



HR Parcel S.r.l. a socio unico

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

Carta dei Servizi – Giugno 2026 - Pag. 1

HR Parcel S.r.l. a socio unico

**Sede legale e operativa: Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di
Carpiano (MI)**

Telefono: 800 933 311 - Cod. Fisc. e P. IVA 06415880969

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sailpost S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi della Delibera AGCOM n. 109/25/CONS e dell'Allegato A - Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza

HR Parcel S.r.l. a socio unico

Sede Legale ed Operativa Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI)

Cod. Fisc. e Part. IVA 06415880969

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sailpost S.p.A.



HR Parcel S.r.l. a socio unico

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

Carta dei Servizi – Giugno 2026 - Pag. 2

CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 109/25/CONS DEL 30.04.2025

1. Presentazione della società e ambito dei servizi

HR Parcel S.r.l. a socio unico (di seguito anche "HRP") svolge, per conto di clienti business, attività di autotrasporto, distribuzione e consegna di pacchi e merci a destinatari privati e/o professionali sul territorio nazionale, anche a supporto di operatori e-commerce e società specializzate nella vendita a distanza.

HRP non gestisce servizi di consegna internazionale nell'ambito dei prodotti descritti nella presente Carta dei Servizi.

In nessun caso i servizi resi da HRP rientrano nel Servizio Universale, come definito dall art. 3 del D.Lgs. n. 261/1999 e successive modifiche, ne sono sostitutivi dello stesso. I servizi sono regolati dal contratto stipulato con il cliente business, dalle Condizioni Generali di Trasporto e dei Servizi postali e dalla presente Carta dei Servizi.

Per lo svolgimento della propria attività HRP possiede i seguenti titoli: Autorizzazione Generale AUG/6958/2023 e Licenza Individuale LIC/4030/2018 per i servizi postali ove applicabili, Albo nazionale degli Autotrasportatori conto terzi n. MI0885476U, REN M0139174; Certificazione di Qualità ISO n. 5010012214.

2. Principi generali

HRP eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia, cortesia, trasparenza, tutela della riservatezza e semplificazione dell'accesso alle informazioni.

HRP si impegna ad assicurare informazioni chiare sulle caratteristiche dei servizi, sugli standard di qualità, sulle modalità di assistenza, sui reclami e sugli eventuali rimborsi o indennizzi applicabili.

HRP aggiorna la presente Carta dei Servizi in caso di modifiche dei servizi, degli standard, della normativa applicabile o delle modalità di assistenza e reclamo.

3. Tutela degli utenti fragili e accessibilità

HRP presta particolare attenzione agli utenti fragili, intendendosi per tali, a titolo esemplificativo, persone con disabilità, anziani, utenti con ridotta autonomia, utenti con difficoltà linguistiche o digitali e soggetti che necessitino di supporto nella gestione delle comunicazioni relative alla spedizione.

- priorità nella gestione delle richieste di assistenza quando la fragilità sia segnalata dall'utente o dal cliente mittente;
- supporto nella compilazione o presentazione dei reclami attraverso i canali di assistenza disponibili;
- possibilità di utilizzare canali digitali e telefonici per ottenere informazioni sulla spedizione;
- linguaggio chiaro nelle comunicazioni verso il destinatario, compatibilmente con i dati e i recapiti forniti dal cliente mittente.

HR Parcel S.r.l. a socio unico

Sede Legale ed Operativa Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI)

Cod. Fisc. e Part. IVA 06415880969

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sailpost S.p.A.



4. Elenco dei servizi offerti e caratteristiche operative

I prodotti effettivamente gestiti da HRP sono elencati nella tabella sottostante. Le prestazioni accessorie eventualmente acquistabili dal cliente business sono disciplinate dall'offerta commerciale, dal contratto di servizio, dalle Condizioni Generali di Trasporto e dei Servizi postali.

