
SERVIZIO CRONO

Crono è il servizio a brand Poste Italiane ideale per le aziende che vogliono spedire merci acquistate a distanza (e-commerce) ai consumatori con tempi standard e con la possibilità di richiedere la consegna in fermoposta/casella postale, paccomat.

Il servizio presenta le seguenti caratteristiche:

- Area geografica di riferimento: Servizio nazionale - tutto il territorio italiano ad eccezione di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia, Città del Vaticano e San Marino.

- Dimensioni: **Standard:** fino a 150 cm come somma dei tre lati – lunghezza max100 cm.

Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati (lunghezza: max 150 cm) per collo.

I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del Voluminoso, saranno consegnati con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.

Paccomat: le massime dimensioni accettabili in caso di spedizioni inviate ai locker 36x38x60 cm. Le celle dei paccomat sono predisposte per pacchi con le seguenti dimensioni massime per cella: small 9x38x60 cm; medium 22x38x60 cm; large 36x38x60 cm.

I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

- Peso: **Home Delivery/Fermoposta/Casella Postale:** 0-30 Kg

Paccomat: 15 Kg

I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

- Multicollo: Non sono ammesse spedizioni multicollo.

- Pick-up: Compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale crononline.it; inoltre si potrà richiedere sia il ritiro fisso (ogni giorno) che a calendario (ad esempio il martedì e il giovedì), anche attraverso il numero unico 800.160.000

- Modalità di consegna La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente:

- al domicilio del destinatario
- in Fermoposta
- a Casella Postale
- Paccomat

- Tempi di consegna: Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi.

- Tentativi di consegna: 2 (due); il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.

- Giorni di consegna: Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi). Giorni di consegna in FermoPosta/Casella Postale: lunedì al sabato (negli orari di apertura degli Uffici Postali).

- Orari di consegna: In giornata.
-

-
- **Destinatario assente:** In caso di mancata consegna al primo tentativo, il corriere lascerà un avviso per informare il destinatario che sarà effettuato un secondo tentativo di consegna il giorno lavorativo successivo. In caso di mancata consegna anche al secondo tentativo, il corriere lascerà un nuovo avviso con i riferimenti dell'UP dove la spedizione andrà in giacenza. Il destinatario potrà ritirare la spedizione presso l'UP nei successivi 10 gg lavorativi, compreso il sabato, che decorrono dal giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della spedizione da parte dell'ufficio postale.
In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della LdV. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.
 - **Rifiuto del destinatario** In caso di rifiuto al ritiro della spedizione, il destinatario potrà apporre la propria firma nell'apposito riquadro riportato sulla lettera di vettura o sul delivery runsheet del corriere. In mancanza della firma del destinatario, la stessa sarà apposta dall'addetto alla consegna. La spedizione rifiutata andrà in giacenza c/o la Filiale SDA in attesa di eventuale svincolo da parte del cliente mittente a seguito dell'invio del Dossier apertura pratica di giacenza (il Dossier, inviato via web, è a pagamento). Trascorsi 3 giorni senza indicazione di svincolo da parte del Cliente mittente, la spedizione verrà restituita al mittente o abbandonata. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.
 - **Destinatario non individuabile** Qualora non sia stato possibile consegnare al destinatario una spedizione (ad esempio nel caso in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto) viene inviato al Cliente (mittente) il Dossier apertura pratica di giacenza, ovvero comunicazione dell'impedimento alla consegna indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni (il Dossier, inviato via web, è a pagamento). Il cliente (mittente) può svincolare la spedizione in giacenza presso la Filiale SDA anche richiedendo la consegna in fermoposta presso l'UP competente o il reso mittente o abbandono. Trascorsi i 3 giorni lavorativi di giacenza senza uno svincolo, la spedizione verrà inviata al mittente o abbandonata. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.
 - **Giacenza c/o SDA:** La giacenza di 3 giorni lavorativi c/o la Filiale SDA (prevista nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile) è gratuita.
 - **Giacenza c/o UP:** La giacenza c/o gli UP abilitati è gratuita. Il periodo di giacenza previsto è di 10 giorni lavorativi, compreso il sabato, a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo alla data di arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale competente. In caso di mancato ritiro entro i termini di giacenza, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della LDV. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.
 - **Svincolo:** Le spedizioni non consegnate per rifiuto o destinatario non individuabile potranno essere svincolate dal cliente attraverso i seguenti canali:
 - il portale "crononline" attraverso la funzionalità Svincolo Giacenze;
 - Numero 800.160.000.Le opzioni di svincolo che ha a disposizione il mittente sono:
 - correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna in qualsiasi punto di consegna purché servito dalla stessa filiale SDA dove si trova la spedizione in giacenza;
-

