

CARTA DEI SERVIZI
Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 413/14 del 29.07.2014

1. La scrivente Società Arcese Trasporti S.p.A. nello svolgimento della propria attività di operatore logistico avanzato, in grado di fornire soluzioni di logistica integrata a copertura dell'intera supply chain, dal trasporto terrestre e ferroviario, alle spedizioni mare e aereo e logistica, fino alla gestione documentale e soluzioni e-commerce, si trova ad effettuare - anche solo occasionalmente - trasporto di invii postali e di pacchi fino a 30 chilogrammi e servizio di corriere espresso.
2. Tale servizio rientra nella normativa dei servizi postali di cui al D.Lgvo 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal D.Lgvo 31 marzo 2011, n.58. A tale fine la scrivente è titolare di autorizzazione generale per servizi postali n. AUG/4478/2017.
3. Il servizio non rientra nel Servizio Universale e non è mai sostitutivo dello stesso. Esso non è svolto in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela (prevalentemente imprese) e comprende prestazioni a valore aggiunto quali garanzia di recapito ad una determinata data, ritiro presso l'indirizzo indicato dal mittente, consegna nelle mani del destinatario, possibilità di cambiare destinazione a destinatario durante il percorso, conferma al mittente dell'avvenuta consegna, sistema di ricerca e tracciamento.
4. Conseguentemente il servizio è regolato dal contratto – scritto o verbale – stipulato volta per volta tra la scrivente e il committente del servizio (in seguito: cliente).
5. Il prezzo del servizio è rimesso alla libera contrattazione tra le parti.
6. L'offerta del servizio è pubblicizzata sul sito web della scrivente, www.arcese.com.
7. In caso di danneggiamento del pacco trasportato al cliente spetta il risarcimento. Qualora la merce non sia assicurata il risarcimento viene calcolato coi limiti previsti dall'articolo 1696 C.C. Qualora su richiesta del cliente la merce sia assicurata il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato. È espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Vettore per qualunque forma di danno indiretto, consequenziale e non patrimoniale, nonché per lucro cessante salvo i casi di dolo o colpa grave.
8. Procedura per il reclamo: il cliente può presentare reclamo per iscritto entro 30 giorni dall'effettuazione del trasporto, tramite posta elettronica all'indirizzo di customer service indicato ovvero per via telefonica ai recapiti appositamente forniti.
9. L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Arcese Trasporti S.p.A.

Sede sociale ed amministrativa
Via Aldo Moro, 95 | 38062 Arco (TN)
Tel. +39 0464 573111
arcesetrasporti@legalmail.it
info@arcese.com | www.arcese.com

Capitale sociale euro 20.000.000
interamente versato
R.E.A. 74720
nr.iscriz. Reg. Imp. C.C.I.A.A. Trento
C.F. e P.IVA 00122680226

Società ad azionista unico
soggetta a direzione e
coordinamento di Arcese Holding S.p.a.
di Eleuterio Arcese e C.

a company of Arcese Group

10. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il Cliente può presentare istanza di riconciliazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento AGCOM approvato con delibera 184/13/CONS, consultabile sul sito www.agcom.it. Qualora il Cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'art. 6 del citato Regolamento.

11. E' fatta salva la facoltà del Committente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

12. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.arcese.com.

13. La scrivente non esercita l'attività in locali aperti al pubblico.

Arcese Trasporti S.p.A.

Sede sociale ed amministrativa
Via Aldo Moro, 95 | 38062 Arco (TN)
Tel. +39 0464 573111
arcsetrasporti@legalmail.it
info@arcese.com | www.arcese.com

Capitale sociale euro 20.000.000
interamente versato
R.E.A. 74720
nr.iscriz. Reg. Imp. C.C.I.A.A. Trento
C.F. e P.IVA 00122680226

Società ad azionista unico
soggetta a direzione e
coordinamento di Arcese Holding S.a.p.a.
di Eleuterio Arcese e C.

a company of Arcese Group