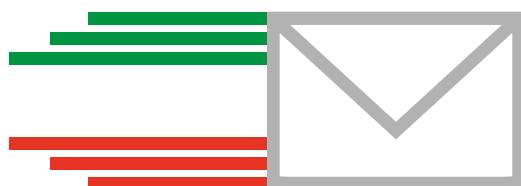




RECLAMI E CONCILIAZIONI



ITALIANA SPEDIZIONI

ITALIANA SPEDIZIONI

Via Nino Bixio 7A r - 16128 Genova - Tel. +39 010 4073788 | REA 2058348 • P.IVA 02064730993
amministrazione@italianaspeditizioni.com | www.italianaspeditizioni.com

Italiana Spedizioni qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta dei servizi, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al Cliente entro 30 giorni lavorativi;

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata all'indirizzo indicato nelle singole carte dei servizi presenti negli uffici.

Quando presentare il reclamo.

- dal 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 90 giorni.

Chi può presentare il reclamo.

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

Tipologie dei reclami e Rimborsi

- Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno o il costo sostenuto per la singola spedizione.
- Mancato recapito, manomissione, danneggiamento o il costo sostenuto per la singola spedizione.

Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.
- Per cifre inferiori ai € 10,00 le stesse verranno messe disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerge un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Italiana Spedizioni. Il limite massimo di rimborso che potrà essere corrisposto è di 100 euro.