

## ***Documento 3***

# ***Scheda Prodotto Crono Express***

FEBBRAIO 2019

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>CARATTERISTICHE DI BASE</b>	<b>5</b>
2.1	PESO	5
2.2	DIMENSIONI	5
2.3	MULTICOLLO	5
2.4	TEMPI DI CONSEGNA	5
2.5	STAMPA DELLE LETTERE DI VETTURA	5
2.6	PICK-UP	6
2.7	MODALITÀ DI CONSEGNA	6
2.8	GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
2.9	SVINCOLO	7
2.10	TRACCIATURA E MONITORAGGIO	8
<b>3</b>	<b>SERVIZI ACCESSORI</b>	<b>8</b>
3.1	CONTRASSEGNO	8
3.1.1	Modalità di incasso	8
3.1.2	Rimessa dei pagamenti	9
3.1.3	Limiti di responsabilità	9
3.1.4	Autorizzazioni	10
3.1.5	Corrispettivi	10
3.2	ASSICURAZIONE	10
3.3	COPERTURA BASIC	11
<b>4</b>	<b>SERVIZI ACCESSORI DI CONSEGNA</b>	<b>11</b>
4.1	PROVA DI CONSEGNA (POD)	11
4.2	DIGIPOD	11
4.3	SMART ALERT E SCEGLI TU	11
4.4	TIME DEFINITE	12
4.4.1	ORE 9:00	12
4.4.2	ORE 10:00	12
4.4.3	ORE 12:00	13
4.4.1	Garanzia di Consegna ore 9:00 / ore 10:00 / ore 12:00	13
4.5	CONSEGNA AL PIANO	13
4.6	CONSEGNA SU APPUNTAMENTO	13

---

4.7 CONSEGNA DI SABATO.....	14
4.8 CONSEGNA DI SERA .....	14
4.9 CONSEGNA PROGRAMMATA .....	14
4.10 CONSEGNA A GIORNO STABILITO .....	14
4.11 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI ACCESSORI DI CONSEGNA.....	15
<b>5 ASSISTENZA CLIENTI.....</b>	<b>15</b>

---

## **1 PREMESSA**

Il presente documento descrive le caratteristiche di base ed i servizi accessori del prodotto Crono Express.

## **2 CARATTERISTICHE DI BASE**

### **2.1 PESO**

Con Crono Express è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso, 15 kg in caso di spedizioni dirette a Puntoposte. Il prezzo del servizio viene determinato in base al peso reale della spedizione ed è articolato per 5 fasce di peso: 0-2 kg; 2-5 kg; 5-10 kg; 10-20 kg; 20-30 kg.

### **2.2 DIMENSIONI**

Sono accettati colli le cui dimensioni rientrano nei seguenti formati:

*Standard*: lunghezza max di 100 cm e somma dei tre lati non superiore a 150 cm.

*Voluminoso*: lunghezza max di 150 e somma dei tre lati non superiore a 220 cm.

Spedizioni dirette a Puntoposte: max cm 36x37x56.

I pacchi che eccedono i limiti massimi consentiti di peso e/o dimensione saranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito al Cliente dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

### **2.3 MULTICOLLO**

Non sono ammesse spedizioni multicollo.

### **2.4 TEMPI DI CONSEGNA**

La consegna viene effettuata indicativamente in 1/2 giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi). E' possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno - Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.

I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione. E' possibile verificare gli effettivi tempi di consegna nell'apposita sezione del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) e/o al numero 800.160.000.

### **2.5 STAMPA DELLE LETTERE DI VETTURA**

Il Cliente ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni:

a) Soluzione System (autoproduzione): il Cliente produce con i propri sistemi le LdV siano esse su carta formato A4 o su stickers adesivi. Verranno fornite al cliente (mittente) le specifiche relative al layout della Lettera di Vettura;

b) Soluzioni Web based: nel caso in cui il Cliente scelga di utilizzare la Soluzione Tecnologica "Web" o "Web basic", stamperà le LdV in tre copie su un foglio A4;

c) Invio File: prevede il trasferimento di un file riepilogativo delle spedizioni giornaliere alla filiale di riferimento che si occuperà della stampa delle lettere di vettura. L'invio del database dovrà avvenire preventivamente rispetto all'affidamento dei colli al corriere;

d) Invio Easy: permette al Cliente, attraverso l'inoltro di un file, di trasferire in maniera massiva le LdV a molteplici indirizzi e-mail prenotando contestualmente il ritiro della spedizione ad ogni indirizzo stabilito;

e) Webservices: permette al Cliente di stampare le LdV direttamente dal proprio sistema aziendale (portale o sito web) attraverso un flusso dati bidirezionale tramite apposite interfacce di sistema via web (xml).

