

## MODULO DI RECLAMO

*Servizi HRP FULL XPRESS, HRP XPRESS, HRP PUDO*

Il presente modulo consente di presentare un reclamo relativo a spedizioni gestite da HR Parcel. Il reclamo puo' essere inviato tramite il form disponibile sul sito HR Parcel, tramite Agent AI Lory presente sul sito, via e-mail/PEC agli indirizzi aziendali che saranno pubblicati nella Carta dei Servizi, oppure tramite raccomandata A/R presso la sede HR Parcel. HR Parcel comunica l'esito del reclamo per iscritto, con adeguata motivazione, entro 45 giorni dalla ricezione. Recapiti specifici e orari del servizio clienti: dal lunedì al venerdì ore 9:00-13:00 e 14:00-18:00.

### 1. Dati del reclamante

<b>Cognome e nome / Ragione sociale</b>	
<b>Codice fiscale / P. IVA</b>	
<b>In qualita di</b>	<input type="checkbox"/> Mittente <input type="checkbox"/> Destinatario <input type="checkbox"/> Cliente business <input type="checkbox"/> Delegato/Rappresentante
<b>Indirizzo</b>	
<b>CAP - Comune - Provincia</b>	
<b>Telefono / Cellulare</b>	
<b>E-mail / PEC</b>	
<b>Eventuale codice cliente HR Parcel</b>	

### 2. Dati della spedizione

<b>Numero spedizione / tracking</b>	
<b>Data affidamento/ritiro</b>	
<b>Data consegna prevista</b>	
<b>Data consegna effettiva, se avvenuta</b>	
<b>Mittente</b>	
<b>Destinatario</b>	
<b>Indirizzo di destinazione</b>	
<b>Peso dichiarato</b>	
<b>Valore merce dichiarato</b>	
<b>Servizi accessori attivati</b>	<input type="checkbox"/> Contrassegno <input type="checkbox"/> Assicurazione <input type="checkbox"/> Altro: _____

**3. Servizio HR Parcel interessato**

<input type="checkbox"/> HRP FULL XPRESS - consegna veloce territorio nazionale
<input type="checkbox"/> HRP XPRESS - consegna veloce in HRP Delivery Area
<input type="checkbox"/> HRP PUDO - consegna presso punti convenzionati
<input type="checkbox"/> Altro servizio contrattualizzato: _____

**4. Oggetto del reclamo**

<input type="checkbox"/> Ritardo nella consegna rispetto agli standard di qualità	<input type="checkbox"/> Mancata consegna / smarrimento / furto
<input type="checkbox"/> Danneggiamento o manomissione del pacco	<input type="checkbox"/> Consegna a soggetto diverso / non autorizzato
<input type="checkbox"/> Problema di tracciatura o informazioni non aggiornate	<input type="checkbox"/> Mancata o errata gestione del contrassegno
<input type="checkbox"/> Problema nella giacenza o nella riconsegna	<input type="checkbox"/> Mancata risposta a precedente richiesta di assistenza
<input type="checkbox"/> Altro: _____	

**5. Descrizione dei fatti**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

**6. Richiesta del reclamante**

_____
_____
_____
_____

## 7. Documenti allegati

<input type="checkbox"/> Copia documento di identità del reclamante o legale rappresentante
<input type="checkbox"/> Copia lettera di vettura / etichetta / tracking
<input type="checkbox"/> Fotografie dell'imballo e/o della merce danneggiata
<input type="checkbox"/> Fattura o documento attestante il valore della merce
<input type="checkbox"/> Copia della delega, se il reclamo è presentato da terzi
<input type="checkbox"/> Altra documentazione: _____

Dichiarazione privacy: il reclamante dichiara di aver preso visione dell'informativa privacy resa disponibile da HR Parcel sul sito aziendale e autorizza il trattamento dei dati personali nei limiti necessari alla gestione del reclamo.

<b>Luogo e data</b>	
<b>Firma del reclamante</b>	