

## **CARTA DEI SERVIZI POSTALI PONYU SRL**

### **Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 413/14 del 29.7.2014**

#### **Introduzione**

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità con le Delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 413/14/CONS ("Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi") e n. 184/13/CONS ("Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale") ed è rivolta a tutta la clientela che usufruisce dei servizi postali erogati dalla Società PonyU S.r.l (di seguito "PonyU").

#### **Cosa è la carta dei servizi postali**

La Carta dei servizi postali fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei servizi postali non universali che Poste Italiane offre liberamente sul mercato.

La Carta dei Servizi postali consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché le richieste di definizione della controversia all’Autorità di regolamentazione per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio

#### **L’operatore postale PonyU**

PonyU è un operatore postale con sede legale in Napoli (NA), Via Benedetto Brin n.59. È autorizzato alla fornitura dei servizi quali "raccolta, trasporto, smistamento, distribuzione di posta sopra i 2 kg e pacchi da 20 a 30 kg, corriere espresso, recapito a data e/o ora certa e altri servizi a valore aggiunto svolti con tecnologia innovative" su tutto il territorio nazionale in virtù dell’Autorizzazione Generale n. 4501/2017 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico.

#### **I servizi postali di PonyU**

I servizi postali erogati da PonyU non rientrano nel Servizio Universale e non sono mai sostitutivi dello stesso. PonyU garantisce la fornitura del servizio di corriere espresso e del servizio postale di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali raccomandati, di prodotti postali sopra i 2 Kg e di pacchi da 20 a 30 kg.

Ciascun servizio può essere però personalizzato con prestazioni a valore aggiunto quali:

- ✓ garanzia di avvenuto recapito ad una determinata data ed ora;
- ✓ ritiro presso l'indirizzo indicato dal mittente,
- ✓ possibilità di ordinare e predisporre la spedizione on line;
- ✓ possibilità di richiedere la certezza della consegna al diretto destinatario;
- ✓ possibilità di cambiare destinazione o destinatario in itinere, ovvero prima della messa in consegna della corrispondenza;
- ✓ notifica al mittente dell'avvenuta consegna;
- ✓ sistema di ricerca e tracciamento della corrispondenza spedita mediante sistemi digitali innovativi.

I servizi postali offerti da PonyU non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze della clientela: il servizio postale svolto è quindi regolato dagli accordi circostanziali stipulati tra la società PonyU ed il committente del servizio (di seguito definito cliente).

### L'offerta di PonyU

Il costo dei servizi postali offerti da PonyU è variabile a seconda della percorrenza e del timing di consegna richiesto dal cliente; inoltre, laddove previsto, recepisce condizioni economiche imposte dalla specifica normativa in materia di autotrasporto. L'offerta dei servizi postali e del relativo costo, che come detto è variabile in considerazione delle personalizzazioni richieste dal cliente, è ben esplicita e pubblicizzata sul sito web [www.ponyu.it](http://www.ponyu.it) e su tutti i canali di comunicazione utilizzati da PonyU (ad es.: social networks, applicazioni mobile, mailing list etc.)

A titolo esemplificativo, l'offerta ed il costo minimo dei servizi postali offerti da PonyU può essere riassunta in 3 tipologie di consegna di seguito descritte:

SERVIZIO	TEMPO DI CONSEGNA (max)	PREZZO (a partire da)
<b>Programmata</b>	Data e ora sono scelti dal cliente	4,90€
<b>Same day</b>	24 ore	6,90€
<b>Istantanea</b>	1 ora	8,90€

### Dove operiamo

PonyU è attualmente operativa nelle città di Napoli, Roma, Milano, Torino, Catania, Messina, Livorno, Vicenza, Padova, Bologna, Modena, Brescia, Carpi, Como, Imola, Faenza e Reggio Emilia.

## **L'impegno di PonyU**

PonyU garantisce ai propri clienti la qualità del servizio di recapito e la rapidità di consegna in funzione della distanza. Si impegna inoltre a pubblicare online e negli stores degli smartphones interfacce multimediali semplici, intuitive e chiare nell'elencazione dei costi e delle specifiche di servizio. In caso di consegne effettuate in ritardo, PonyU si impegna ad offrire sempre un indennizzo al proprio cliente, calcolato in proporzione al ritardo accumulato ed alle motivazioni che hanno generato il ritardo. L'indennizzo può quindi variare dall'offerta gratuita di un nuovo servizio fino al rimborso parziale o totale del costo sostenuto dal cliente.

## **Risarcimento danni**

PonyU prevede un risarcimento del costo sostenuto dal cliente nel caso in cui il pacco danneggiato durante il trasporto risulti assicurato. L'assicurazione del pacco è a discrezione del cliente ed il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato. Qualora la merce non sia assicurata, il risarcimento viene calcolato entro i limiti previsti dall'articolo 1696 C.C. Nel caso in cui la consegna dovesse avvenire in ritardo rispetto ai tempi concordati tra le parti, PonyU provvederà a raggiungere col cliente un accordo soddisfacente in considerazione del ritardo accumulato e delle cause che lo hanno originato.

## **Reclami**

Il cliente può presentare reclamo per iscritto entro 30 giorni dall'effettuazione del trasporto, tramite posta elettronica all'indirizzo PEC [ponyu@pec.it](mailto:ponyu@pec.it), ovvero via telefonica al n. 081/5469957 ovvero attraverso il modulo formulario CP, prelevabile a questo indirizzo: <https://www.agcom.it/il-formulario-cp>, ovvero via email semplice a [reclami@ponyu.it](mailto:reclami@ponyu.it).

L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 20 giorni dalla ricezione del reclamo stesso. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art.3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).