CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è adottata da Sinergie Express s.r.l. con sede a Milano – 20141 – Via Giuseppe Ripamonti n. 167 (P. IVA 05189340960) di seguito per brevità S.E. in ottemperanza delle disposizioni contenute nella Direttiva Generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/2/14/Cons) ed in particolare nella delibera n. 184/13/Cons.

Si tratta del documento nel quale vengono pubblicati gli obiettivi che S.E. assume nei confronti della propria Clientela

definendo:

- i prodotti offerti
- la visibilità del livello dei servizi realizzati
- la procedura di gestione del reclamo

garantendo:

- i contatti con l'utenza tramite il sito web ovvero il contatto diretto con le operatrici, in un'ottica ispirata a criteri di trasparenza, obiettività , equità ed imparzialità.

Al fine di migliorare la fornitura dei servizi S.E. adotta i suggerimenti e le osservazioni dei propri Clienti per rendere più conforme alle loro aspettative il risultato richiesto, nell'ottica di garantire reciproca trasparenza e/o correttezza, nel migliore spirito di buona fede, al fine di fidelizzare il Cliente.

S.E. è una società che svolge attività sia di autotrasporto di merci in conto terzi (iscrizione ALBO n. REN M0088791 07/11/15 – n.Licenza MI0885446W sia di consegna plichi e pacchi fino a 30 Kg rientrante nella disciplina dei servizi postali di cui al D. Lvo 22.07.1999 n. 261 come mod. dal D. L.gvo 31.3.2011 n. 58 (Autorizzazione Universale Geneale A.u.g. 7033/2023)

Nello svolgimento di tale attività S.E. si impegna a rispettare le disposizione normative citate con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso e/o in contrasto con le normative vigenti. A tale riguardo si rinvia a quanto previsto dall'art. 10 delle condizioni generali pubblicate sul sito web http://www.sinergieexpress.it

S.E. non trasporta corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti ed in particolare non effettua i servizi previsti nel citato D.LGS 31.3.2011 n. 58 inerenti le notificazioni:

- di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla L. 20.11.1982 n. 890 e ss. mm.

S.E. non esercita attività in locali aperti al pubblico non essendo dotata di alcun punto di accesso né di cassette postali messe a disposizione della propria Clientela ovvero sulla via pubblica ovvero nei propri locali, non espletando la ricezione degli invii postali depositati dai singoli mittenti nella rete postale; non esegue per conto della committenza il servizio espresso di corrispondenza c.d. "invio di posta prioritaria" né quello di "invio di corrispondenza ordinaria"; non esegue per conto della committenza

servizi di distribuzione della c.d. "pubblicità diretta per corrispondenza" neppure del c.d. "invio raccomandato" né di quello c.d. "assicurato".

Sistema di servizio di ritiro e consegna immediate natura standard – urgente - urgentissimo

In sostanza, i servizi svolti da S.E. avvengono con modalità variabili a seconda delle esigenze della Clientela (imprese e/o privati) e comprendono prestazioni c.d. a valore aggiunto con la garanzia di recapito di un plico ovvero di un pacco ad una determinata data ed ora, con ritiro presso l' indirizzo indicato dal mittente, con consegna al destinatario, prevedendo la possibilità di mutare la destinazione o il destinatario durante il percorso. Istruzioni diverse sono da intendersi servizio supplementare a pagamento.

Orari di ritiro e di consegna standard dal lunedì al venerdì dalle 8.30 sino alle 18.30; nei giorni festivi si effettuano servizi di rito e di consegna immediate, previa prenotazione negli orari citati e supplemento tariffario.

In particolare, i servizi di spedizione - a copertura nazionale - che S.E. garantisce ai propri Clienti sono caratterizzati dall'alto valore di affidabilità e nella pronta-consegna dei plichi e dei pacchi: infatti, la presa in carico della merce all'indirizzo indicato dal committente e la riconsegna della stessa viene garantita con una tempistica assolutamente celere, che varia dai 120 minuti ai 60 minuti sino ad arrivare anche a 30 minuti dal momento della chiamata al centralino (c.d. trasporto in real-time ovvero just in time). Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo da parte del Cliente e al rispetto dei formati.

