

Carta dei Servizi PostEx

(ai sensi della Direttiva AGCOM n. 413/14 del 29.7.2014)

POSTEX

PostEx s.r.l. è una società di servizi che svolge diverse attività di logistica e trasporto conto terzi. Con il marchio TRICLO' propone servizi di distribuzione urbana sostenibile (cyclelogistics) con specializzazione di consegna nei centri storici e nelle ZTL.

I servizi denominati PONY EXPRESS sono invece servizi non standard, si tratta di servizi personalizzati di trasporto leggero (da 0 a 18 q.li) urgente e dedicato.

PostEx offre servizi diversi dagli standard dei servizio postali, ciononostante, per lo svolgimento della propria attività per il trasporto di pacchi con peso fino a 30 chilogrammi, ha chiesto ed ottenuto l'autorizzazione generale postale n. AUG/3050/2013.

CARTA DEI SERVIZI

PostEx con il presente documento intende ottemperare agli obblighi imposti dalla Delibera AGCOM n. 413/14/CONS. e ne condivide le finalità.

PostEx vuole fornire al pubblico informazioni chiare e trasparenti riguardo ai livelli qualitativi, alle tariffe, ai termini e alle condizioni di acquisto dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi si propone inoltre di indicare le procedure di gestione di eventuali reclami e le procedure di conciliazione.

Il presente documento disciplina principalmente i rapporti commerciali tra PostEx ed i Clienti occasionali. La maggior parte dei Clienti PostEx richiede servizi continuativi e soluzioni contrattuali operative e tariffarie personalizzate. Ogni informazione può essere richiesta gratuitamente inviando un messaggio dalla sezione contatti del ns. sito <http://www.postex.it/contatti/> o telefonando al numero indicato nella stessa sezione.

SERVIZI e SUPPLEMENTI

PostEx offre diversi servizi raggruppabili con i 2 differenti marchi riportati nell'intestazione della presente e meglio declinati nei 2 diversi siti web aziendali: www.postex.it e www.triclo.it

1. TRICLO' distribuzione urbana sostenibile

PostEx con il marchio Triclò si è specializzata nella distribuzione per l'ultimo miglio nei centri storici e nelle ZTL con mezzi a basso impatto ambientale (tricycli, cargo bike e furgoni elettrici o a metano).

Consegne e Ritiri a Chiamata: Il servizio di fatto rimanda ai servizi PONY EXPRESS ed in particolare al servizio **Pony Express Classic** sotto indicato.

Il listino pubblicato sul sito www.triclo.it differisce dal listino Pony Express Classic sopra citato solo per i numeri di tagliandi richiesti per il servizio di consegne Cargo Bike ad emissioni 0.

- a) **Distribuzione programmata:** consegne schedate in giornata B2B, B2C o spesa a domicilio per fasce orarie.

Il limite di peso per singolo collo è di 20 kg, sono consentite consegne multi-collo.

Il listino prevede tariffe variabili in base al peso e scale sconti per quantità di consegne mensili.

- b) **Noleggio Triclò:** servizi di noleggio del Triclò (triciclo elettrico) con o senza conducente. Il servizio con conducente prevede tariffe orarie (con un minimo di 4 ore) o giornaliere. Il servizio di noleggio senza conducente prevede tariffe settimanali (minimo tassabile), mensili o trimestrali.

2. PONY EXPRESS servizi immediati, personalizzati e dedicati

Dove i servizi Postali o di Corriere Espresso standard non arrivano, per soddisfare le esigenze di trasporto e consegna interviene PostEx con la linea di servizi personalizzati Pony Express.

