

## CARTA DEI SERVIZI

**Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 413/14 del 29 luglio 2014**

1. Locker InPost Italia S.r.l con socio unico (di seguito, “**InPost**”) è una società di diritto italiano, con sede legale e direzione operativa in viale Cassala 30 Milano (MI) 20143, iscritta la Registro Imprese di Milano, con C.F. e P. IVA n. 08568700960, REA n. MI-2037066, e capitale sociale pari a euro 110.000,00 i.v.
2. **Tipologia di Servizi.** InPost svolge servizi di movimentazione, deposito temporaneo, prelievo/raccolta, consegna, ricezioni di pacchi e plichi / invii (anche postali) e servizi di corriere (sia direttamente sia mediante il supporto fornito a/da terze parti), trasporto merci per conto terzi in Italia e all'estero (di seguito, i “**Servizi**”), anche mediante l'impiego di distributori automatici adibiti alla raccolta e alla distribuzione automatica ai clienti (c.d. “*locker*”) di pacchi e plichi. Per maggiori approfondimenti su tipologie e modalità giuridiche, economiche e tecniche di erogazione dei Servizi invitiamo a consultare il sito *web* di InPost: [inpost.it](http://inpost.it).
3. I Servizi rientrano nell'ambito di applicazione della normativa sui servizi postali di cui al D. Lgs. 22 luglio 1999, n. 261, s.m.i. (di seguito, il “**Decreto**”). Al fine di svolgere tali Servizi, InPost si è munita dell'autorizzazione generale n. 5585/2020, come prevista dall'art. 6, co. 1°, del Decreto e licenza individuale n. 4335/2020, come prevista dall'art. 5, co. 1°, del Decreto.
4. In nessun caso i Servizi svolti da InPost rientrano nel servizio universale postale (*ex art. 3 del Decreto*) né sono sostitutivi dello stesso. I Servizi non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze degli utenti con i quali vengono negoziati e stipulati appositi contratti in forma scritta (conclusi anche con modalità telematiche), che prevedono pattuizioni specifiche. In assenza di condizioni specifiche, i Servizi sono regolati dai termini e condizioni generali di servizio, liberamente disponibili alla consultazione sul sito: [inpost.it](http://inpost.it) (le “**Condizioni Generali**”).
5. I *locker* impiegati da InPost per lo svolgimento dei Servizi sono collocati anche all'interno di locali di terzi aperti al pubblico, per cui l'accesso ai medesimi *locker* potrebbe essere limitato agli orari di apertura dei predetti locali (come di volta in volta pubblicizzato e/o specificamente comunicato agli utenti).
6. Il prezzo dei Servizi dipende dalle caratteristiche specifiche del caso ed è rimesso alla libera contrattazione tra le parti.
7. L'offerta relativa ai vari Servizi è quella descritta sul sito *web* di InPost: [inpost.it](http://inpost.it).
8. L'utente può chiedere in ogni momento a InPost, informazioni in merito a norme in base alle quali sono forniti i Servizi e le eventuali prestazioni supplementari utilizzando i seguenti canali:
  - compilare il modulo di contatto disponibile alla pagina “contatti e assistenza” raggiungibile al seguente link: <https://inpost.it/contatti-e-assistenza>;
  - scrivere sulla chat online presente sul sito [www.inpost.it](http://www.inpost.it);
  - chiamare il numero verde +39 0238582894;
  - scrivere un'email all'indirizzo [servizioclienti@inpost24.it](mailto:servizioclienti@inpost24.it)
9. **Responsabilità.** Laddove accertata, la responsabilità di InPost avrà i limiti indicati per il servizio utilizzato come precisato nel contratto.

10. **Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione.** In applicazione di quanto previsto dal Regolamento AGCOM, approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)), Inpost, in qualità di fornitore del servizio postale, adotta nella presente Carta dei Servizi delle procedure per la gestione dei reclami degli utenti, ivi comprese le procedure conciliative, in cui sono stabilite le norme di coordinamento tra la fase di reclamo e il tentativo di conciliazione che si svolgono dinnanzi al fornitore, l'intervento dell' Autorità, le modalità attraverso le quali l'utente può rivolgersi a quest'ultima, i passaggi procedurali in cui si articola l'intervento dell'a stessa. Si intende per "utente" qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di un servizio postale in qualità di mittente o destinatario".
11. **Modalità e fasi del reclamo.**
  - i.* L'utente potrà sporgere reclamo allegando il "Formulario Reclami" debitamente compilato (all.1) inviandolo tramite e-mail, all'indirizzo pec [lockerinpostitaliasrl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitaliasrl@legalmail.it), nei termini previsti dalla normativa tempo per tempo vigente. L'esito del reclamo sarà comunicato per iscritto da InPost all'utente entro e non oltre il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione dello stesso.
  - ii.* In caso di mancata risposta nel termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo o comunque di risposta ritenuta insoddisfacente, l'utente potrà presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento AGCOM suddetto, compilando la "Domanda di Conciliazione" allegata alla presente (all.2), trasmettendola all'indirizzo pec di Inpost [lockerinpostitaliasrl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitaliasrl@legalmail.it). Tale fase si svolgerà in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti o comunque di altro organismo indicato dall'utente. La procedura di conciliazione si concluderà, con la redazione di un verbale, entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.*iii.* Qualora l'Utente ritenga insoddisfacente anche l'esito della procedura di conciliazione sopra menzionata, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento, compilando l'apposito modulo CP anch'esso allegato alla presente (all.3).
12. È fatta salva la facoltà dell'utente di ricorrere all'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. 4 marzo 2010 n. 28.
13. **Liquidazione risarcitoria.** La liquidazione di quanto riconosciuto da InPost all'utente o comunque stabilito dall'autorità coinvolta, sarà direttamente corrisposto all'Utente dal Merchant/Marketplace secondo le modalità indicate nelle T&C del sito di acquisti già visionate dall'Utente al momento dell'acquisto del servizio.
14. La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito [inpost.it](http://inpost.it).
15. Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia espressamente alle norme generali e speciali in materia, nonché alle Condizioni Generali (pubblicate sul sito [inpost.it](http://inpost.it)) e alle condizioni particolari relative al servizio richiesto. In caso di discordanza tra le previsioni delle Condizioni Generali e le previsioni della presente Carta dei Servizi, queste ultime avranno prevalenza.

#### Allegati

1. Formulario Reclami
2. Domanda di Conciliazione
3. Modulo CP