## **2.6 PICK-UP**

Le spedizioni vengono ritirate presso la/e sede/i operativa/e del Cliente, al piano stradale, con i mezzi messi a disposizione da Poste o da soggetti terzi. Il ritiro può essere o pianificato a calendario concordandolo con la sede operativa di riferimento Poste o su richiesta singola (tramite il portale Crononline). 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 "System", prima della partenza del mezzo dal magazzino del Cliente, quest'ultimo dovrà inviare a Poste un file, con formato e modalità descritte nelle specifiche tecniche, contenente le informazioni relative ad ogni singola spedizione. Ciascun collo dovrà riportare, sul lato più grande, 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. Poste, né eventuali soggetti terzi da Poste incaricati per il servizio, saranno tenuti, in alcun modo, a rilevare eventuali errori. In caso di utilizzo della Soluzione "web", che permette di produrre e stampare direttamente a cura del Cliente le LdV, è possibile richiedere il ritiro delle spedizioni attraverso il portale Crononline salvo diversi accordi. Qualunque sia la soluzione tecnologica scelta, il Cliente deve stampare in duplice copia e firmare un "manifest" che contiene la lista delle spedizioni consegnate all'addetto al ritiro. Una copia firmata dall'addetto rimarrà al Cliente, l'altra all'addetto stesso a titolo di prova dell'avvenuto ritiro delle spedizioni.

## **2.7 MODALITÀ DI CONSEGNA**

La consegna della spedizione potrà avvenire, se richiesta dal Cliente, oltre che presso il domicilio del destinatario anche presso i seguenti punti di prossimità:

- Ufficio Postale attraverso il servizio Fermoposta o Casella Postale
- Puntoposte/Puntoposte Locker (dispositivo automatico utilizzato come drop off point delle spedizioni).

### **2.7.1 Consegna a domicilio**

Nel caso di recapito a domicilio Poste effettua due tentativi di consegna presso l'indirizzo indicato sulla LdV nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.

La consegna a domicilio è effettuata al destinatario o a persona abilitata (componente il nucleo, convivente, collaboratore familiare, portiere, nonché persona addetta alla distribuzione della posta nello stabile).

E' prevista la firma per accettazione del ricevente. L'addetto alla consegna, inoltre, può registrare sul palmare in dotazione il nominativo della persona che prende in consegna la spedizione.

### **2.7.2 Consegna presso l'Ufficio Postale**

Il Mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale indicando sulla LdV, nel riquadro "destinatario", i dati necessari ai fini della consegna a Casella Postale (numero casella postale, denominazione ed indirizzo dell'Ufficio Postale). L'elenco degli Uffici Postali abilitati al servizio di Casella Postale è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi che decorrono dal giorno successivo a quello di arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale. Il destinatario sarà avvisato da Poste dell'arrivo della spedizione presso l'Ufficio postale attraverso il servizio accessorio Smart Alert.

Il Mittente può scegliere, altresì, di indirizzare e far recapitare la spedizione in Fermoposta, riportando sulla LdV, oltre all'indicazione del destinatario, la dicitura "Fermoposta", la denominazione e l'indirizzo dell'Ufficio Postale (Via, CAP e Località). L'elenco degli Uffici Postali abilitati al Fermoposta è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi che decorrono dal giorno successivo a quello di arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale. Il destinatario sarà avvisato da Poste dell'arrivo della spedizione presso l'Ufficio postale attraverso il servizio accessorio Smart Alert.

### 2.7.3 Consegna presso un Puntoposte / Puntoposte Locker

Il Mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione presso un Puntoposte o Puntoposte Locker (dispositivo automatico utilizzato come dropoff point delle spedizioni) abilitati. Le spedizioni inviate ai Puntoposte non possono superare le seguenti dimensioni: 36x37x56 cm. Le spedizioni che eccedono i suddetti limiti verranno restituiti al Mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso Mittente. L'elenco dei Puntoposte è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e sulla soluzione tecnologica utilizzata dal cliente. Il Cliente ed il Mittente possono verificare lo stato delle proprie spedizioni tramite la soluzione tecnologica prescelta oppure sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Contact Center di Poste Italiane al numero 800.160.000, dal giorno lavorativo successivo al ritiro.