Prodotto	Ambito territoriale	Peso e peso volumetrico	Dimensioni massime	Tempi e standard di consegna
HRP Home Delivery- servizio di consegna parcel	Tutto il territorio nazionale. Non sono previste consegne internazionali.	Peso massimo pacco: 20 kg. Peso volumetrico: 1/250.	Somma lati l+h+w <= 180 cm. Lato massimo l <= 120 cm.	J+2 giorni lavorativi nel 96% dei casi. Extra 2 giorni lavorativi per zone remote, isole maggiori e Calabria.
HRP PUDO - consegna pacchi presso punti convenzionati	Tutto il territorio nazionale tramite punti convenzionati. Non sono previste consegne internazionali.	Peso massimo pacchetto: 10 kg.	19 x 38 x 64 cm.	J+3 giorni lavorativi nel 96% dei casi. Extra 1 giorno lavorativo per zone remote, isole maggiori e Calabria.

4.1 Servizi e funzionalità complementari

- Ritiro e presa in carico secondo le modalità concordate con il cliente business.
- Tracciatura online della spedizione, ove disponibile, tramite gli strumenti digitali messi a disposizione da HRP.
- Consegna al destinatario o presso punto convenzionato, in funzione del prodotto acquistato.
- Gestione di eventuali giacenze, riconsegne o servizi accessori secondo quanto previsto dal contratto con il cliente business e dalle Condizioni Generali di Trasporto e dei Servizi postali.
- Eventuali servizi di contrassegno, assicurazione, consegna su appuntamento o altre opzioni sono disponibili solo se previsti dall'offerta commerciale sottoscritta dal cliente business.

5. Vincoli e limitazioni all'utilizzo dei servizi

- I limiti di peso, peso volumetrico e dimensione sono quelli indicati nella tabella dei prodotti.
- Sono escluse le spedizioni internazionali e ogni servizio non espressamente indicato nella presente Carta dei servizi o nel contratto con il cliente business.
- La spedizione deve essere confezionata e imballata in modo idoneo a proteggere il contenuto durante le normali fasi di movimentazione e trasporto.
- Non sono accettate merci vietate dalla legge, merci pericolose o non trasportabili secondo la normativa applicabile, valori, denaro, titoli, documenti equiparabili a valori, merci deperibili non compatibili con il servizio e ogni altra merce esclusa dalle Condizioni Generali di Trasporto e dei Servizi postali.
- Eventuali restrizioni geografiche, operative o di capillarità sono indicate nell'offerta commerciale e negli strumenti informativi resi disponibili da HRP.

6. Standard di qualità

Gli standard sono riferiti al complesso delle spedizioni gestite per ciascun prodotto e sono calcolati sulla base dei dati operativi disponibili, al netto di cause di forza maggiore, eventi non imputabili a HRP, indirizzi errati o incompleti, assenza del destinatario, rifiuto della consegna, impedimenti locali o altre cause previste dal contratto di servizio, dalle Condizioni Generali di Trasporto e dei Servizi postali.



HR Parcel S.r.l. a socio unico

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

Carta dei Servizi – Giugno 2026 - Pag. 4

Indicatore	Standard/obiettivo	Note
Puntualità HRP Home delivery	96% entro J+2 giorni lavorativi	Extra 2 giorni lavorativi per zone remote, isole maggiori e Calabria.
Puntualità HRP Punti di prossimità (Pudo e Locker)	96% entro J+3 giorni lavorativi	Extra 1 giorno lavorativo per zone remote, isole maggiori e Calabria.
Tracciabilità della spedizione	Disponibile tramite canali digitali HRP, ove attiva per il servizio	Aggiornamenti secondo gli eventi logistici (status) registrati nei sistemi HRP.
Risposta ai reclami	Entro 45 giorni dalla ricezione	Risposta scritta e motivata.
Conciliazione	Procedura conclusa entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, salvo diversa previsione normativa	Secondo la disciplina AGCOM applicabile.

7. Prezzi, servizi accessori, pagamenti e contestazione addebiti

HRP opera prevalentemente sulla base di accordi con clienti business. I prezzi dei servizi, degli eventuali servizi accessori e degli oneri applicabili sono definiti nell'offerta commerciale, nel contratto e/o nelle Condizioni Generali di Trasporto e dei Servizi postali sottoscritti con il cliente business.

- Le modalità e i termini di pagamento sono quelli concordati contrattualmente con il cliente business. Le modalità di pagamento sono indicate in fattura e nei contratti.
- Eventuali contestazioni di fatture o addebiti devono essere presentate dal cliente business secondo le modalità e i termini previsti dal contratto.
- Per i destinatari finali non sono previsti oneri di assistenza per l'accesso alle informazioni sulla spedizione attraverso i canali indicati nella presente Carta dei servizi.