Inoltre, S.E. garantisce la massima tracciabilità di ogni singola spedizione grazie alla capillare organizzazione, allo smistamento delle chiamate con risposta telefonica immediata da parte delle operatrici; inoltre, il sistema informatizzato satellitare della centrale operativa ubicata presso l'unità di coordinamento di tutti mezzi utilizzati consente a S.E. di indicare al committente una precisa tracciatura della consegna e ciò in tempo reale, grazie al recapito certificato dalla tecnologia satellitare, sistema questo che previene, soprattutto, il rischio di sottrazione di quanto affidato a S.E. per la consegna.

I servizi sono regolati dal contratto – scritto o verbale – stipulato di volta in volta tra S.E. ed il proprio Cliente. Il corrispettivo del servizio – si intende tutto compreso a esclusione dell'iva essendo i supplementi carburante e gli extra-costi per ZTL sempre inclusi - è rimesso alla libera contrattazione tra le parti. Il Cliente viene sempre preventivamente informato delle condizioni economiche applicate ovvero delle eventuali integrazioni per ciascuno dei servizi richiesti; mentre le condizioni generali di S.E. sono consultabili sul sito internet http://www.sinergieexpress.it. S.E. si riserva di negoziare condizioni speciali con i Clienti che hanno esigenze di spedizione particolari ovvero per quantitativi ingenti e continuativi.

Responsabilità di S.E.

Quanto alla responsabilità di S.E. per i rischi di perdita o danneggiamento del pacco affidatole per il trasporto, la stessa è disciplinata dall'art. 1696 c.c. così come modificato dal Decreto Legislativo 21.11.2005 n. 286, e dunque limitata ai sensi del secondo comma del predetto articolo ad € 1 (un euro) per ogni chilogrammo di perso lordo di merce perduta, salvo diverso accordo

scritto tra le parti; i servizi di consegna sono assicurati solo previa ed esplicita richiesta del Cliente il quale, in tal caso ed in ipotesi di perdita ovvero danneggiamento, otterrà il risarcimento calcolato nei limiti dell'importo assicurato.

Procedura di reclamo.

Quanto alla procedura di gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi e/o indennizzi il soggetto legittimato è il Cliente che può presentare il reclamo e/o la segnalazione di disservizio per iscritto direttamente:

- ✓ inviando una mail a reclami@sinergieexpress.it ovvero contattando il n. 02. 53. 73. 73 (r.a.)

La tempistica di trattazione ed evasione del reclamo o della segnalazione per il presunto disservizio avviene a cura di S.E. entro 45 giorni dalla data di ricezione con comunicazione dell'esito istruttorio direttamente al Cliente.

Le modalità di gestione sopra descritte sono in ogni caso commisurate al tipo di segnalazione pervenuta da parte del Cliente in quanto la citata tempistica potrebbe essere prorogata in caso di avvio di verifiche particolarmente complesse.

Il Cliente, laddove insoddisfatto ovvero qualora S.E. non dovesse dare riscontro al reclamo, può presentare istanza di conciliazione in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle Associazioni Nazionali dei Consumatori. La procedura deve concludersi, con redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza.

Qualora anche la procedura di conciliazione abbia avuto esito insoddisfacente il Cliente può chiedere ad AGCOM di definire la controversia ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 Delibera n. 184/13/Cis avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori utilizzando il Formulario C.P. scaricabile attraverso il collegamento al link http//www.agcom.it; reclami-e-controversie–nel-settore-postale.

Il Cliente non potrà definire la controversia dinanzi all'AGCOM

- se non completa la presentazione del reclamo e la successiva fase di conciliazione
- non partecipa alla relativa procedura
- siano decorsi oltre novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione
- abbia adito Autorità Giudiziaria ovvero un organismo di mediazione previsto dal D.LVO 4.3.2010 n. 28

Il Cliente, infatti, ha sempre facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo ovvero dell'istanza di conciliazione con ricorso in AGCOM ferma, in alternativa, l'ulteriore possibilità di risolvere la controversia attivando gli strumenti di cui al D.LVO 4.3.2010 n. 28 c.d. mediazione, finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Mentre per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative i Clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. C) D. lgs 6.9.2005 n. 206 (c.d. Codice del Consumo che definisce professionista la persona fisica o

giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario) dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

SINERGIE EXPRESS SRL Rev.n.01 luglio 2018