## 2.8 GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE

**Destinatario assente:** in assenza del destinatario al primo tentativo di consegna, Poste lascia un avviso per informare il destinatario che sarà effettuato un secondo tentativo di consegna. Il secondo tentativo di consegna viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna. In caso di mancata consegna anche al secondo tentativo, Poste lascerà un avviso di giacenza con i riferimenti dell'Ufficio Postale presso cui il destinatario potrà ritirare la spedizione nei successivi 10 giorni lavorativi, compreso il sabato, che decorrono secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza. In caso di mancato ritiro della spedizione da parte del destinatario, la spedizione sarà inviata al Mittente o abbandonata, a pagamento, a seconda di quanto disposto dal Mittente stesso al momento della creazione della LdV **Destinatario non individuabile:** qualora non sia possibile individuare il domicilio del destinatario (ad esempio nel caso in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto) verrà fornita al Cliente (mittente), attraverso il portale Crononline, comunicazione dell'impedimento alla consegna (Dossier di Giacenza), con relativa motivazione.

Il cliente (mittente) può svincolare la spedizione, che rimarrà in giacenza per 3 giorni lavorativi, richiedendo una nuova consegna dopo aver fornito le indicazioni necessarie per il buon esito della consegna. Ulteriori opzioni di svincolo e modalità sono descritte nel successivo paragrafo "Svincolo".

Trascorsi 3 giorni, senza indicazioni del Cliente, la spedizione verrà rinviata al mittente o abbandonata.

**Rifiuto del destinatario:** qualora il destinatario si rifiuti di ritirare la spedizione deve apporre la propria firma sulla LdV o su altro documento utilizzato dall'addetto alla consegna. Qualora il destinatario non volesse firmare, l'addetto alla consegna avrà cura di riportare sui documenti della consegna il nominativo del destinatario, la dicitura "non acconsente a firmare per rifiuto" e la propria firma.

La spedizione rifiutata rimane comunque in giacenza presso la sede operativa di Poste per 3 giorni lavorativi in attesa di eventuale svincolo da parte del Cliente (mittente). Trascorsi 3 giorni, senza indicazioni del Cliente, la spedizione verrà rinviata al mittente o abbandonata.

## 2.9 SVINCOLO

Le spedizioni non consegnate per destinatario non individuabile o rifiuto possono essere svincolate dal Cliente (mittente) attraverso i seguenti canali:

- il portale "Crononline" attraverso la funzionalità Svincolo Giacenze
- Numero 800.160.000.

Le opzioni di svincolo che ha a disposizione il Cliente/Mittente sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna (a pagamento come indicato nell'Allegato 2) in qualsiasi punto purché servito dalla stessa sede operativa di Poste dove si trova la spedizione in giacenza
- invio in uno degli UP serviti dalla stessa sede operativa di Poste dove si trova la spedizione in giacenza (\*)

- ritiro della spedizione da parte del destinatario presso la sede operativa di Poste dove si trova la spedizione in giacenza
- ritorno al mittente della spedizione
- abbandono della spedizione

(\*)Il cliente potrà visualizzare, in fase di svincolo, l'elenco degli UP presso i quali è possibile dirottare le spedizioni. Tale opzione di svincolo non è disponibile per le spedizioni rifiutate.

In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata (a pagamento come indicato nell'Allegato 2) a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della LDV.

## **2.10 TRACCIATURA E MONITORAGGIO**

Tutte le fasi del processo sono tracciate informaticamente a partire dal momento in cui la spedizione viene ritirata presso il Cliente. La data e l'ora della consegna sono registrate dall'operatore addetto alla consegna. La traccia di consegna a domicilio riporta anche il nominativo della persona che ha preso in consegna la spedizione (destinatario o avente titolo). Il Cliente, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica System, può verificare l'esito e lo stato delle proprie spedizioni attraverso il file esiti su cartella 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. In alternativa il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni anche dalla pagina personalizzata del portale "Crononline". Sul portale "Crononline" il Cliente ha la possibilità di interrogare lo storico per più chiavi di ricerca.

