



Carta dei servizi

Aprile 2020

Sede legale:

Via Cavaillon 75, 43013 Langhirano (PR)

Partita Iva: 02962990343

Sommario

1. Carta dei servizi eShop Logistic	1
1.1 <i>Finalità generali</i>	1
1.2 <i>Disponibilità dei documenti</i>	1
2. Il quadro normativo	1
2.1 <i>La liberalizzazione del mercato postale</i>	1
2.2 <i>L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione</i>	1
3. Descrizione dei servizi postali eShop Logistic	2
4. Procedura per segnalazioni e reclami	9
4.1 <i>Chi può presentare segnalazioni e reclami</i>	9
4.2 <i>Come presentare segnalazioni e reclami</i>	9
4.3 <i>Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo</i>	10
4.4 <i>Principali tipologie di reclamo</i>	10
4.5 <i>Modalità di gestione del reclamo</i>	10
4.6 <i>Procedura di conciliazione</i>	10
4.7 <i>Ricorso all'AGCOM e Formulario CP</i>	11
5. Indennizzi	11
5.1 <i>Quando è previsto l'indennizzo</i>	11
5.2 <i>Come viene effettuato l'indennizzo</i>	11

1. Carta dei servizi eShop Logistic

1.1 Finalità generali

La presente Carta dei servizi è adottata da eShop Logistic S.r.l. e da ciascun soggetto operante nella rete postale contraddistinta dal marchio stesso per i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, in osservanza delle disposizioni contenute nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- n. 413/14/CONS "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi";
- n. 184/13/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale".

La Carta è il documento nel quale sono descritti in modo semplice e chiaro i servizi offerti ed erogati da eShop Logistic S.r.l., gli obiettivi di qualità ad essi associati, le caratteristiche e i prezzi. Essa è indirizzata a tutta l'utenza postale, clienti mittenti e destinatari che fruiscono dei servizi postali e logistici di eShop Logistic, con lo scopo di favorire l'informazione sui contenuti dei prodotti e l'accesso ai canali di comunicazione.

1.2 Disponibilità dei documenti

La Carta dei Servizi eShop Logistic è pubblicata sul sito web www.eshoplogistic.com ed è affissa nei locali delle sedi operative in cui si svolgono i servizi postali eShop Logistic.

Nella Carta dei servizi eShop Logistic sono illustrate:

- le modalità con cui l'utenza postale può presentare reclamo e successivamente eventuale istanza di conciliazione;
- la procedura per la richiesta di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione.

Il modulo per presentare reclamo è reperibile sul sito web www.eshoplogistic.com al link <https://www.eshoplogistic.com/login/> nell'area dedicata ticketing

Il modulo di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web www.eshoplogistic.com al link <https://www.eshoplogistic.com/gestione-pratiche-di-rimborso/>

2. Il quadro normativo

2.1 La liberalizzazione del mercato postale

La Direttiva Europea 97/67/CE, recepita in Italia con il D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 99 rappresenta a tutt'oggi il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale. In seguito si sono succeduti ulteriori provvedimenti in ambito europeo e nazionale che sono riepilogati nello schema seguente:

Normativa europea	Ordinamento nazionale
1 ^a Direttiva 97/67/CE	Decreto 22 luglio 1999 n. 261
2 ^a Direttiva 2002/39/CE	Decreto 23 dicembre 2003 n. 384
3 ^a Direttiva 2008/6/CE	Decreto 31 marzo 2011 n. 58

2.2 L' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione

Il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCOM) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. Nella tabella che segue sono elencate le principali Delibere adottate dall'AGCOM in materia di regolamento delle licenze postali:

Delibera n. 129/15/CONS	Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali.
-------------------------	---

3. Descrizione dei servizi postali eShop Logistic

Il nostro servizio si limita alla preparazione dell'ordine e-commerce ricevuto dalla piattaforma di vendita dei nostri clienti sul WMS di eShop Logistic; successivamente l'ordine completato verrà affidato al corriere espresso per la consegna al cliente finale individuato sul territorio nazionale, internazionale, intercontinentale

Obiettivi di consegna

Per spedizioni confezionate e ordinate sul territorio nazionale a eShop Logistic :

A + 2 gg lavorativi	95%
A + 3 gg lavorativi	98%

Per A si intende il giorno di spedizione

Per spedizioni confezionate e ordinate sul territorio Europeo a eShop Logistic :

A + 3 gg lavorativi	95%
A + 5 gg lavorativi	98%

Per spedizioni confezionate e ordinate sul territorio intercontinentale a eShop Logistic :

A + 5 gg lavorativi	95%
A + 7 gg lavorativi	98%

4. Procedura per segnalazioni e reclami

4.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami

L'utente dei servizi postali eShop Logistic S.r.l. ha facoltà di presentare segnalazioni e reclami.

