

## CARTA DEI SERVIZI

## **A. CARTA DEI SERVIZI DI ASENDIA**

Asendia esercita l'attività di Operatore Postale Internazionale grazie alla qualifica di ETOE di Posta Svizzera, riceve dai propri Clienti invii postali e svolge servizi estranei all'ambito del servizio universale, quali il servizio di stampe e di pubblicità indirizzata, grazie all'Autorizzazione Generale rilasciata dal Ministero dello Sviluppo economico – Comunicazioni.

In tale ambito, la Carta dei Servizi di Asendia intende fornire le seguenti garanzie a tutti gli utilizzatori dei servizi offerti:

1. Accessibilità delle informazioni.
2. Attuazione di quanto prescritto dalla Direttiva Generale per l'adozione delle carte dei servizi allegata alla Delibera AGCOM n. 413/14/CONS.
3. Trasparenza nella informazione circa le caratteristiche dei servizi offerti (peso, destinazione, tempi di consegna, tariffe, gestione resi, reclami).
4. Modalità di attuazione dei reclami e del Servizio Clienti

## **B. DICHIARAZIONI DI ASENDIA**

Asendia richiede il rispetto delle regole stabilite dal decreto legislativo n. 261 del 1999 inerenti la riservatezza della corrispondenza, il trasporto di merci pericolose, di merci vietate e per quanto attiene alla protezione dei dati. Spedizioni con contenuto difforme da quanto stabilito dalla suddetta legge non sono ammesse.

Asendia si impegna ad offrire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni; eventuali interruzioni complete del servizio verranno rese note ai Clienti sul sito di Asendia. Il Cliente potrà ricevere informazioni più dettagliate contattando il *Customer Service* di Asendia; l'ufficio *Customer Service* è contattabile al numero 02.906293400, dalle ore 09.00 alle ore 17.30, e dal Lunedì al Venerdì.

La presente Carta dei Servizi è esposta presso la sede di Asendia Italy, ed è scaricabile dal sito [www.asendia.com](http://www.asendia.com).

## **C. SERVIZI OFFERTI**

### **Business Mail ECONOMY e PRIORITY**

La soluzione Business Mail è prevista per la spedizione unica o stagionale di lettere all'estero. Essa si presta particolarmente per l'invio di fatture e documenti.

**Tempi di consegna:** I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta.

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY	ECONOMY
Europa dell'Ovest	J + 4 – 6	J + 6 – 10
Resto d'Europa	J + 4 – 6	J + 6 – 15
Stati Uniti e Canada	J + 5 – 8	J + 9 – 20
Altri paesi	J + 5 – 9	J + 9 – 25

## Formati

Peso da 1 – 100 g <b>Lettera standard (P)</b> max. 24,5 x 16,5 x 5mm max. 100g
Peso da 101–500 g <b>Lettera grande (G)</b> max. 38,1 x 30,5 x 20mm, max. 500g
Peso da 501–2000 g <b>Lettera maxi (E)</b> Oltre i formati precedenti e fino al formato A3, Lunghezza + larghezza + altezza = max. 90 cm, lunghezza massima = max. 60 cm

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato "Country Group" del contratto con il Cliente.

**Calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 2 kg per ogni singolo invio ed il prezzo si compone di un importo per invio e di un importo per kg.

**Gestione resi:** Il trattamento dei resi verrà effettuato secondo possibili diverse modalità, reso fisico, reso digitale, distruzione.

**Tipi di contrassegno:** gli invii di lettere fino ad un peso massimo di 2 kg, contenenti merci o campioni di merce, il cui valore non superi EUR 470,00 devono recare il cartellino doganale verde CN 22.

**Modalità d'impostazione:** Gli invii devono essere pre-smistati in base al tipo di servizio (PRIORITY-ECONOMY), al Paese di destinazione e al formato e quindi confezionati in blocchi di circa 50; gli invii possono essere confezionati in scatole, sacchi o bancali.

**Luogo d'impostazione:** Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## Direct Mail ECONOMY e PRIORITY

La soluzione Direct Mail è prevista per la spedizione unica o stagionale di brochure, cataloghi o opuscoli all'estero.

