

## CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi della Direttiva AGCOM (Autorità per la Garanzie nelle Comunicazioni) n. 413/14/CONS del 29.07.2014

### A. CHI SIAMO E COSA FACCIAMO

1. TYP s.r.l. (di seguito "TYP"), nello svolgimento della propria attività di operatore logistico e di autotrasportatore di cose per conto terzi è in grado di fornire soluzioni di logistica integrata a copertura dell'intera supply chain ed è specializzata in servizi di trasporto e logistica a supporto dell'e-commerce e del comparto di attività denominato "b2c" (business-to-consumer), effettuando anche il trasporto di invii postali e di pacchi fino a 30 chilogrammi e servizio di corriere espresso (di seguito il "Servizio Postale").

### B. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO POSTALE

1. Il Servizio Postale rientra nella normativa dei servizi postali di cui al Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261 e sue successive modifiche ed integrazioni. A tale fine TYP è titolare di autorizzazione generale per servizi postali n. 6240/2021.
2. Il Servizio Postale non rientra nel Servizio Postale Universale e non è mai sostitutivo dello stesso. Esso non è svolto in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela (prevalentemente imprese) e comprende prestazioni a valore aggiunto quali garanzia di recapito ad una determinata data, ritiro presso l'indirizzo indicato dal mittente, consegna nelle mani del destinatario, possibilità di cambiare destinazione e destinatario durante il percorso, conferma al mittente dell'avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciamento. Tale servizio consisterà principalmente nell'attività di corriere espresso per la consegna di pacchi e documenti in Italia in locali non aperti al pubblico.
3. Conseguentemente il Servizio Postale è regolato dal contratto stipulato volta per volta tra TYP e il committente (in seguito il "Cliente") sulla base delle "Condizioni Generali di Contratto per Servizi di Trasporto" reperibili sul sito <https://typ.delivery>.
4. Il prezzo del Servizio Postale è rimesso alla libera contrattazione tra TYP ed il Cliente. A titolo esemplificativo è riportata di seguito la tabella contenente le condizioni economiche minime previste per l'erogazione del servizio e le spese accessorie:



	Tariffe	BASE Listino
M a g g i o	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 0-3 Kg	€ 7,65
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 3-5 Kg	€ 8,25
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 5-10 Kg	€ 10,50
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 10-20 Kg	€ 13,50
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 20-30 Kg	€ 17,70
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 30-50 Kg	€ 22,95
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 50-70 Kg	€ 33,00
	Spedizione standard Fascia Peso Volumetrico 70-100 Kg	€ 43,50
	2	Ogni Chilo aggiuntivo oltre i 100 kg (per l'intera spedizione)
0	Dimensioni Massimo di ogni collo - somma dei due lati più lunghi	180cm
2	Giacenza - Apertura Dossier	€ 3,50
2	Giacenze - Spese di consegna (Rientro / Nuovo destino)	Come Nolo
	Copertura assicurativa vettoriale (1€/kg)	Inclusa
	Copertura assicurativa All Risk - % Valore Assicurato (Commissione minima 2,5€)	0,35%

5. L'offerta del Servizio Postale è pubblicizzata tramite i canali commerciali di TYP (relazioni commerciali personali, via posta elettronica e telefono, supporti informativi e documenti commerciali di presentazione dei servizi, sito internet e pagine social media).

### C. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO POSTALE

1. Salvo diversi accordi di volta in volta stipulati con il Cliente e salvo cause imputabili al destinatario o al Cliente stesso, TYP garantisce, quale indicatore di qualità del Servizio Postale:
  - (i) il 90% delle consegne a destino effettuate entro la data stabilita con il Cliente e, in mancanza, entro il secondo giorno lavorativo successivo alla data di accettazione dell'ordine di trasporto da parte di TYP;
  - (ii) il 100% delle consegne a destino effettuate entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello di cui sub punto (i).

### D. ASSISTENZA RECLAMI E CONCILIAZIONE

#### 1. Assistenza

Il Cliente per richiedere assistenza e informazioni commerciali sul Servizio Postale può:

- chiamare il servizio clienti al numero gratuito (da rete fissa e mobile) 800719728 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 13.00 esclusi sabati e festivi;



- scrivere una mail all'indirizzo [hello@typ.delivery](mailto:hello@typ.delivery).
- Scrivere una lettera inviandola al seguente recapito: Interporto S.I.TO Tangenziale Sud Km 20.500 10040 Rivalta di Torino (TO)

## 2. Reclami

In caso di reclami il Cliente può:

- scrivere una PEC indirizzata a [typsrl@legalmail.it](mailto:typsrl@legalmail.it) allegando, compilato in ogni sua parte, l'apposito formulario di reclamo reperibile sul sito <https://typ.delivery>
- inviare il suddetto formulario al seguente recapito: Interporto S.I.TO Tangenziale Sud Km 20.500 10040 Rivalta di Torino (TO).