4.2 Come presentare segnalazioni e reclami

Per inoltrare una segnalazione o sporgere un reclamo, si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- scrivendo e inviando una mail all'indirizzo: customerservice@eshoplogistic.com
- compilando apposito modulo presente sul web alla pagina <https://www.eshoplogistic.com/gestione-pratiche-di-rimborso/>
- telefonando al numero di assistenza di eShop Logistic S.r.l.

La comunicazione da parte dell'utente, per sporgere un reclamo e per l'eventuale richiesta di indennizzo, deve avvenire

Entro 7 giorni dalla rilevazione del danno/mancanza .

Il reclamo deve informare sui seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo, riserva specifica riportata sul documento o sulla POD.

4.3 Quando e con quali modalità viene data risposta al reclamo

eShop Logistic S.r.l. comunicherà all'utente l'esito relativo al reclamo ricevuto e all'eventuale richiesta di indennizzo **entro 15 giorni**. Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo. eShop Logistic utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante.

4.4 Principali tipologie di reclamo

- mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto;
- danneggiamento della corrispondenza;
- manomissione della corrispondenza;
- mancato o irregolare svolgimento del servizio;

4.5 Modalità di gestione del reclamo

La modalità con cui il reclamo viene gestito, dipende dal tipo di segnalazione ricevuta e dal canale utilizzato

I reclami provenienti dai nostri clienti, si sviluppano nel contesto di un rapporto contrattuale, che prevede livelli di servizio e forme di assistenza concordare in modo specifico con il singolo cliente. Di conseguenza, l'iter di risposta al reclamo segue le regole del contratto. La comunicazione con il cliente è direttamente in carico al personale commerciale dedicato al cliente. Le fasi di gestione del reclamo sono comunque suddivise in: ricezione in forma scritta del disservizio, verifica e approfondimento delle circostanze segnalate, risposta verso il cliente sull'esito del

reclamo, adozione di eventuali misure di indennizzo, in base al contratto sottoscritto.

4.6 Procedura di conciliazione

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS " *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*", qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti (15 gg dalla ricezione), oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione all'operatore postale eShop Logistic.

La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale scritto entro sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza, copia dello stesso verbale verrà trasmessa all'utente.

Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate da eShop Logistic entro 30 giorni.

Il Modulo di Conciliazione è richiedibile a customerservice@eshoplogistic.com.

4.7 Ricorso all'AGCOM e Formulario CP

Qualora la procedura di conciliazione sopra richiamata abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, utilizzando obbligatoriamente il " **Formulario CP** " richiedibile alla mail customerservice@eshoplogistic.com in applicazione di quanto previsto alla delibera 184/13/CONS.

5. Indennizzi

5.1 Quando è previsto l'indennizzo

Per alcune tipologie di disservizio relative alla spedizione di invii singoli di posta registrata, è previsto un sistema di rimborso, nei confronti del mittente della spedizione che ne abbia fatto richiesta in conformità alle modalità indicate al precedente art. 6. Lo schema riassuntivo dei rimborsi per singolo prodotto è pubblicato sul sito web www.eshoplogistic.com

5.2 Come viene effettuato l'indennizzo

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante bonifico su conto corrente indicato dal mittente che richiede l'indennizzo.

Il pagamento dell'indennizzo verrà effettuato entro 60 giorni: dalla data della comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data in cui l'accordo definito in sede conciliativa è divenuto vincolante per le parti; dalla ricezione da parte dell'operatore della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'art. 10, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CON dell'AGCOM.

Ultimo aggiornamento: 30 Aprile 2021