**Tempi di consegna:** I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta.

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY	ECONOMY
Europa dell'Ovest	J + 4 – 6	J + 6 – 10
Resto d'Europa	J + 4 – 6	J + 6 – 15
Stati Uniti e Canada	J + 5 – 8	J + 9 – 20
Altri paesi	J + 5 – 9	J + 9 – 25

#### Formati

Peso da 1 – 100 g <b>Spedizione standard (P)</b> max. 24,5 x 16,5 x 5mm max. 100g
Peso da 101–500 g <b>Spedizione grande (G)</b> max. 38,1 x 30,5 x 20mm, max. 500g
Peso da 501–2000 g <b>Spedizione maxi (E)</b> Oltre i formati precedenti e fino al formato A3, Lunghezza + larghezza + altezza = max. 90 cm, lunghezza massima = max. 60 cm

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato "Country Group" del contratto con il Cliente.

**Peso e calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 2 kg per ogni singolo invio ed il prezzo si compone di un importo per invio e di un importo per kg.

**Gestione resi:** Il trattamento dei resi verrà effettuato secondo possibili diverse modalità, reso fisico, reso digitale, distruzione.

**Tipi di contrassegno:** gli invii fino ad un peso massimo di 2 kg, contenenti merci o campioni di merce, il cui valore non superi EUR 470,00 devono recare il cartellino doganale verde CN 22.

**Modalità d'impostazione:** Gli invii devono essere pre-smistati in base al tipo di servizio (PRIORITY-ECONOMY), al Paese di destinazione e al formato e quindi confezionati in blocchi di circa 50; gli invii possono essere confezionati in scatole, sacchi o bancali.

**Luogo d'impostazione:** Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## Press International ECONOMY e PRIORITY

Servizio postale dedicato all'invio di riviste / giornali destinati nel Mondo.

#### Tempi di consegna

I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY	ECONOMY
Europa dell'Ovest	J + 4 – 6	J + 6 – 10
Resto d'Europa	J + 4 – 6	J + 6 – 15
Stati Uniti e Canada	J + 5 – 8	J + 9 – 20
Altri paesi	J + 5 – 9	J + 9 – 25

## Formati

Peso da 1 – 100 g <b>Lettera standard (P)</b> max. 24,5 x 16,5 x 5mm max. 100g
Peso da 101–500 g <b>Lettera grande (G)</b> max. 38,1 x 30,5 x 20mm, max. 500g
Peso da 501–2000 g <b>Lettera maxi (E)</b> Oltre i formati precedenti e fino al formato A3, Lunghezza + larghezza + altezza = max. 90 cm, lunghezza massima = max. 60 cm

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato **"Country Group"** al contratto con il Cliente.

**Calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 2 kg per ogni singolo invio ed il prezzo si compone di un importo per invio e di un importo per kg.

**Gestione resi:** Il trattamento dei resi verrà effettuato secondo possibili diverse modalità, reso fisico, reso digitale, distruzione.

**Tipi di contrassegno:** gli invii fino ad un peso massimo di 2 kg, contenenti merci o campioni di merce, il cui valore non superi EUR 470,00, devono recare il cartellino doganale verde CN 22.

**Modalità d'impostazione:** Gli invii devono essere pre-smistati in base al tipo di servizio (PRIORITY-ECONOMY), al Paese di destinazione e al formato e quindi confezionati in blocchi di circa 50; gli invii possono essere confezionati in scatole, sacchi o bancali.

**Luogo d'impostazione:** Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## e-PAQ Standard

La soluzione e-PAQ Standard è prevista per la spedizione di piccole merci da 0 a 2 Kg. All'estero. Non è prevista nessuna tracciatura.

**Tempi di consegna:** I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta.

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY	ECONOMY
Europa dell'Ovest	J + 4 – 6	J + 6 – 10
Resto d'Europa	J + 4 – 6	J + 6 – 15
Stati Uniti e Canada	J + 5 – 8	J + 9 – 20
Altri paesi	J + 5 – 9	J + 9 – 25

## Formati

Peso da 1 – 100 g <b>Spedizione standard (P)</b> max. 24,5 x 16,5 x 5mm max. 100g
Peso da 101–500 g <b>Spedizione grande (G)</b> max. 38,1 x 30,5 x 20mm, max. 500g
Peso da 501–2000 g <b>Spedizione maxi (E)</b> Oltre i formati precedenti e fino al formato A3, Lunghezza + larghezza + altezza = max. 90 cm, lunghezza massima = max. 60 cm

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato "Country Group" del contratto con il Cliente.

**Peso e calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 2 kg per ogni singolo invio ed il prezzo si compone di un importo per invio e di un importo per kg.