- a) **Pony Express Classic:** il servizio a chiamata per consegne ad orario concordato o con tempi massimi di resa di 2 ore in città e 2+tempi di percorrenza in provincia. Le tariffe del servizio sono formulate in tagliandi (in abbonamento, a consuntivo o in contanti). I tagliandi in abbonamento hanno una validità di 3 anni dalla data di acquisto (fattura). Il numero di tagliandi richiesto per la singola corsa viene modulato in base al peso/volume della merce da trasportare, la distanza percorsa ed eventuali attese al carico/scarico o per commissioni presso gli sportelli pubblici (banca, poste, CCIAA, ecc.).
- b) **Pony Più:** per le vere urgenze. Il servizio ha le stesse caratteristiche del servizio precedente salvo che la consegna viene garantita entro 1 ora dalla chiamata. La tariffa prevede un tagliando in più del servizio classico.
- c) **Personal Courier:** è il servizio urgente e dedicato che permette di effettuare su chiamata consegne di merce fino a 18 q.li in giornata (tempi di percorrenza permettendo) in tutta Italia ed in Europa. Le tariffe unitarie, per le tratte terrestri, sono formulate in km. Il costo del servizio dipende dalla distanza percorsa e varia a seconda del mezzo necessario (in base al peso/volume) per il trasporto. Sono previsti anche servizi accompagnati (on-board-courier) in tal caso la tariffa viene concordata preventivamente in base ai costi di trasporto dei mezzi pubblici, ai tempi necessari ed alle spese di trasferta. Si può verificare la disponibilità del servizio e concordare le tariffe (tutto incluso) con il nostro servizio clienti prima della conferma d'ordine.
- d) **Corriere e fattorino fiduciario:** PostEx mette a disposizione mezzi e personale selezionato per effettuare operazioni di trasporto complesse e dedicate che richiedono sicurezza ed affidabilità. Le tariffe per questi servizi vengono concordate ad hoc con il Cliente e confermate da un contratto specifico sottoscritto tra le parti, oppure definite da gare d'appalto promosse dagli Enti richiedenti della Pubblica Amministrazione.

Supplementi o servizi aggiuntivi (contrassegno, servizi assicurati, servizi notturni o festivi, consegne su appuntamento, ecc.) con relativi termini e condizioni sono consultabili nei listini pubblicati sui siti:

<http://www.triclo.it/servizi.html> e dal sito www.postex.it

TARIFFE e MODALITA' di PAGAMENTO

Le Tariffe Unitarie relative ai servizi TRICLO' ed eventuali Supplementi sono indicate e scaricabili dal sito: <http://www.triclo.it/servizi.htm>

Le Tariffe Unitarie relative ai servizi PONY EXPRESS ed eventuali Supplementi o servizi aggiuntivi sono indicate e scaricabili dal sito: www.postex.it

Le Tariffe possono variare in base a:

- peso/volume della merce da trasportare;
- quantità dei servizi acquistati (scale sconti);
- zone di consegna;
- chilometri percorsi;
- servizi supplementari richiesti;
- ecc.

Nel dubbio per ogni informazione sul prezzo complessivo da pagare per lo specifico servizio si può chiamare il numero unico di assistenza clienti 049.8844411. PostEx, in base ai dati forniti dal Cliente, effettua il calcolo del corrispettivo tutto compreso e lo comunica, unitamente alle modalità di pagamento, in tempo reale al Cliente gratuitamente e senza impegnare il Cliente ad effettuare alcun servizio.

Ai Clienti interessati ad un servizio continuativo PostEx proporrà una offerta personalizzata con ogni specifica e fornirà al Cliente tutte le distinte delle zone e/o le vie di operatività di Triclò e Pony Express per la città a cui è interessato ed ogni altra informazione sui servizi supplementari ecc. in modo da consentire al Cliente di calcolare in autonomia le tariffe di ogni singolo servizio.

Alla sottoscrizione dell'offerta/contratto, PostEx fornisce al Cliente un codice utente ed una PSW di primo accesso all'Area Riservata accessibile dai siti internet dove il Cliente può verificare lo stato del proprio abbonamento e le proprie spedizioni con relative tariffe attribuite al singolo servizio.

ASSISTENZA CLIENTI

PostEx ha scelto di offrire ai Clienti, in primis, una assistenza semplice e immediata tramite il contatto telefonico. Gli operatori rispondono direttamente senza attese e richieste di inoltrare a specifici uffici. In alternativa il Cliente può inviare una email agli indirizzi indicati nei siti web e verranno ricontattati in tempi rapidi gratuitamente.