I reclami potranno essere presentati per le seguenti casistiche:

- ritardo nel recapito a destino;
  - mancato recapito a destino;
  - danneggiamento o perdita totale o parziale;
  - mancato espletamento del servizio;
  - qualsiasi altro caso che Cliente ritenga necessario reclamare in relazione all'esecuzione del servizio.
- TYP fornirà una risposta al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento del medesimo.

## 3. Conciliazione

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o non sia stata ricevuta risposta entro i 45 (quarantacinque) giorni successivi all'invio dello stesso, il Cliente potrà presentare a TYP domanda di conciliazione mediante invio del relativo formulario, secondo il modello reperibile sul sito <https://typ.delivery>, con le seguenti modalità:

- scrivere una PEC indirizzata a [typsrl@legalmail.it](mailto:typsrl@legalmail.it) allegando, compilato in ogni sua parte, il formulario;
- oppure inviarlo all'indirizzo [conciliazione@typ.delivery](mailto:conciliazione@typ.delivery).
- Inviare il suddetto formulario al seguente recapito: Interporto S.I.TO Tangenziale Sud Km 20.500 10040 Rivalta di Torino (TO).

La conciliazione sarà svolta senza alcun onere a carico del Cliente e la relativa procedura si intenderà instaurata al momento del ricevimento da parte di TYP della domanda. La conciliazione potrà svolgersi sia presso la sede legale di TYP o presso una diversa località, tenuto anche conto della sede o della residenza del Cliente, oppure tramite sistemi telematici di audio o videoconferenza, le cui credenziali ed il link di accesso saranno forniti da TYP, o tramite comunicazione telefonica. Il cliente potrà farsi assistere da un'associazione di tutela dei consumatori.

L'iter di conciliazione dovrà concludersi entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della domanda e l'esito della stessa sarà riportato in un verbale inviato al Cliente.



Nel caso in cui Cliente ritenga soddisfacente la conciliazione dovrà provvedere a firmare il verbale inviandolo a TYP con una delle modalità di cui ai precedenti punti (i), (ii) e (iii) entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento. Tale verbale avrà natura ed efficacia transattiva tra le parti con rinuncia delle stesse ad ogni ulteriore pretesa o azione relativa al reclamo. Nel caso in cui il verbale non sia rimandato sottoscritto dal Cliente entro il suddetto termine si intenderà dal medesimo non accettato.

Ove il Cliente ritenga insoddisfacente l'esito della conciliazione potrà chiedere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), secondo quanto stabilito dal Regolamento in materia di definizione delle Controversie derivante dai reclami nel settore postale di cui alla Delibera 184/13 Cons della suddetta autorità, di definire la controversia derivante dal reclamo mediante invio del formulario "Formulario CP", reperibile nel sito <https://typ.delivery>, entro novanta giorni dalla data di ricevimento del verbale.

È 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 delle vigenti disposizioni di legge.

## E. RIMBORSI, INDENNIZZI E RISTORI

In base alle vigenti disposizioni di legge e secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto per Servizi di Trasporto, gli indennizzi ed i ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, alla destinazione ed alla consegna.

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.

I rimborsi, gli indennizzi ed i ristori si intendono congiuntamente considerati come il risarcimento che TYP dovrà riconoscere al Cliente nei casi e secondo le modalità di seguito previste:

- (i) Ritardi nella consegna rispetto alle tempistiche stabilite: risarcimento pari ad un valore non superiore all'ammontare del corrispettivo previsto per il servizio eseguito in ritardo.
- (ii) Mancata esecuzione del servizio: risarcimento pari ad un valore non superiore all'ammontare del corrispettivo previsto per il servizio non eseguito.
- (iii) Danneggiamento, totale o parziale, o perdita delle cose trasportate: secondo quanto previsto dall'articolo 1696 del Codice Civile.

Le suddette limitazioni del valore risarcibile al Cliente non saranno applicabili nel caso in cui il medesimo dimostri che il danno subito sia derivato da un'azione od omissione di TYP posta in essere con dolo o colpa grave.

È espressamente esclusa qualsiasi responsabilità di TYP per qualunque forma di danno indiretto, consequenziale e non patrimoniale, nonché per il lucro cessante salvo i casi di dolo o colpa grave.