- invio in uno degli UP serviti dalla Filiale SDA dove si trova la spedizione in giacenza (*)
- ritiro spedizione da parte del destinatario c/o filiale SDA
- ritorno al mittente della spedizione
- abbandono della spedizione

(*) Il cliente potrà visualizzare, sul portale crononline.it, gli elenchi degli Uffici Postali, serviti dalla stessa Filiale SDA, presso i quali è possibile dirottare le spedizioni. Tale opzione non è disponibile per spedizioni rifiutate da destinatario.

- **Ritorno al mittente:** A pagamento, stessa tariffa della spedizione di andata (anche in caso di abbandono).
 - **Contrassegno:** A pagamento - **Importo massimo contrassegno:** € 2582,24 (per pagamenti in contanti l'importo massimo è € 999,00) a spedizione. Il diritto minimo di contrassegno include importi fino a € 516,46. Per importi superiori a € 516,46 sarà applicata la percentuale di eccedenza. **Modalità di incasso:** le modalità di incasso dovranno essere indicate dal cliente sulla lettera di vettura e potranno essere le seguenti: a) assegno bancario o circolare intestato al cliente (non trasferibile); b) contanti.
La rimessa dei pagamenti dei contrassegni relative a spedizioni consegnate a domicilio varierà a seconda del pagamento: se il pagamento avverrà con assegno intestato al cliente, la restituzione dell'assegno avverrà entro 5 giorni lavorativi dopo la consegna della spedizione; se il pagamento del contrassegno avverrà in contanti la restituzione degli importi sarà cumulativa e avverrà a mezzo bonifico bancario con disposizioni da effettuarsi ogni 10, 20 e 30 del mese salvo buon fine.
Qualora il destinatario, al momento della consegna a domicilio, richieda la consegna presso l'Ufficio Postale perché impossibilitato a pagare (mancato pagamento), il destinatario pagherà un importo aggiuntivo al momento del ritiro della spedizione in UP pari a 1,50 euro IVA inclusa. Per i pacchi consegnati al destinatario c/o l'Ufficio Postale le modalità previste per l'incasso dell'importo in contrassegno sono: contanti, postamat e Postepay.
La rimessa al Cliente (mittente) degli importi dei contrassegni incassati presso l'Ufficio Postale avverrà attraverso il pagamento da parte del destinatario di un bollettino di conto corrente postale premarcato (896) prodotto dal Cliente stesso oppure, in mancanza, di un bollettino bianco. Solo in caso di impossibilità da parte dell'UP di effettuare il bollettino di c/c postale (ad esempio n° del c/c postale del cliente non leggibile o mancante sulla LdV) verrà disposto un vaglia postale il cui importo viene detratto dalla somma incassata per il contrassegno. Il diritto di contrassegno è previsto a prescindere dal buon esito della spedizione.
 - **Assicurazione:** A pagamento. Il Cliente (mittente) può assicurare il valore del bene spedito, corrispondendo una tariffa aggiuntiva alla spedizione, in base ai seguenti massimali: € 258,23; € 516,46; € 1.549,37; € 2.582,28. La copertura assicurativa è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, che rimangono esclusi, tra l'altro, i danni relativi al mancato incasso di contrassegni e che eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito, con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto (franchigia) pari a € 25,82. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto.
 - **Prova di Consegna (POD):** A pagamento, disponibile in copia cartacea (fotocopia). La prova di consegna non è disponibile per la spedizioni consegnate presso l'Ufficio Postale
-

