

**CRONO REVERSE**

**Crono Reverse** è il servizio, a brand **Poste Italiane**, specifico per la gestione dei resi, in grado di rendere semplice e comoda la restituzione del prodotto da parte del cliente finale.

Con Crono Reverse, i consumatori potranno affidare gratuitamente la spedizione di reso presso uno degli Uffici Postali abilitati richiedendo un pick up a domicilio.

Il servizio presenta le seguenti caratteristiche:

- **Area geografica di riferimento** Servizio di spedizioni pacchi nazionale - tutto il territorio italiano ad esclusione di San Marino, Città del Vaticano, Campione d'Italia e Livigno-Trepalle.
- **Dimensioni** **Standard:** fino a 150 cm come somma dei tre lati (lunghezza: max100cm) per spedizione.
- **Peso** È possibile spedire colli fino a 30 kg di peso tramite l'ufficio postale o tramite il servizio di ritiro a domicilio;
- **Multicollo:** Non sono ammesse spedizioni multicollo.
- **Pick-up** Il consumatore, ricevuta la lettera di vettura precompilata, può richiedere il pick-up a domicilio tramite il call center al numero verde 803.160.
- **Accettazione UP** Il consumatore, ricevuta la lettera di vettura, può spedire presso uno degli uffici postali abilitati
- **Modalità di consegna** La consegna avviene presso la sede operativa del Cliente, indicata nella scheda Cliente del contratto.
- **Tempi di consegna** La consegna viene effettuata indicativamente entro 4 giorni lavorativi successivi a quello di spedizione, nella maggior parte delle località italiane. Per le spedizioni affidate oltre gli orari limite stabiliti per gli Uffici postali, il termine di recapito decorre dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.  
Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo, se lavorativo.  
I tempi di consegna si riferiscono agli invii che rispettano i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso e formato, modalità di accettazione, orari limite e quanto altro previsto nelle CGC del Cliente.
- **Tentativi di consegna** 1 tentativo di consegna.
- **Giorni di consegna** Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
- **Orari di consegna** In giornata.
- **Destinatario assente** N.D.
- **Rifiuto del destinatario** N.D.
- **Destinatario non individuabile** N.D.
- **Giacenza c/o SDA** N.D.
- **Giacenza c/o UP** N.D.
- **Svincolo** N.D.
- **Ritorno al mittente** N.D.
- **Contrassegno** N.D.

- 
- |                           |  |
|---------------------------|--|
| • Assicurazione           | N.D.   |
| • Copertura Basic         | N.D.   |
| • Digipod                 | N.D.   |
| • Smart Alert             | N.D.   |
| • Prova di Consegna (POD) | N.D.   |
| • Tracciatura elettronica | <p>Per il consumatore:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sul sito <a href="http://www.poste.it">www.poste.it</a></li><li>• da call center (803.160)</li></ul> <p>Per il cliente (colui che sottoscrive il contratto)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• da portale crononline</li><li>• tramite “soluzioni tecnologiche”</li><li>• da call center (800.160.000)</li></ul>   |
| • Modalità di abbonamento | A consuntivo, attraverso la sottoscrizione di un contratto   |
| • Fatturazione            | Fattura Poste Italiane   |
| • Lettera di vettura:     | Sono stampate con le soluzioni tecnologiche disponibili al Cliente. La scadenza della LdV viene impostata da Poste tramite inserimento o aggiornamento massivo, con riferimento alla scadenza del contratto + 30 gg.   |
| • Prezzi                  | <p>Il prezzo, pagato dal Cliente contrattualizzato e non dal mittente della spedizione, viene determinato in base ai volumi promessi del cliente ed al peso della spedizione ed è articolato in 5 fasce di peso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• fino a 2 kg;</li><li>• &gt; 2 kg fino a 5 kg;</li><li>• &gt; 5 kg fino a 10 kg;</li><li>• &gt; 10 kg fino a 20 kg;</li><li>• &gt;20 kg fino a 30 kg;</li></ul>  |
| • Modalità di pagamento   | A 30 gg. data emissione fattura tramite DPP (mandato SEPA) o bonifico bancario.  |
| • Reclami:                | <p>Il Cliente può presentare il reclamo tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PEC all'indirizzo <a href="mailto:reclamibusiness@postecert.it">reclamibusiness@postecert.it</a>;</li><li>• posta raccomandata inviata alla Casella Postale 600;</li><li>• via fax al numero 0698685921;</li></ul> <p>Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile sul sito <a href="http://poste-impresa.it">poste-impresa.it</a>, le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numero LdV;</li><li>• Dati Mittente;</li><li>• Dati destinatario;</li><li>• Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione, ecc);</li><li>• Riferimenti contrattuali;</li><li>• Motivo di reclamo;</li></ul> |

- Dati IBAN per eventuale rimborso;  
Il reclamo potrà essere presentato entro 20 giorni dalla data di ritiro della spedizione da parte di poste.
- Rimborsi: Il rimborso, previsto nei casi di mancata consegna, furto, smarrimento, manomissione e danneggiamento della spedizione, è pari a € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata.  
La liquidazione dei rimborsi verrà effettuata con cadenza periodica
- Soluzioni Tecnologiche Il Cliente provvederà alla stampa delle LdV ed al confezionamento delle spedizioni scegliendo tra:
  - a) Soluzione System (autoproduzione): il Cliente produce con i propri sistemi le LdV siano esse su carta formato A4 o su stickers adesivi.
  - b) Invio Easy: permette al Cliente, attraverso l'inoltro di un file, di trasferire in maniera massiva le LdV a molteplici indirizzi e-mail prenotando contestualmente il ritiro della spedizione ad ogni indirizzo stabilito.
  - c) Soluzioni Web based nel caso in cui il Cliente scelga di utilizzare la Soluzione Tecnologica "Web" o "Web basic", stamperà le LdV in tre copie su un foglio A4.
  - d) Webservices: permette al Cliente di stampare le LdV direttamente dal proprio sistema aziendale (portale o sito web) attraverso un flusso di dati bidirezionale tramite apposite interfacce di sistema via web (xml).
- Assistenza Clienti Il servizio di assistenza è fornito da Poste al cliente contrattualizzato di Poste che può contattare il numero business 800.160.000 o scrivere una e-mail all'indirizzo [assistenza.impresa@poste.it](mailto:assistenza.impresa@poste.it); il consumatore (mittente della spedizione) può chiedere assistenza all'azienda destinataria della spedizione, mentre può monitorare lo stato della propria spedizione tramite il call center al numero 803.160 o sul sito [poste.it](http://poste.it).
- Assistenza tecnica E-mail: [assistenza.impresa@poste.it](mailto:assistenza.impresa@poste.it), numero verde 800.160.000.