8. Assistenza clienti e metodi di contatto

HRP mette a disposizione canali di assistenza per clienti business e destinatari, con particolare riferimento alle informazioni sullo stato della spedizione, alle richieste operative e alla gestione di segnalazioni o reclami.

Canale	Destinatari/uso	Dettagli
Telefono	Clienti business e destinatari	Numero verde 800 933 311 – dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00 e 14:00-18:00.
Sito web HR Parcel	Clienti business e destinatari	www.hrparcel.com - consultazione informazioni, tracciatura spedizioni, form di contatto/reclamo ove disponibile.
Agent AI Lory	Destinatari	Assistente digitale presente sul sito HR Parcel, utilizzabile dal destinatario per ottenere supporto informativo sulla spedizione e sui canali di assistenza disponibili.
E-mail	Clienti business e destinatari	Attraverso il form del sito accessibile da https://www.hrparcel.com/contact-form
PEC	Clienti business e destinatari	hrparcel@pec.it
Posta/Raccomandata A/R	Clienti business e destinatari	HR Parcel S.r.l. a socio unico, Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI).

HR Parcel S.r.l. a socio unico

Sede Legale ed Operativa Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI)

Cod. Fisc. e Part. IVA 06415880969

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sailpost S.p.A.



HR Parcel S.r.l. a socio unico

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

Carta dei Servizi – Giugno 2026 - Pag. 5

9. Diritti del destinatario alla consegna

- Il destinatario può rifiutare la consegna qualora l' imballo risulti visibilmente danneggiato, manomesso o non integro.
- Il destinatario può accettare la consegna con riserva, ove consentito dalle procedure operative e dagli strumenti di consegna disponibili, segnalando l'anomalia riscontrata sull'imballo.
- La riserva deve essere formulata in modo specifico e tempestivo; riserve generiche possono non consentire la corretta gestione della contestazione.
- Il destinatario è invitato a segnalare tempestivamente eventuali anomalie al mittente e/o a HRP attraverso i canali indicati nella presente Carta dei Servizi.

10. Reclami, segnalazioni e procedura di conciliazione

Il cliente o l'utente avente titolo può presentare reclami e segnalazioni senza oneri aggiuntivi. Il reclamo deve contenere almeno: dati del reclamante, riferimento della spedizione, descrizione del disservizio, eventuale documentazione utile e recapiti per la risposta.

Modalità di invio reclamo	Recapito/informazione
Form online	Form disponibile sul sito www.hrparcel.com , ove attivo.
E-mail	Al fine di garantire la tracciabilità della richiesta, l'accesso al canale e-mail viene gestito tramite il sito https://www.hrparcel.com/contact-form selezionando la voce reclami
PEC	hrparcel@pec.it
Raccomandata A/R	HR Parcel S.r.l. a socio unico, Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI).
Assistenza digitale	Agent AI Lory può orientare il destinatario verso il canale corretto e fornire informazioni sui passaggi operativi disponibili sul sito HR Parcel.

HRP comunica l'esito del reclamo per iscritto, con adeguata motivazione, entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione. HRP garantisce la tracciabilità del reclamo attraverso protocollazione, ticket o altra registrazione interna idonea.

In caso di mancata risposta al reclamo o di risposta ritenuta insoddisfacente, l'utente può presentare istanza di conciliazione secondo la disciplina AGCOM applicabile utilizzando obbligatoriamente il "Formulario CP" reso disponibile sul sito www.hrparcel.com. Qualora l'esito della procedura di conciliazione non sia soddisfacente, resta ferma la facoltà di richiedere la definizione della controversia all'Autorità secondo il regolamento vigente, nonchè di adire l'Autorità giudiziaria competente o altri strumenti di risoluzione extragiudiziale previsti dalla legge.

HR Parcel S.r.l. a socio unico

Sede Legale ed Operativa Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI)

Cod. Fisc. e Part. IVA 06415880969

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sailpost S.p.A.