-
- **Digipod:** A pagamento, disponibile esclusivamente via web attraverso crononline per una durata di sei mesi a partire dalla data di consegna della spedizione. La DigiPOD non è disponibile per le spedizioni consegnate presso l'Ufficio Postale
 - **Smart Alert:** Il servizio accessorio prevede, previa configurazione su crononline da parte del Cliente, l'invio di una notifica (via SMS e/o email) con la quale si avvisa il mittente e/o il destinatario sullo status della spedizione. L'invio della notifica a mezzo e-mail è gratuito; è a pagamento la notifica inviata via SMS. Il messaggio sulla disponibilità della spedizione presso l'ufficio postale verrà inoltrato a decorrere dal momento in cui la spedizione è disponibile presso l'Ufficio Postale competente (in caso di spedizione diretta in Fermo Posta, verrà inviata, di default, una notifica al destinatario per informarlo che la spedizione è arrivata presso l'Ufficio Postale).
 - **Tracciatura elettronica:** Tracking della spedizione tramite consultazione diretta sul sito www.poste.it, portale crononline.it, file esiti in cartella ftp e numero 800.160.000.
 - **Modalità di abbonamento** A consuntivo. Attraverso la sottoscrizione di un Contratto.
 - **Prezzi** Il prezzo viene determinato in base al peso reale della spedizione ed è articolato in 5 fasce di peso:
 - fino a 2 kg;
 - >2 kg fino a 5 kg;
 - >5 kg fino a 10 kg;
 - >10 kg fino a 20 kg;
 - >20 kg fino a 30 kg;
- Per spedizioni 'voluminose' si applicherà il prezzo 'voluminoso' pari al doppio del prezzo della fascia di peso applicata.
- **Modalità di pagamento** Posticipato a 30 gg. dalla data di emissione fattura tramite SEPA o bonifico.
 - **Reclami:** Il Cliente può presentare il reclamo tramite:
 - PEC all'indirizzo reclamibusiness@postecert.it
 - posta raccomandata inviata alla Casella Postale 600
 - via fax al numero 0698685921,Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile sul sito poste-impresa.it, le seguenti informazioni:
 - Numero LdV
 - Dati Mittente
 - Dati destinatario
 - Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione, ecc)
 - Riferimenti contrattuali
 - Motivo di reclamo
 - Dati IBAN per eventuale rimborsoIl 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 ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni:
-

a) Soluzione System (autoproduzione): il Cliente produce con i propri sistemi le LdV siano esse su carta formato A4 o su sticker adesivi. Verranno fornite al cliente (mittente) le specifiche relative al layout della Lettera di Vettura

b) 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.

c) Invio File: prevede il trasferimento di un file riepilogativo delle spedizioni giornaliere alla filiale di riferimento che si occuperà della stampa delle lettere di vettura. L'invio del database dovrà avvenire preventivamente rispetto all'affidamento dei colli al corriere.

d) 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.

e) Webservices: permette al Cliente di stampare le LdV direttamente dal proprio sistema aziendale (portale o sito web) attraverso un flusso dati bidirezionale tramite apposite interfacce di sistema via web (xml).

- Assistenza Clienti

Il servizio di assistenza è fornito al Cliente (mittente); il cliente finale, ovvero il destinatario della spedizione, deve chiedere assistenza al Cliente mittente. Il Cliente (mittente), per informazioni, può contattare il numero business 800.160.000 o scrivere una e-mail a assistenza.impresa@poste.it

- Assistenza tecnica

e-mail: assistenza.impresa@poste.it ; numero verde 800.160.000.