**Gestione resi:** Il trattamento dei resi verrà effettuato secondo possibili diverse modalità, reso fisico, reso digitale, distruzione.

**Tipi di contrassegno:** gli invii fino ad un peso massimo di 2 kg, contenenti merci o campioni di merce, il cui valore non superi EUR 470,00 devono recare il cartellino doganale verde CN 22.

**Modalità d'impostazione:** Gli invii devono essere pre spartiti in base al tipo di servizio (PRIORITY-ECONOMY), al Paese di destinazione e al formato e quindi legati in mazzi (circa 50 invii per ogni mazzo); gli invii possono essere confezionati in scatole, sacchi o bancali.

**Luogo d'impostazione:** Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## e-PAQ Plus

Soluzione B2C per la consegna in Europa e extra Europei di pacchi e pacchetti da 0-2 Kg.

Di seguito le caratteristiche:

- Gestione completa della spedizione tramite eCommerce System web Client sul sito di Asendia
- Formato: N (dimensioni massime somma dei 3 lati cm 90)
- Peso: 0 -2 Kg
- Livello di servizio: Priority
- Le spedizioni nei paesi Extra CEE verranno consegnati in Duty Delivery Unpaid (DDU)
- Due soluzioni di consegna

→ **Mailbox Delivery** ( consegna nella cassetta postale senza firma per accettazione) in 30 destinazioni (19 Paesi EU , 2 non-EU e 9 Paesi del Mondo)

→ **Personal Delivery** (consegna contro firma c/o l'indirizzo indicato sul pacco) in 38 destinazioni (27 Paesi EU , 3 non-EU e 8 Paesi nel Mondo )

L'invio non è necessariamente consegnato alla persona indicata sul pacco ma all'indirizzo del destinatario.

Se non è possibile effettuare la consegna viene lasciato un avviso di passaggio. Il numero di tentativi è differente per singolo Paese .

**Tracking:** fino al destinatario finale (senza indicazione del nome del ricevente).

Le informazioni vengono aggiornate dal partner di consegna ogni 1- 48 ore

### Servizi Opzionabili:

#### A. Notifica E-mail:

- La mail viene inviata automaticamente al momento dell'uscita da un centro operativo (nazionale/internazionale)
- Sarà possibile creare un testo personalizzato per ogni singolo Paese di destino in termini di contenuto o di informazioni e scegliere la lingua del messaggio.
- La mail verrà inviata all'indirizzo mail inserito nel software, non è possibile inserire più di un indirizzo mail per destinatario.

#### B. Assicurazione

Sono disponibili 2 soluzioni assicurative:

- Per tutte le spedizioni fino a 45 € per pacchetto
- Solo per il servizio Personal Delivery fino a 500 € per pacchetto

### Etichettatura:

Le etichette sono generate direttamente dal eCommerce system.

Saranno contenute le seguenti informazioni:

- logo di affrancatura corretto
- indirizzo del destinatario
- indirizzo del mittente e unico numero di riferimento per pacchetto definito dal mittente
- barcode

### Tempi di consegna

I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta.

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY
Europa dell'Ovest	J + 4 – 5
Resto d'Europa	J + 5 – 7
Stati Uniti e Canada	J + 5 – 8
Altri paesi	J + 5 – 9

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato **"Country Group"** al contratto con il Cliente.

**Calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 2 kg per ogni singolo invio e si compone di un importo per invio e di un importo per kg.

**Gestione resi:** Se le spedizioni non dovessero raggiungere i destinatari verranno rese franco nostra sede operativa di Via Cassino D'Alberi, 21 Tribiano (MI).

Il costo di tale operazione è pari al costo della spedizione di andata.

**Tipi di contrassegno:** Consegne EU/EU non sono soggette a diritti Doganali ed IVA. Da/a nazioni non EU, ogni consegna deve essere assoggettata a Dogana con specifico modulo di Dichiarazione Doganale. In dipendenza del valore, può essere il modulo CN22 o CN23. < € 300 CN22, > 300 €: CN23 + fattura commerciale. Al di sotto dei 22€, I pacchi sono normalmente esentati da Diritti Doganali, ma necessitano comunque del contrassegno CN22.

**Luogo d'impostazione:** Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## e-PAQ Select

Soluzione B2C per la consegna in Europa e extra Europei di pacchi e pacchi Monocollo da 0-30 Kg.