Il destinatario può verificare on line lo stato delle spedizioni attraverso il servizio "Cerca Spedizioni" sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **3 SERVIZI ACCESSORI**

### **3.1 CONTRASSEGNO**

Il destinatario, se espressamente richiesto dal mittente, all'atto della consegna del pacco, dovrà pagare l'importo relativo al contrassegno (fino ad un massimo di € 2.582,24 a spedizione; per pagamenti in contanti al corriere l'importo massimo è di € 999,00). Il diritto minimo di contrassegno include importi fino a € 516,46. Per importi superiori a € 516,46 sarà applicata la percentuale di eccedenza. Il diritto di contrassegno è previsto a prescindere dal buon esito della spedizione.

Per le spedizioni in contrassegno, il destinatario, al momento della consegna presso il proprio domicilio da parte del corriere, può richiedere la consegna presso l'Ufficio Postale. Per questo servizio è previsto il pagamento di € 1,50 da parte del destinatario all'atto del ritiro della spedizione presso l'Ufficio Postale.

#### **3.1.1 Modalità di incasso**

Il Cliente conferisce mandato a Poste di provvedere, anche tramite terzi, all'incasso degli importi dei contrassegni delle spedizioni. Le modalità di incasso dovranno essere indicate dal Cliente sulla Lettera di Vettura e potranno essere le seguenti: a) assegno bancario o circolare intestato al Cliente (non trasferibile); b) contanti entro i limiti previsti. Per le spedizioni consegnate al destinatario presso l'Ufficio Postale, le modalità previste per l'incasso dell'importo del contrassegno sono: contanti, carta prepagata postepay, Postamat.



### **3.1.2 Rimessa dei pagamenti**

La restituzione degli importi dei contrassegni da parte di Poste, effettuata anche tramite terzi, varierà a seconda del pagamento: se il pagamento avverrà con assegno intestato al cliente, la restituzione dell'assegno avverrà entro 5 giorni lavorativi dopo la consegna della spedizione; se il pagamento del contrassegno avverrà in contanti la restituzione degli importi sarà cumulativa e avverrà a mezzo bonifico bancario con disposizioni da effettuarsi ogni 10, 20 e 30 del mese salvo buon fine. Qualora tali date coincidano con il sabato, domenica o festività (anche locali), la disposizione verrà effettuata il giorno lavorativo successivo. In caso di furto o rapina, la responsabilità di Poste e/o di terzi incaricati è limitata alla semplice consegna di copia della denuncia al mittente ed al destinatario per l'espletamento delle operazioni ed oneri legati all'annullamento del titolo. La rimessa degli importi dei contrassegni al Cliente (mittente) da parte di Poste relativamente agli importi dei contrassegni incassati presso l'Ufficio Postale avverrà attraverso il pagamento da parte del destinatario di un bollettino di conto corrente postale premarcato (896) prodotto dal Cliente stesso o di un bollettino bianco.

Nonostante il Cliente abbia selezionato la rimessa con assegno intestato al mittente come modalità di contrassegno, Poste avrà la facoltà (ma non l'obbligo) di incassare comunque il medesimo importo in contanti, nei limiti previsti dalla normativa vigente, e di rimettere l'importo in contrassegno al mittente con le modalità di sopra indicate.

Anche ai sensi della normativa bancaria vigente, il Cliente dovrà comunicare con esattezza il codice univoco IBAN sui documenti contrattuali e/o nella maschera apposita prevista dalla soluzione tecnologica prescelta, o in caso di variazione sulla modulistica espressamente prevista. Il Cliente sarà l'unico responsabile di eventuali errori di comunicazione di tale codice. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non potrà in alcun modo associare i dati del Cliente a quelli del codice IBAN al fine di rilevare eventuali errori. Qualora l'inesattezza del codice IBAN comportasse un pagamento errato verso altri soggetti, né Poste né le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio saranno in alcun modo responsabili per tale pagamento che avrà comunque effetto liberatorio. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio saranno tenute esclusivamente, previa richiesta scritta del Cliente a fornire gli estremi del pagamento effettuato, restando a cura e spese del Cliente stesso ogni adempimento per il recupero delle somme. In tal senso il Cliente rilascia ampia ed idonea manleva a Poste e le società terze da quest'ultima incaricate per eventuali errori di pagamento cagionati dal codice IBAN ad essa fornito. Per i pacchi consegnati presso l'Ufficio Postale, in mancanza dell'indicazione del numero di conto corrente su cui effettuare il versamento, la rimessa sarà effettuata a mezzo Vaglia Postale, al netto della detrazione per rimborso con Vaglia Postale il cui importo è pubblicato sul sito [poste.it](http://poste.it) e presso gli Uffici Postali.