Il Cliente può richiedere ogni informazione commerciale o di servizio:

- a) telefonando al Servizio Clienti PostEx al n. fisso 049 8844411, operativo tutti i giorni feriali dalle 8:30 alle 18:30 ad orario continuato.
Il costo sarà quello di una telefonata urbana secondo le tariffe concordate con il proprio provider telefonico;
- b) scrivendo agli indirizzi email info@postex.it oppure info@triclo.it ;
- c) compilando il modulo di richiesta di contatto all'indirizzo <http://www.postex.it/contatti/> .

Le risposte telefoniche sono immediate, le richieste ricevute tramite email nel giro di poche ore comunque entro il giorno feriale successivo il ricevimento della richiesta.

E' possibile infine ottenere assistenza recandosi presso la nostra unica sede operativa sita in Padova – Via Piave 31/A aperta dalle 8:30 alle 18:30 di tutti i giorni feriali.

SEGNALAZIONI e RECLAMI

Se il Cliente intende presentare un reclamo per una spedizione smarrita, danneggiata, o per qualsiasi altro motivo può contattarci al numero di assistenza clienti 049.8844411 oppure compilare il modulo reperibile sul sito web www.postex.it , scaricare il modulo dallo stesso sito ed inviarcelo per posta o in copia tramite email agli indirizzi indicati nel paragrafo "assistenza clienti".

In particolare, in caso di danneggiamento o mancanza della merce non riscontrabili al momento della consegna, chiediamo di effettuare una comunicazione in forma scritta entro 8 giorni di calendario dal ricevimento della spedizione.

Successivamente alla prima segnalazione, e non oltre i termini di prescrizione previsti dalla legge o dalle convenzioni applicabili, dovrete documentare il vostro reclamo inviandoci tutte le informazioni rilevanti relative alla spedizione ed allo smarrimento, al danneggiamento od al ritardo patito.

RIMBORSI e PROCEDURE di CONCILIAZIONE

PostEx si impegna a rispondere, motivare e definire ogni reclamo entro 45 giorni dal ricevimento della segnalazione.

I limiti di responsabilità di PostEx, in assenza di diversi accordi contrattuali con il Cliente, sono disciplinati dalla normativa vigente e dettagliati all'articolo 12 delle "Condizioni Generali di Trasporto" scaricabili a pie di pagina dalla home page di www.postex.it o dalla pagina dei servizi di Triclò <http://www.triclo.it/servizi.html>

In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il Cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art.3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito www.agcom.it). Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa (vedi formulario <https://www.agcom.it/il-formulario-cp>) affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento.

E' fatta salva la facoltà del cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

TEMPI di CONSEGNA e QUALITA'

Il servizio di Distribuzione (Triclò) la prenotazione è prevista entro il giorno precedente (giorno -1) Le consegne vengono effettuate, salvo diversi accordi, nella stessa giornata del ritiro (giorno 0). La percentuale delle consegne andate a buon fine (LDS) in giornata è mediamente del 97% circa.

Per il servizi PONY EXPRESS Classic le consegne in città vengono effettuate entro 2 ore dalla chiamata oppure entro gli orari concordati con il Cliente.

Il servizio PONY Più prevede la consegna in città entro 1 ora dalla chiamata.

Per il servizio PERSONAL COURIER i tempi di ritiro e consegna (i tempi minimi sono valutabili in base ai tempi di percorrenza e traffico) vengono di volta in volta concordati con il Cliente.

I tempi di resa e le altre modalità di ulteriori servizi commercializzati da PostEx sono oggetto di accordi personalizzati e contrattualizzati con il Cliente che prevedono vincoli di riservatezza.

PRIVACY POLICY

PostEx tutela le informazioni raccolte dai Clienti.

La Politica della Privacy e le modalità di gestione dei dati e le tipologie di cookies utilizzate sono visualizzabili all'indirizzo web <http://www.PostEx.it/privacy-policy/>