

Allegato 9

Scheda Prodotto Crono

OTTOBRE 2017

INDICE

1	PREMESSA	3
2	CARATTERISTICHE DI BASE	4
2.1	PESO	4
2.2	DIMENSIONI	4
2.3	MULTICOLLO	4
2.4	TEMPI DI CONSEGNA	4
2.5	STAMPA DELLE LETTERE DI VETTURA	4
2.6	PICK-UP	5
2.7	MODALITÀ DI CONSEGNA	5
2.8	GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE	5
2.9	SVINCOLO	6
2.10	TRACCIATURA E MONITORAGGIO	6
3	SERVIZI ACCESSORI	7
3.1	CONTRASSEGNO	7
3.1.1	<i>Modalità di incasso</i>	7
3.1.2	<i>Rimessa dei pagamenti</i>	7
3.1.3	<i>Limiti di responsabilità</i>	8
3.1.4	<i>Autorizzazioni</i>	8
3.1.5	<i>Corrispettivi</i>	8
3.2	ASSICURAZIONE	9
4	SERVIZI ACCESSORI DI CONSEGNA	9
4.1	PROVA DI CONSEGNA (POD)	9
4.2	DIGIPOD	9
4.3	SMART ALERT	9
5	ASSISTENZA CLIENTI	10

1 PREMESSA

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

2 CARATTERISTICHE DI BASE

2.1 PESO

Con Crono è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso. 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.

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 4 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.

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 sticker 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
- paccomat (dispositivo automatico utilizzato come drop off point delle spedizioni).

La consegna al destinatario o a persona abilitata, prevede la firma per accettazione. L'addetto alla consegna, inoltre, può registrare sul palmare in dotazione il nominativo della persona che prende in consegna la spedizione.

2.8 GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE

Destinatario assente: in caso di mancata consegna della spedizione al primo tentativo, l'addetto alla consegna lascia un avviso per informare il destinatario che verrà effettuato un secondo tentativo di consegna il giorno lavorativo successivo. In caso di mancata consegna anche al secondo tentativo, l'addetto alla consegna lascia un nuovo avviso con i riferimenti dell'Ufficio Postale (denominato anche "UP") dove la spedizione andrà in giacenza. Il destinatario potrà ritirare la spedizione presso l'UP a partire secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza. La spedizione rimarrà in giacenza per 10 gg lavorativi, compreso il sabato.

In caso di mancato ritiro, la spedizione è inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione

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.

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 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 mandatarî 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 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. Inoltre, la merce danneggiata dovrà essere tenuta a disposizione della Compagnia di Assicurazione fino all'avvenuta liquidazione del sinistro. L'impossibilità da parte della Compagnia di Assicurazione a prendere visione della merce danneggiata costituirà valido motivo per il rifiuto del rimborso da parte della stessa Compagnia.

In conformità a quanto previsto nelle CGC, la polizza assicurativa 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.

4 SERVIZI ACCESSORI DI CONSEGNA

4.1 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.

4.2 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.

4.3 SMART ALERT

Il servizio prevede l'invio di una notifica al verificarsi di particolari "status" del processo di consegna attraverso una e-mail o un messaggio sms al destinatario o al mittente. Il servizio deve essere richiesto previa configurazione sul portale Crononline da parte del Cliente. Il servizio è gratuito per le notifiche e-mail e a pagamento per quelle tramite sms.

5 ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica 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, 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.

Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile sul sito 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 oppure può contattare il numero verde 800.160.000.