



HR Parcel SPA
Via del Commercio, 3/5
20074 Francolino di Carpiano (MI)

CARTA DEI SERVIZI

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

1. HR PARCEL S.p.a (di seguito: **HRP**) svolge, esclusivamente per conto di clienti "business", attività di autotrasporto, distribuzione e consegna merci a privati ("B2C"), in Italia ed all'estero. A tal fine offre supporto logistico e distributivo del quale si avvalgono, in particolare, le Società specializzate nella vendita a distanza a privati (e-commerce).

2. **HRP** ritiene che l'attività esercitata sia diversa e distinta dal servizio postale. Ciononostante, per lo svolgimento della propria attività relativa al trasporto di pacchi con peso fino a 30 chilogrammi (circolare Ministero delle Comunicazioni n. 1311 del 19 giugno 2000 e succ. integrazione) ed in ragione dell'incertezza del quadro normativo, **HRP** si è cautelativamente munita della autorizzazione generale n. 2290/2010, rinnovata per 6 anni con decorrenza 1° gennaio 2017, in forza dell'art. 6 D. Lgs. 22 luglio 1999 n. 261. 3. In nessun caso l'attività svolta da **HRP** rientra nel Servizio Universale (come definito dall'art. 3 D. Lgs. n. 261/1999 e succ. modif.) e non è mai sostitutiva dello stesso. Tale attività infatti non viene mai svolta in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze del cliente-impresa, e comprende prestazioni ulteriori rispetto alla mera spedizione di merci, quali, a titolo di esempio:

- ritiro presso l'indirizzo indicato dal cliente, opzioni di preparazione della spedizione on line, consegna nelle mani del destinatario, servizio di consegna su appuntamento, servizio di consegna in contrassegno, servizio di consegna presso Parcel Shop, conferma al cliente dell'avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciamento ("traccia la tua spedizione"), e garanzia di recapito a data prestabilita.

4. Conseguentemente i servizi resi da **HRP** sono regolati dal contratto stipulato di volta in volta con il cliente business, nonché dalle Condizioni Generali di Trasporto richiamate nel contratto e pubblicate nel sito web di **HRP**: www.hrparcel.com. Il prezzo di tali servizi è dunque rimesso alla libera contrattazione tra le parti.

5. Per il dettaglio dei servizi offerti da **HRP**, così come per ogni ulteriore informazione, vedi il sito web di **HRP**: www.hrparcel.com

6. Per lo svolgimento della propria attività **HRP** possiede, oltre alla autorizzazione generale di cui al punto 2, i seguenti titoli abilitativi:

- Albo nazionale degli Autotrasportatori conto terzi n. MI0885476U;
- Certificazione di Qualità ISO n. 5010012214

7. In caso di perdita (anche dovuta a furto o rapina) o danneggiamento dei pacchi trasportati, **HRP** risponde del danno nei limiti di cui all'art. 1696 c.c. (come modificato dall'art.1° del D. Lgs. n. 286/2005 - cosiddetta responsabilità vettoriale):

- per i trasporti nazionali ed internazionali, un euro per ogni chilogrammo di peso lordo della merce perduta o danneggiata; Quanto sopra a meno che il cliente non provi che la perdita od avaria siano stati determinati da dolo o colpa grave di **HRP**. Qualora, su richiesta del cliente, la merce sia assicurata, il risarcimento verrà calcolato nei limiti



HR Parcel SPA
Via del Commercio, 3/5
20074 Francolino di Carpiano (MI)

dell'importo assicurato e sulla base delle condizioni contrattuali della compagnia assicuratrice stipulante. Per ulteriori dettagli vedi le Condizioni Generali di Trasporto di **HRP**.

8. In caso di svolgimento del servizio postale da parte di **HRP**, il cliente può presentare reclami o segnalazioni senza oneri aggiuntivi, entro il termine indicato nelle Condizioni Generali di Trasporto, tramite l'apposito form da inviare al Customer Service di **HRP** indicato nel sito web www.hrparcel.com.

9. **HRP** si impegna alla tempestiva definizione del reclamo, comunicandone l'esito al cliente per iscritto e con adeguata motivazione entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

10. In caso di mancata risposta al reclamo ovvero di risposta insoddisfacente, il cliente ha facoltà di 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 (che **HRP** comunicherà al cliente per iscritto e che non può comunque protrarsi oltre 60 gg. dal ricevimento dell'istanza), può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato regolamento.

11. 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. 12. La presente Carta dei Servizi Postali è consultabile sul sito www.hrparcel.com

13. **HRP** non esercita l'attività in locali aperti al pubblico.