenza-CLP@posteitaliane.it

- oppure contattare il numero verde 800.22 99.66

o su tematiche amministrative e/o eventuali problematiche sulle fatture potrà scrivere all'indirizzo mail:

contabilitaclienti@posteitaliane.it

o su tematiche tecniche sarà possibile contattare il numero verde 800.806.670

Per assistenza (**clienti ioinvio**):

Restano, per contro, invariati i canali di assistenza presenti anche sul sito www.ioinvio.it

o informazioni@ioinvio.it

o Numero verde 800.228.160 (attivo dal lunedì al sabato dalle 08 alle 20)

o Form web tramite portale IoInvio

Express Box

È il servizio ideale per spedire 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 portale ioinvio.it
- 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 portale www.ioinvio.it e/o al Numero 800.228.160 .
- 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 il numero 800.228.160. 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. 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) la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della Lettera di Vettura.

- **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 il numero 800.228.160 ;

- **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 (Copertura Full):** A pagamento. È previsto un massimale fino a 2.582,28 euro per spedizione

- **Controllo stato spedizione:** Tracking spedizione tramite consultazione diretta sul sito www.ioinvio.it o Numero Unico (800.228.160).

- **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. 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.

Express Box - Servizi Accessori

Su appuntamento

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. 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 Poste, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento di consegna Su Appuntamento. Di sabato Servizio accessorio, a pagamento, che prevede la consegna a domicilio nella giornata di sabato.

- 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.

- 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 Poste, il rimborso consisterà nella restituzione, o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per il solo supplemento.

Di sera

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

- 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.

- 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 Poste, 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.

Località disagiate

- Descrizione: Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località dell'elenco "Elenco zone disagiate", verificabili sul sito internet www.ioinvio.it (area Informazioni).
- Pricing: Supplemento tariffario aggiuntivo al prezzo della spedizione base.

Standard Box

Il servizio StandardBox 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 POSTE/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 il mittente. Il ritiro può essere pianificato a calendario.
- 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 Poste, 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". POSTE 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° inviatoLe da è disponibile presso l'Uff. Postale di Importo euro.

- **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. È possibile inoltre verificare lo stato delle spedizioni online attraverso il servizio di tracking sul sito www.ioinvio.it.

- **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.

- **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 150 Spedizione: peso max: 30 kg dimensioni max: (somma tre lati): cm 225; lato più lungo: non superiore a cm 150 Pallet: Nd peso max: - dimensioni max: -
- **Multicollo:** Non disponibile
- **Pick-up:** Compreso nel prezzo; le spedizioni vengono ritirate presso il mittente. Il ritiro può essere pianificato 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.
- Controllo stato spedizione: Tracking spedizione tramite consultazione diretta sul sito SDA (www.sda.it) e/o numero 800.22 99.66
- Rapporto Peso/Volume: Non applicato.
- Reclami: 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 POSTE 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 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

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

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 e di servizio applicabili.