Di seguito le caratteristiche:

- Gestione completa della spedizione tramite eCommerce System web Client sul sito di Asendia
- Peso: 0 -30 Kg
- Livello di servizio: Priority
- Le spedizioni nei paesi Extra CEE verranno consegnati in Duty Delivery Unpaid (DDU)
- Due soluzioni di consegna

→ **PUDO Delivery** ( consegna ai fermo point)

→ **Personal Delivery** (consegna contro firma c/o l'indirizzo indicato sul pacco)

L'invio non è necessariamente consegnato alla persona indicata sul pacco ma all'indirizzo del destinatario.

Se non è possibile effettuare la consegna viene lasciato un avviso di passaggio. Il numero di tentativi è differente per singolo Paese .

**Tracking:** fino al destinatario finale (senza indicazione del nome del ricevente).

Le informazioni vengono aggiornate dal partner di consegna ogni 1- 48 ore

**Servizi Opzionabili:**

**C.** Notifica E-mail:

- La mail viene inviata automaticamente al momento dell'uscita da un centro operativo (nazionale/internazionale)
- Sarà possibile creare un testo personalizzato per ogni singolo Paese di destino in termini di contenuto o di informazioni e scegliere la lingua del messaggio.

- La mail verrà inviata all'indirizzo mail inserito nel software, non è possibile inserire più di un indirizzo mail per destinatario.

**D. Assicurazione**

Sono disponibili 2 soluzioni assicurative:

- Per tutte le spedizioni fino a 45 € per pacchetto
- Solo per il servizio Personal Delivery fino a 500 € per pacchetto

**Etichettatura:**

Le etichette sono generate direttamente dal eCommerce system.

Saranno contenute le seguenti informazioni:

- logo di affrancatura corretto
- indirizzo del destinatario
- indirizzo del mittente e unico numero di riferimento per pacchetto definito dal mittente
- barcode

Tempi di consegna

I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta.

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY
Europa dell'Ovest	J + 3 – 5
Resto d'Europa	J + 5 – 7
Stati Uniti e Canada	J + 5 – 9
Altri paesi	J + 5 – 12

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato "Country Group" al contratto con il Cliente.

**Calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 30 kg per ogni singolo invio e si compone di un importo per fasce di peso

**Gestione resi:** Se le spedizioni non dovessero raggiungere i destinatari verranno rese franco nostra sede operativa di Via Cassino D'Alberi, 21 Tribiano (MI).

Il costo di tale operazione è pari al costo della spedizione di andata.

**Tipi di contrassegno:** Consegne EU/EU non sono soggette a diritti Doganali ed IVA. Da/a nazioni non EU, ogni consegna deve essere assoggettata a Dogana con specifico modulo di Dichiarazione Doganale. In dipendenza del valore, può essere il modulo CN22 o CN23. < € 300 CN22, > 300 €: CN23 + fattura commerciale. Al di sotto dei 22€, I pacchi sono normalmente esentati da Diritti Doganali, ma necessitano comunque del contrassegno CN22.

**Luogo d'impostazione:** Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## e-PAQ Elite

Soluzione B2C per la consegna veloce in Europa e extra Europei di pacchi e pacchi multicollo da 0-30 Kg.  
Di seguito le caratteristiche:

- Gestione completa della spedizione tramite eCommerce System web Client sul sito di Asendia
- Peso: 0 -30 Kg
- Livello di servizio: Priority
- Le spedizioni nei paesi Extra CEE verranno consegnati in Duty Delivery Unpaid (DDU)
- Due soluzioni di consegna

→ **PUDO Delivery** ( consegna ai fermo point)

→ **Personal Delivery** (consegna contro firma c/o l'indirizzo indicato sul pacco

L'invio non è necessariamente consegnato alla persona indicata sul pacco ma all'indirizzo del destinatario.

Se non è possibile effettuare la consegna viene lasciato un avviso di passaggio. Il numero di tentativi è differente per singolo Paese .

**Tracking:** fino al destinatario finale (senza indicazione del nome del ricevente).

Le informazioni vengono aggiornate dal partner di consegna ogni 1- 48 ore

### Servizi Opzionabili:

**E.** Notifica E-mail:

- La mail viene inviata automaticamente al momento dell'uscita da un centro operativo (nazionale/internazionale)
- Sarà possibile creare un testo personalizzato per ogni singolo Paese di destino in termini di contenuto o di informazioni e scegliere la lingua del messaggio.
- La mail verrà inviata all'indirizzo mail inserito nel software, non è possibile inserire più di un indirizzo mail per destinatario.