### **3.1.3 Limiti di responsabilità**

Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non saranno responsabili del mancato incasso di importi in contrassegno nelle ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato Lettere di Vettura diverse dalla tipologia prescritta per lo specifico servizio. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non sono responsabili per irregolarità, falsificazione e/o assenza del rapporto di provvista dei titoli accettati per conto del Mittente. Poste e le società terze eventualmente incaricate sono responsabili esclusivamente per il caso di mancato incasso del contrassegno, secondo la modalità scelta dal Cliente, nel limite, comunque, del prezzo del contrassegno. Poste e le società terze eventualmente incaricate sono esonerate da ogni responsabilità in caso di furto o rapina delle spedizioni o nei casi di errori e/o omissioni relativi ad invii la cui bollettazione derivi da archivi magnetici e non, forniti dal Cliente.

### **3.1.4 Autorizzazioni**

Il Cliente autorizza espressamente Poste e le società terze eventualmente incaricate a nominare sostituti mandatari per portare a termine il mandato di incasso. In caso di non pagamento da parte del destinatario, per qualsiasi causa nei modi convenuti con il Cliente, il Cliente autorizza al deposito e alla restituzione della spedizione a lui medesimo.

### **3.1.5 Corrispettivi**

I corrispettivi relativi al diritto di contrassegno saranno comunque dovuti da parte del Cliente (mittente) anche qualora il destinatario dovesse rifiutare il ritiro della spedizione ed in ogni caso in cui il mancato incasso sia stato determinato da cause non dipendenti dalla volontà di Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio.

Al fine di evitare violazioni alla normativa di riferimento, qualora venisse affidato un contrassegno avente un importo superiore a quello previsto dalla legge in vigore (anche in caso di successive variazioni alla stessa normativa), il Cliente è consapevole che Poste, anche tramite terzi incaricati, richiederà al destinatario, in luogo dei contanti, un assegno bancario/postale intestato al mittente per l'importo del contrassegno stesso. In caso di rifiuto del destinatario, Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio, rimanderà la stessa spedizione al mittente, addebitandone il costo a quest'ultimo.

## **3.2 ASSICURAZIONE**

Il Cliente (mittente) può assicurare il valore del bene spedito, corrispondendo una tariffa aggiuntiva alla spedizione, in base ai seguenti massimali: € 258,23; € 516,46; € 1.549,37; € 2.582,28.

In alternativa alle fasce di massimali, l'Assicurazione in % prevede il pagamento da parte del cliente di un premio fisso per spedizione possibilità di assicurare fino a € 500,00. Per spedizioni con valore assicurato oltre € 500,00 fino ad un massimo di € 50.000, viene applicata, in aggiunta al corrispettivo di base, la percentuale, indicata nell'allegato 2, 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, il Cliente, attraverso la soluzione tecnologica scelta, dovrà attivare l'apposito campo della maschera di compilazione del documento di trasporto e indicare il valore della merce.

In conformità a quanto previsto nelle CGC, è espressamente convenuto che la copertura assicurativa è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, che rimangono esclusi, tra l'altro, i danni relativi al mancato incasso di contrassegni e che eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto (franchigia) pari a € 25,82. Il Cliente si impegna a fornire, dietro richiesta, ulteriore documentazione ritenuta idonea a dimostrare il danno. In conformità a quanto previsto nelle CGC, l'assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il servizio è a pagamento.

### **3.3 COPERTURA BASIC**

Fatti salvi i casi di dolo e colpa grave, il servizio prevede l'estensione del limite di risarcibilità massima per responsabilità vettoriale a € 6,20 per kg, in caso di perdita, avaria, furto e rapina della merce trasportata in deroga a quanto previsto dall'articolo 1696 cc.

Il servizio è a pagamento. E' prevista una tariffa aggiuntiva rispetto a quella prevista per il servizio base di ogni singola spedizione.

## **4 SERVIZI ACCESSORI DI CONSEGNA**

### **4.1 CONSEGNA A VICINO**

Il mittente può richiedere il servizio accessorio «Consegna al vicino» al momento di creazione della LdV riportando l'indicazione dei due destinatari (il principale ed il vicino) a cui sarà possibile consegnare la spedizione. Il servizio è a pagamento (come indicato nell'Allegato 2).

