

CARTA DEI SERVIZI POSTALI ICARRY SRL

Ai sensi della Direttiva AGCOM n.413/14 del 29.7.2014

Sommario

1 – Introduzione	2
2 – l'operatore postale iCarry	2
3 – Caratteristiche dei servizi postali iCarry.....	2
4 – L'offerta commerciale di iCarry	3
5 – Dove siamo	4
6 – l'impegno di iCarry	4
7 – Qualità e risarcimento danni	5
8 – Reclami.....	5

iCarry S.r.l.

P.IVA 13442711001

Sede Legale:

Via del Cercepicola, 69 – 00131 Roma (RM)

Uffici Operativi:

Via Giacomo Peroni, 400/402 – 00131 Roma

800 / 589 213

www.icarry.it

info@icarry.it

I – Introduzione

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità con le Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 413/14/CONS ("Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi") e n. 184/13/CONS ("Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale") ed è rivolta a tutta la clientela che usufruisce dei servizi postali erogati dalla Società iCarry S.r.l (di seguito "iCarry").

2 – l’operatore postale iCarry

iCarry è un operatore postale con sede legale in Roma (RM), Via Cercepiccola n.69. E' autorizzato alla fornitura dei servizi quali "raccolta, trasporto, smistamento, distribuzione di posta sopra i 2 kg e pacchi da 20 a 30 kg, pony express, raccomandate urgenti, consegna con data e ora certa e altri servizi a valore aggiunto" su tutto il territorio nazionale in virtù dell' Autorizzazione Generale n. 4135/2016 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico in data 27 ottobre 2016.

iCarry utilizza solamente propri dipendenti per effettuare i servizi sopra indicati.

3 – Caratteristiche dei servizi postali iCarry

I servizi postali erogati da iCarry non rientrano nel Servizio Universale e non sono mai sostitutivi dello stesso.

iCarry garantisce la fornitura del servizio postale di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali raccomandati, di prodotti postali sopra i 2 Kg e di pacchi da 20 a 30 kg. Ciascun servizio può essere però personalizzato con prestazioni a valore aggiunto quali:

- garanzia di avvenuto recapito ad una determinata data ed ora;
- ritiro presso l’indirizzo indicato dal mittente,
- possibilità di ordinare e predisporre la spedizione on line;
- possibilità di richiedere la certezza della consegna al diretto destinatario;

iCarry S.r.l.

P.IVA 13442711001

Sede Legale:

Via del Cercepiccola, 69 – 00131 Roma (RM)

Uffici Operativi:

Via Giacomo Peroni, 400/402 – 00131 Roma

800 / 589 213

www.icarry.it

info@icarry.it

- possibilità di cambiare destinazione o destinatario in itinere, ovvero prima della messa in consegna della corrispondenza;
- notifica al mittente dell'avvenuta consegna;
- sistema di ricerca e tracciamento della corrispondenza spedita mediante sistemi digitali innovativi.

iCarry tutela la qualità di tutti i servizi offerti attraverso una gestione diretta del personale dipendente incaricato di gestire le fasi di lavorazione, accettazione e consegna della corrispondenza.

I servizi postali offerti da iCarry non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela: il servizio postale svolto è quindi regolato dagli accordi circostanziali stipulati tra la società iCarry ed il committente del servizio (di seguito definito cliente)..

e

[continua]

4 – L'offerta commerciale di iCarry

Il costo dei servizi postali offerti da iCarry varia, essenzialmente, in funzione della percorrenza e del timing di consegna richiesto dal cliente, inoltre, laddove previsto, recepisce condizioni economiche imposte dalla specifica normativa in materia di autotrasporto.

L'offerta dei servizi postali e del relativo costo, in considerazione delle personalizzazioni richieste dal cliente, è ben esplicitata e pubblicizzata sul sito web www.icarry.it/ e su tutti i canali di comunicazione utilizzati da iCarry (ad es.: social networks, applicazioni mobile, mailing list etc.)

[continua]

iCarry S.r.l.

