

## TERMINI E CONDIZIONI DI SERVIZIO

1. In condizioni standard il servizio è "Desk to Desk", In assenza del destinatario la busta sarà recapitata al custode ed il cliente avvisato oppure, in assenza del custode, verrà chiesta al cliente l'autorizzazione a lasciare la busta in casella postale.
2. Il servizio prenotazioni, come centralino, funziona dalle 08.30 alle 18.30 con orario continuato, la piattaforma di prenotazione SMART DELIVERY è accessibile a qualunque orario. Man mano che le prenotazioni su piattaforma prenderanno piede, il centralino andrà contattato solo per problemi non risolvibili attraverso la piattaforma.
3. Il tempo indicativo di consegna (TIC) delle nostre corse è 2.5h in città e 3.5h. in prima cintura. Per TIC non si intende garanzia di consegna ma un tempo medio di consegna rispettato nell' 80% dei casi. In caso di ritiri multipli, il TIC potrebbe inevitabilmente aumentare.

In percentuali più basse riusciamo a consegnare anche prima del TIC senza aggravio di spese. Il tempo in questione viene calcolato dalla prenotazione della "presa".

ESEMPIO: se ci prenotate una presa alle 09.00, noi nell'80% dei casi consegniamo entro le ore 11.30 in Torino ed entro le 12.30 in prima cintura (questo fino ad un massimo di 2 ritiri multipli, in caso di numero superiore, il TIC aumenta)

Il TIC, risente dei tempi di pausa pranzo del mittente/destinatario. ESEMPIO: Prenotazione alle ore 10.30, chiusura per pausa pranzo del vostro destinatario dalle 12.30 alle 14.30, il Tempo Medio di Consegna scatta di 2h arrivando fino alle ore 15.

4. Per tutte le situazioni che richiedono tempi di consegna diversi rispetto a quelli riportati sopra siamo, chiaramente, a vostra completa disposizione a condizioni diverse rispetto a quelle del SERVIZIO STANDARD e più specificatamente:
  - CONSEGNA GARANTITA in 2 ore in Torino, 3 ore prima cintura: 1TGL. in più rispetto al SERVIZIO STANDARD;
  - CONSEGNA in 1,5 ora in Torino: 2TGL. in più rispetto alla SERVIZIO STANDARD
  - CONSEGNA in 1 ora in Prima cintura (quando e se possibile): 3TGL. in più rispetto al SERVIZIO STANDARD

Sotto l'ora di GARANZIA DI CONSEGNA ci sarà una contrattazione specifica a seconda dei casi, stessa cosa per ritiri e consegne al di fuori dell'orario di lavoro: contrattazione specifica a seconda dei casi.

5. La richiesta di visione del tagliando firmato è gratuita e prevede normalmente tempi di attesa di 48 ore; nel caso si richieda la immediatezza della prova verrà quantificato il costo.
6. I tagliandi vengono conservati per 30 giorni (60 a cavallo di Agosto); richieste di verifica della firma oltre tale limite non potranno quindi essere accolte. PONY-EXPRESS-TORINO non risponde di consegne con tagliandi non compilati dai nostri clienti (non verranno fatti firmare dal destinatario).
7. In caso di avverse condizioni atmosferiche, cortei, periodo natalizio o festivo i tempi di consegna sono ragionevolmente più lunghi.
8. I servizi ordinati possono essere annullati senza addebito entro 1h dalla prenotazione, oltre questo limite saranno addebitati i tagliandini previsti per la consegna.
9. Calcolare minimo 1 tagliando supplementare per consegne presso reparti di ospedali, università e grandi strutture (comunali, regionali, statali, FIAT, RAI, Tribunali).
10. I tempi di attesa vanno pagati con 1 tagliando ogni 10' con l'abbuono sui primi 5'. Per evidenti esigenze di servizio, in caso di richiesta di attesa non prevista, PONY-EXPRESS-TORINO si riserva di mandare via l'incaricato (con pagamento dell'uscita a vuoto) e successivamente mandare un altro incaricato.

11. PESI E DIMENSIONI: Parametri che disciplinano il numero di tagliandi necessario per trasportare scatole, pacchi e colli.

0-3 kg. 1TGL    3-10kg. 2TGL.    10-25kg. 3 TGL. e così via calcolando 1TGL. in più ogni 15kg. di peso.

PESO VOLUMETRICO: Per un peso inferiore ai 3kg. considerare l'eventuale peso volumetrico che si calcola  $L*L*L/4000$

12. Il servizio Auto non prevede l'uso del carrello per il trasporto. Per pacchi di peso > 10 kg ove non fosse disponibile l'ascensore sarà riconosciuto in supplemento 1 tagliando per ogni piano (con l'abbuono del primo) o in alternativa la merce lasciata al piano terra.

13. PONY-EXPRESS-TORINO non trasporta armi, preziosi e oggetti di valore, denaro in qualunque forma compresi titoli o certificati negoziabili, cartevalori o buoni pasto, oggetti fragili o di imballo inadeguato, materie infiammabili o proibite da leggi o regolamenti.

14. Reclami per furti, smarrimenti o danni vanno inoltrati per iscritto entro 8 giorni dalla data di esecuzione del servizio.

15. PONY-EXPRESS-TORINO non sarà responsabile:

a) per danni, perdite o ritardi conseguenti a eventi naturali (pioggia, neve, ecc.), cause di forza maggiore (scioperi, blocchi del traffico, guasti meccanici), atti criminali (furto);

b) per danni o perdite indiretti/e, che portasse il Cliente, a titolo puramente indicativo, a perdita di immagine, di guadagno, ecc.;

16. In caso di smarrimento dei carnet i tagliandi non saranno sostituiti;

17. Per qualunque controversia è esclusivamente competente il foro di Torino.