**F.** Assicurazione on demand

### Etichettatura:

Le etichette sono generate direttamente dal eCommerce system.

Saranno contenute le seguenti informazioni:

- logo di affrancatura corretto
- indirizzo del destinatario
- indirizzo del mittente e unico numero di riferimento per pacchetto definito dal mittente
- barcode

Tempi di consegna

I tempi seguenti sono **tempi medi e sono espressi** in giorni lavorativi.

Eventuali tempi di resa diversi da quelli indicati nella seguente tabella verranno indicati negli Allegati Offerta.

J = Giorno di consegna presso ASENDIA.

Destinazione	PRIORITY
Europa dell'Ovest	J + 1 – 2
Resto d'Europa	J + 1– 3
Stati Uniti e Canada	J + 1 – 3
Altri paesi	J + 1 – 5

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Zone Tariffarie:** Lo schema delle zone tariffarie è riportato nell'allegato **"Country Group"** al contratto con il Cliente.

**Calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 30 kg per ogni singolo invio e si compone di un importo per fasce di peso

**Gestione resi:** Se le spedizioni non dovessero raggiungere i destinatari verranno rese franco nostra sede operativa di Via Cassino D'Alberi, 21 Tribiano (MI).

Il costo di tale operazione è pari al costo della spedizione di andata.

**Tipi di contrassegno:** Consegne EU/EU non sono soggette a diritti Doganali ed IVA. Da/a nazioni non EU, ogni consegna deve essere assoggettata a Dogana con in allegato fattura o proforma invoice specif

Luogo d'impostazione: Gli invii devono essere consegnati presso la nostra sede operativa in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI).

## e-PAQ Returns

Soluzione ad hoc per la riconsegna al mittente abbonato Asendia dei pacchi che i destinatari desiderano rendere e richiedono il rimborso

Di seguito le caratteristiche:

- Gestione completa della spedizione tramite eCommerce System web Client sul sito di Asendia
- Peso: 0 -30 Kg
- Livello di servizio: Economy o Priority
- Le spedizioni ritirate vengono consegnate al Hub Asendia sito nel paese di ritiro ,
- le spedizioni vengono lettere e se richiesto si effettua il controllo qualità del contenuto
- Una volta alla settimana o 2 volte al mese a seconda dell'accordo con il mittente le spedizioni vengono spedite al mittente con processo di spedizione Bulk (accorpamento di più pacchi in un'unica spedizione

**Tracking:** dal momento in cui la spedizione è presa in carico da Asendia , all'arrivo all'Hub locale, fino alla consegna al mittente

Le informazioni vengono aggiornate dal partner di consegna ogni 1-48 ore

### Etichettatura:

Le etichette sono generate direttamente dalla piattaforma e-PAQ Return system.

Saranno contenute le seguenti informazioni:

- logo di affrancatura corretto e/o bar code del provider locale
- indirizzo di ritiro e nome del mittente
- indirizzo del hub di ricevimento locale (country)
- codice cliente abbonato al servizio e-PAQ Return

Tempi di consegna sono J + 1-2 giorni dal momento di presa in carico della spedizione alla consegna all'hub locale

**Schema Tariffario:** Lo schema tariffario riservato al cliente viene elaborato e riportato nell'allegato al contratto.

**Calcolo del prezzo:** Il peso massimo è di 30 kg per ogni singolo invio e si compone di un importo per fasce di peso e dell'attività di controllo richiesta all'hub di consegna locale

## **D. CONDIZIONI ECONOMICHE E PAGAMENTI**

Le condizioni economiche e le modalità di pagamento, praticate da Asendia per i servizi offerti possono essere richieste all'Ufficio Commerciale (+39 02.9062931) o attraverso l'indirizzo di Posta Elettronica [info.it@asendia.com](mailto:info.it@asendia.com) o all'indirizzo Internet [www.asendia.it/it/asendia-contattaci](http://www.asendia.it/it/asendia-contattaci).

Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, Asendia può richiedere al Cliente il pagamento di una somma di denaro, di importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i tassi usurari.

## **E. PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE E RIMBORSI**

Asendia ha introdotto procedure semplici, trasparenti e poco onerose per consentire ai Clienti di presentare reclami in caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità indicati in questa Carta.