11. Rimborsi, indennizzi e responsabilità

In caso di ritardo, perdita, anche dovuta a furto o rapina, o danneggiamento di invii postali, HRP riconosce i rimborsi e gli indennizzi previsti dalle condizioni contrattuali e dal Regolamento AGCOM sugli indennizzi.

Disservizio	Regola generale	Documentazione/condizioni
Perdita o smarrimento	Risarcimento nei limiti di legge e/o di contratto; per trasporti nazionali, un euro per ogni chilogrammo di peso lordo della merce perduta, salvo diversa previsione applicabile o prova di dolo/colpa grave.	Documento di trasporto, prova del valore ove richiesta, eventuale denuncia o documentazione integrativa.
Danneggiamento	Risarcimento nei limiti di legge e/o di contratto, tenuto conto dell'effettivo pregiudizio e delle condizioni di imballaggio.	Segnalazione tempestiva, fotografie dell'imballo e del contenuto, riserva specifica ove possibile, documentazione del valore.
Ritardo significativo	Eventuale indennizzo o rimborso se previsto dal contratto, dall'offerta commerciale o dalla normativa applicabile.	Verifica delle cause del ritardo e delle eventuali esclusioni di responsabilità.
Mancata o tardiva risposta al reclamo	Eventuale indennizzo se previsto dalla normativa o dalla disciplina AGCOM applicabile.	Prova della data di presentazione del reclamo e del mancato/tardivo riscontro.
Servizi assicurati	Risarcimento nei limiti dell'importo assicurato e secondo le condizioni della compagnia assicuratrice o della copertura attivata.	Attivazione della copertura, documentazione richiesta dalla polizza/condizioni applicabili.

La tabella ha funzione informativa. Le condizioni puntuali di rimborso/indennizzo sono definite dalle Condizioni Generali di Trasporto e dal contratto applicabile al servizio acquistato.

12. Locali aperti al pubblico e accesso ai servizi

HRP non esercita l'attività in locali aperti al pubblico. I servizi e le informazioni sono accessibili attraverso canali digitali, telefonici e tramite i recapiti indicati nella presente Carta dei servizi. Per il prodotto HRP PUDO, la consegna avviene presso punti convenzionati secondo la rete disponibile e le regole operative del servizio; tali punti non costituiscono locali HRP aperti al pubblico per la gestione generalizzata di reclami o pratiche amministrative, salvo diversa indicazione.

13. Modulistica e documenti disponibili

- Modulo di reclamo: disponibile tramite sito HR Parcel o su richiesta al Customer Service.
- Istruzioni per la presentazione dell'istanza di conciliazione: disponibili tramite sito AGCOM e/o tramite link informativo sul sito HR Parcel
- Condizioni Generali di Trasporto HRP: pubblicate sul sito www.hrparcel.com e richiamate nei contratti con i clienti business.

14. Privacy e trattamento dei dati personali

HRP tratta i dati personali necessari alla gestione delle spedizioni, dell'assistenza, dei reclami e degli adempimenti contrattuali e normativi nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e della normativa nazionale applicabile. Le informazioni sul trattamento dei dati sono rese disponibili tramite informativa privacy pubblicata sul sito HR Parcel e/o nei documenti contrattuali applicabili.



HR Parcel S.r.l. a socio unico

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

Carta dei Servizi – Giugno 2026 - Pag. 7

15. Foro competente e risoluzione delle controversie

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria competente indipendentemente dalla presentazione del reclamo o dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi della normativa vigente. Per le controversie giudiziarie, il Foro competente è quello di Pisa, salvi i casi in cui la normativa inderogabile applicabile preveda un diverso foro competente.

16. Pubblicazione, aggiornamento e validità della Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è pubblicata nella versione aggiornata sul sito www.hrparcel.com, con link in posizione visibile e richiamo nelle Condizioni Generali di Trasporto o nei documenti contrattuali applicabili. La Carta dei servizi è aggiornata almeno quando intervengono modifiche rilevanti dei servizi, degli standard di qualità, dei canali di assistenza o della normativa applicabile.

HR Parcel S.r.l. a socio unico

Sede Legale ed Operativa Via del Commercio, 3/5 - 20074 Francolino di Carpiano (MI)

Cod. Fisc. e Part. IVA 06415880969

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Sailpost S.p.A.