Nello specifico, Poste potrà recapitare la spedizione al vicino suindicato, localizzato nello stesso indirizzo del destinatario principale, qualora quest'ultimo principale risulti assente

### **4.2 PROVA DI CONSEGNA (POD)**

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. La POD è disponibile solo per le spedizioni consegnate dal corriere. Il servizio è a pagamento.

### **4.3 DIGIPOD**

È possibile richiedere, esclusivamente via web attraverso Crononline, la prova di consegna in formato digitale. La DigiPOD sarà disponibile per una durata di sei mesi a partire dalla data di consegna della spedizione. La DigiPOD non è disponibile per le spedizioni consegnate presso l'Ufficio Postale. Il servizio è a pagamento.

### **4.4 SMART ALERT E SCEGLI TU**

Il servizio "Smart Alert" prevede l'invio di una notifica informativa al destinatario o al Cliente sullo status della spedizione attraverso una e-mail o un messaggio sms, in funzione di quanto richiesto dal Cliente stesso sul portale Crononline.it.

Tramite il servizio "Scegli Tu" il Cliente, previa configurazione sul portale Crononline.it, permette al destinatario di modificare modalità e/o tempistiche di consegna antecedentemente al primo tentativo di consegna (pertanto, esclusivamente sugli status del processo di consegna "Partita" e "In consegna") attraverso l'accesso ad un apposito link ricevuto via e-mail ovvero sms in funzione di quanto prescelto dal Cliente.

Nello specifico, il Cliente può mettere a disposizione del destinatario una o più opzioni di personalizzazione della consegna tra le seguenti:

- Consegna in altra data: il destinatario può scegliere una nuova data di consegna da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito;
- Consegna ad altro indirizzo: il destinatario può scegliere un indirizzo di consegna alternativo al proprio (in tal caso la data di consegna potrebbe variare rispetto a quella originaria);
- Consegna al vicino: il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione ad un interno presente presso l'indirizzo di destinazione, anche se differente da quello eventualmente indicato dal mittente; in tal caso, resta inteso che Poste, una volta effettuata la consegna, sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità in merito all'esito ed alla integrità della spedizione,

restando estranea al rapporto intercorrente tra il destinatario e coloro che verranno rinvenuti nell'interno indicato;

- Ritiro in ufficio postale / Punto Poste/ Punto Poste Locker : il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione presso un Ufficio Postale o un PuntoPoste (in tal caso la data di consegna potrebbe variare rispetto a quella originaria);
- Consegna in luogo sicuro: il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione in un luogo alternativo (garage, ingresso, giardino) presso lo stesso indirizzo di consegna; in tal caso, resta inteso che Poste, una volta effettuata la consegna, sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità in merito all'esito ed alla integrità della spedizione, restando estranea al rapporto intercorrente tra il Cliente ed il destinatario medesimo;
- Giacenza per vacanze: il destinatario può scegliere che la spedizione sia tenuta in giacenza da Poste, riprogrammando una nuova data di consegna entro 15 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito.

Il destinatario potrà richiedere una delle opzioni di personalizzazione disponibili e per una sola volta per ciascuna spedizione mediante accesso sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (con profilo ospite ovvero utente).

La funzionalità Scegli Tu è disponibile esclusivamente per le spedizioni che prevedono la consegna a domicilio e su cui non siano stati attivati i seguenti accessori di consegna: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al piano, Consegna a vicino, Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna Programmata, Consegna a Giorno Stabilito.

I servizi "Smart Alert" e "Scegli Tu":

presuppongono la registrazione sul portale [Crononline.it](http://Crononline.it) sopra citato, sono gratuiti per le notifiche tramite e-mail mentre per quelle tramite sms prevede il riconoscimento dell'apposito corrispettivo riportato nella Tabella Prezzi

## **4.5 TIME DEFINITE**

### **4.5.1 ORE 9:00**

Il servizio prevede la consegna garantita entro le ore 9:00 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 comprese nella specifica delivery area) dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. La delivery area è strutturata in base alla logica mittenza/destino. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle D'Aosta, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna. Il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max 15 kg (peso reale); dimensioni max collo 150cm come somma delle 3 dimensioni e/o 100cm per il lato più lungo. Il servizio è disponibile su richiesta del Cliente e dietro pagamento di una tariffa aggiuntiva rispetto a quella base pagata per il normale servizio di spedizione nazionale. Per le spedizioni "Ore 9" il Cliente si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., a garantire che il destinatario sia presente e pronto a ritirare la spedizione fin dalle ore 8.00 del mattino successivo a quello del ritiro della spedizione. In caso di mancata presenza del destinatario, ovvero di ritardi nell'apprensione del plico, la spedizione sarà considerata come "destinatario assente". Il servizio è a pagamento.