A tal fine, la presente Carta prevede che:

- Il Cliente può effettuare reclami, segnalazioni e istanze relative ai servizi forniti da Asendia per iscritto via web, compilando il form disponibile accedendo al sito [www.asendia.com](http://www.asendia.com), selezionando "Italy" e cliccando l'apposito riquadro "per iscritto" (utilizzando l'apposito **Modulo di reclamo**); alternativamente il Cliente può presentare reclami e segnalazioni:
  - A mezzo Raccomandata da indirizzare a Asendia Italy S.r.l. – Via Cassino d'Alberi, 21 -20067 – Tribiano (Mi) – Ufficio Reclami
  - telefonicamente contattando il Customer Service al **numero verde gratuito 800 006 022** dalle ore 09.00 alle ore 17.30 e dal Lunedì al Venerdì (fuori dagli orari di ufficio è possibile lasciare un messaggio in segreteria e sarete ricontattati dai nostri operatori)
  - inviando una mail a [reclami.it@asendia.com](mailto:reclami.it@asendia.com)
  - via fax al numero 02.906293220,
- per i reclami presentati secondo le procedure sopra indicate, Asendia si impegna a trattare il reclamo e a comunicarne l'esito al Cliente entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso;
- Asendia si avvale dell'ufficio *Customer Service* per garantire un contatto diretto con i Clienti, gestire e risolvere reclami e segnalazioni provenienti da Clienti e destinatari e assicurare la tracciabilità dei reclami e delle segnalazioni; l'ufficio *Customer Service* è contattabile al **numero verde 800 006 022**, dalle ore 09.00 alle ore 17.30, e dal Lunedì al Venerdì;
- Le modalità, caratteristiche ed indennizzi del reclamo sono contenute nel Contratto per prestazioni continuative o periodiche stipulato con i Clienti.
- Per il servizio **e-PAQ** è previsto il rimborso della merce smarrita se richiesto servizio Assicurativo a pagamento, previa domanda da inoltrare al *Customer Service* di Asendia fra il 5° ed il 45° giorno successivo alla prevista data di consegna; il rimborso verrà corrisposto secondo quanto riportato nel Contratto con i Clienti entro 60 giorni (la cui decorrenza è calcolata secondo quanto previsto all'art. 10 dell'allegato A alla delibera AGCOM n. 413/14/CONS). il rimborso è pari al prezzo di Acquisto se il cliente è in grado di fornire prova documentale del Costo o è pari al 50% del prezzo di vendita, se il reclamo ha esito positivo. Se il reclamo ha esito negativo, Asendia renderà al cliente una risposta adeguatamente motivata, in forma scritta, nei tempi previsti.
- se il reclamo non ha avuto risposta o non ha avuto esito soddisfacente, il Cliente potrà ricorrere alla procedura di Conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e dei Clienti. Per attivare la procedura di conciliazione, è necessario compilare l'apposito modulo

- **Domanda di Conciliazione.** La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza;
- qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito in tutto o in parte, insoddisfacente, il Cliente può rivolgersi all'AGCOM per la definizione della controversia utilizzando il **Formulario CP**, qui allegato e anche disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM ([www.agcom.it](http://www.agcom.it));
- resta salva la facoltà del Cliente di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo;
- le modalità attraverso le quali il Cliente può presentare reclami e segnalazioni e/o istanze per la procedura di conciliazione e/o i recapiti a tal fine utilizzabili sono descritte in questa carta e contenute nei contratti stipulati con i Clienti e vengono pubblicate presso la sede di Asendia Italy.

## **F. DIRITTO DI ACCESSO**

Asendia garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e di cui Asendia sia in possesso, nonché i diritti dell'interessato al trattamento dei dati di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 ed assicura che i dati personali del Cliente saranno utilizzati esclusivamente per le finalità del servizio.

## **G. CONDIZIONI GENERALI**

Le condizioni Generali relative ai servizi forniti da Asendia sono riportate sul sito Internet [www.asendia.com](http://www.asendia.com)

## **H. COMUNICAZIONI**

Per comunicare con Asendia:

e-mail: [info.it@asendia.com](mailto:info.it@asendia.com)

telefono: +39 02.9062931

posta: Asendia Italy S.r.l. – Via Cassino d'Alberi, 21 -20067 – Tribiano (Mi)

Per i clienti, gli Account Manager di riferimento vengono citati nel contratto.