P.IVA 13442711001

Sede Legale:

Via del Cercepicola, 69 – 00131 Roma (RM)

Uffici Operativi:

Via Giacomo Peroni, 400/402 – 00131 Roma

800 / 589 213

www.icarry.it

info@icarry.it

A titolo esemplificativo, l'offerta ed il costo minimo dei servizi postali offerti da iCarry può essere riassunta in 4 tipologie di consegna di seguito descritte:

SERVIZIO	VELOCITA'	PREZZO
		a partire da
DAILY	24 ORE	5,49
START	4 ORE	7,49
URGENT	2 ORE	9,49
EXTREME	1 ORA	12,49
SPECIAL EXTREME	30 MINUTI	19,99

5 – Dove siamo

iCarry è già presente nelle città di Roma, Milano, Napoli, Torino, Palermo, Perugia, Salerno, Latina, Monza, Udine, Asti, Caserta, Cosenza, Castellammare di Stabia, Legnano ma garantisce la fornitura dei propri servizi postali su tutto il territorio nazionale in funzione degli accordi commerciali e/o contrattuali raggiunti con i propri clienti.

6 – l'impegno di iCarry

iCarry garantisce ai propri clienti la qualità del servizio di trasporto e la rapidità di consegna in funzione della distanza. Si impegna inoltre a pubblicare online e negli stores degli smartphones interfacce multimediali semplici, intuitive e chiare nell'elencazione dei costi e delle specifiche di servizio. Il personale dipendente iCarry viene formato al rispetto dei tempi contrattualizzati col cliente e viene dotato di automezzi e supporti tecnologici funzionali alla propria sicurezza ed al rispetto dei tempi. In caso di consegne effettuate in ritardo, iCarry si impegna ad offrire sempre un indennizzo al proprio cliente, calcolato in proporzione al ritardo accumulato ed alle motivazioni che hanno generato il ritardo. L'indennizzo può quindi variare dall'offerta gratuita di un nuovo servizio fino al rimborso parziale o totale del costo sostenuto dal cliente.

iCarry S.r.l.

P.IVA 13442711001

Sede Legale:

Via del Cercepicola, 69 – 00131 Roma (RM)

Uffici Operativi:

Via Giacomo Peroni, 400/402 – 00131 Roma

800 / 589 213

www.icarry.it

info@icarry.it

7 – Qualità e risarcimento danni

Il rating digitale, pubblicamente e spontaneamente reso dai consumatori, permette di affermare che i clienti iCarry mostrano una soddisfazione pari al 99,9992% (87% 5 stelle su 5, 12,99% 4 stelle su 5); dati aziendali dimostrano infatti che i casi di insuccesso registrati da iCarry rappresentano ad oggi lo 0,0008818% del totale dei servizi resi.

iCarry prevede un risarcimento del costo sostenuto dal cliente nel caso in cui il pacco danneggiato durante il trasporto risulti assicurato. L'assicurazione del pacco è a discrezione del cliente ed il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato.

Qualora la merce non sia assicurata, il risarcimento viene calcolato entro i limiti previsti dall'articolo 1696 C.C.

Nel caso in cui la consegna dovesse avvenire in ritardo rispetto ai tempi concordati tra le parti, iCarry provvederà a raggiungere col cliente un accordo soddisfacente in considerazione del ritardo accumulato e delle cause che lo hanno originato.

8 – Reclami

Il cliente può presentare reclamo per iscritto entro 30 giorni dall'effettuazione del trasporto, tramite posta elettronica all'indirizzo PEC icarrysrl@legalmail.it, ovvero via telefonica al n.06/40049307, ovvero al numero verde 800/589213, ovvero attraverso il modulo formulario CP, prelevabile a questo indirizzo: <https://www.agcom.it/il-formulario-cp>, ovvero via email semplice a reclami@icarry.it

L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 20 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

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).

[continua]

iCarry S.r.l.

P.IVA 13442711001

Sede Legale:

Via del Cercepicola, 69 – 00131 Roma (RM)

Uffici Operativi:

Via Giacomo Peroni, 400/402 – 00131 Roma

800 / 589 213

www.icarry.it

info@icarry.it

Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa 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.Lgvo 28/2010.

La presente Carta dei Servizi Postali è consultabile sul sito www.icarry.it

[fine documento].

iCarry S.r.l.

P.IVA 13442711001

Sede Legale:

Via del Cercepicola, 69 – 00131 Roma (RM)

Uffici Operativi:

Via Giacomo Peroni, 400/402 – 00131 Roma

800 / 589 213

www.icarry.it

info@icarry.it