### **4.5.2 ORE 10:00**

Il servizio prevede la 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 comprese nella specifica delivery area) dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. La delivery area è strutturata in base alla logica

mittenza/destino. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle d'Aosta, Molise, Basilicata, Sicilia, Calabria e Sardegna. Il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30kg (peso reale); dimensioni max collo 220 cm come somma delle 3 dimensioni e/o 150cm per il lato più lungo. Il servizio è a pagamento.

### **4.5.3 ORE 12:00**

Il servizio prevede la 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 comprese nella specifica delivery area) dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. La delivery area è strutturata in base alla logica mittenza/destino. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle d'Aosta e Basilicata. Il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30kg (peso reale); dimensioni max collo 220cm come somma delle 3 dimensioni e/o 150cm per il lato più lungo. Il servizio è a pagamento.

### **4.5.1 Garanzia di Consegna ore 9:00 / ore10:00 / ore12:00**

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 la sola tariffa del servizio accessorio. Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Qualora, in via eccezionale, sia affidata a Poste una spedizione con servizio accessorio Time Definite eccedente anche uno solo dei limiti sopra indicati e/o 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 base ed la tariffa del servizio accessorio non verrà fatturata.

I servizi Time Definite sono compatibili con tutti gli altri servizi accessori disponibili, ad eccezione dei servizi "Su Appuntamento", "Di Sabato", "Di Sera", "Consegna Programmata" e "Consegna a Giorno Stabilito".

## **4.6 CONSEGNA AL PIANO**

Il servizio prevede la consegna della spedizione al piano del destinatario.

Per permettere la corretta movimentazione dei colli da parte dell'addetto alla consegna il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30 kg (peso reale); dimensioni max collo 150cm come somma delle 3 dimensioni e/o 100cm per il lato più lungo. Il servizio accessorio Consegna al Piano è compatibile con gli altri accessori ad eccezione delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Fermo Posta o Casella Postale. Il servizio è a pagamento.

## **4.7 CONSEGNA SU APPUNTAMENTO**

Il servizio prevede di contattare il destinatario al numero telefonico indicato dal Cliente in fase di richiesta del servizio, per concordare l'appuntamento in base alla disponibilità del destinatario e compatibilmente con i tempi di consegna previsti. Il servizio può essere richiesto dal Cliente indicando obbligatoriamente il numero telefonico ed i riferimenti del destinatario direttamente sulla soluzione tecnologica utilizzata. Il Cliente è responsabile della correttezza dei dati inseriti: qualora i dati fossero incompleti e/o errati, Poste o i terzi incaricati non potranno contattare il destinatario per concordare l'appuntamento. In questo 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 sede operativa Poste 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. Il servizio è disponibile in tutta Italia. Nel periodo in cui la spedizione resterà ferma presso

la sede operativa Poste di destino, in attesa del giorno fissato per l'appuntamento di consegna, non sarà inviato e fatturato il “dossier di apertura pratica di giacenza”. Il servizio accessorio Consegna su Appuntamento è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione dei supplementi Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Fermo Posta o Casella Postale. Il servizio è a pagamento.

#### **4.8 CONSEGNA DI SABATO**

Il servizio prevede la consegna a domicilio nella giornata del sabato (festivi esclusi). Il servizio può essere richiesto dal Cliente direttamente sulla 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. Il servizio è disponibile solo per le località/CAP di destino comprese nella specifica delivery area “di Sabato” consultabile e scaricabile sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). L'elenco delle località è suscettibile di variazioni; pertanto è necessario far riferimento al sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Qualora il Cliente richieda il servizio per una località non in elenco, il sistema consente la stampa della Lettera di Vettura senza il servizio accessorio. Nel periodo in cui la spedizione resterà ferma presso la sede operativa Poste di destino, in attesa del sabato previsto per la consegna, non sarà inviato e fatturato il “dossier di apertura pratica di giacenza”. Il servizio accessorio Consegna di Sabato è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione di Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna Di Sera, in Fermo Posta o Casella Postale. Il servizio è a pagamento.

#### **4.9 CONSEGNA DI SERA**

Il servizio prevede la consegna della spedizione 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.poste.it](http://www.poste.it). L'elenco delle località è suscettibile di variazioni. Qualora il Cliente richieda il servizio per una località non in elenco, il sistema consente la stampa della Lettera di Vettura senza l'accessorio. Il servizio accessorio Consegna Di Sera è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione dei supplementi Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna Di Sabato, in Fermoposta o Casella Postale. Il servizio è a pagamento.

#### **4.10 CONSEGNA PROGRAMMATA**

Il servizio consente di programmare la consegna in determinati giorni della settimana e/o fasce orarie. Il Cliente per usufruire del servizio dovrà indicare per ciascuna spedizione il/i giorno/i della settimana (es. lun.- merc - giov.), la relativa fascia oraria (mattina o pomeriggio) e l'eventuale finestra temporale di almeno due ore (ad es. 9:00-11:00) in cui deve essere effettuata la consegna, compilando gli appositi campi direttamente nella Soluzione Tecnologica utilizzata. La spedizione potrà essere affidata a Poste o terzi incaricati per un periodo massimo di 5 giorni (lavorativi) precedenti la prima data utile per la consegna. Il Servizio è compatibile con gli altri servizi accessori previsti ad eccezione dei servizi Time Definite, Di Sabato, Di Sera, Su Appuntamento e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Fermoposta o Casella Postale. Il servizio è a pagamento.

#### **4.11 CONSEGNA A GIORNO STABILITO**

Il servizio permette di fissare in anticipo la data precisa e la fascia oraria (mattina o pomeriggio) di consegna. La spedizione potrà essere affidata a Poste o terzi incaricati per un periodo massimo di 5 giorni (lavorativi) prima della data definita per la consegna. Il Servizio è compatibile con gli altri servizi

accessori ad eccezione dei servizi Time Definite, Di Sabato, Di Sera, Su Appuntamento e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Fermo Posta o Casella Postale. Non è possibile richiedere la consegna a Giorno Stabilito in fase di svincolo. Il servizio è a pagamento.

#### **4.12 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEGLI ACCESSORI DI CONSEGNA**

I servizi accessori di consegna (Al Piano, Su Appuntamento, Di Sabato, Di Sera, Consegna Programmata e a Giorno Stabilito) possono essere richiesti semplicemente selezionando il servizio accessorio desiderato o una delle possibili combinazioni previste (l'elenco delle combinazioni disponibili è consultabile sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) nel corso della compilazione della Lettera di Vettura.

### **5 ASSISTENZA CLIENTI**

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica [assistenza.impresa@poste.it](mailto:assistenza.impresa@poste.it) oppure chiamando il numero telefonico 800.160.000.

Il Cliente (mittente) o la persona da esso delegata può presentare reclamo inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica

[reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it), inviando una lettera tramite posta raccomandata alla Casella Postale 600 oppure tramite fax al numero 06.98685921 entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto. Tale termine è stabilito a pena di decadenza.

- Reclami: il Cliente può presentare il reclamo tramite:
- PEC all'indirizzo [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it)
- posta raccomandata inviata alla Casella Postale 600
- via fax al numero 0698685921,

Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile sul sito [poste-impresa.it](http://poste-impresa.it), le seguenti informazioni:

- Numero LdV
- Dati Mittente
- Dati destinatario
- Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione, ecc)
- Riferimenti contrattuali
- Motivo di reclamo
- Dati IBAN per eventuale rimborso

Per i casi di danneggiamento e/o manomissione, qualora dal sistema di tracciatura non risulti nessuna anomalia e se il destinatario non ha firmato con riserva la POD, il reclamo sarà riconosciuto solo se la richiesta avviene entro i termini previsti.

Rimane ferma, in ogni caso, la necessità di contestazione da avanzare al momento della consegna da parte del destinatario in caso di perdita e danneggiamento, totale o parziale, riconoscibile della merce.

E' possibile richiedere, a pagamento, copia della prova di consegna (POD) in caso di contestazione dell'esito di avvenuta consegna.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può inviare una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [assistenza.impresa@poste.it](mailto:assistenza.impresa@poste.it) oppure può contattare il numero verde 800.160.000.