

# Nexive

## Carta dei Servizi

Cristiano Maci

Co-founder & CTO - Start Smart

Marco Rossi

Founder & CEO - Carrera'S-Cool Srl

Elisa Leccacorvi

Credit Specialist - Tea S.p.A.

Giorgia Crivellari

Marketing Manager - Canale Italia

Carlo Luardi

Owner - Enoteca San Fedele

Nexive supporta la crescita delle imprese con servizi postali e logistici innovativi.

INNOVAZIONE IN CONSEGNA

nexive



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Nexive recepisce gli obiettivi di qualità rientranti nell'ambito del servizio postale e, con riferimento a tali servizi, definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

Con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente ai seguenti obiettivi di:

- definire un **contratto di servizio semplice e trasparente** che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia
- descrivere i **prodotti offerti** alla clientela
- dare la massima visibilità al cliente dei **livelli di servizio**
- facilitare le opportunità di **contatto con l'azienda**
- fidelizzare i propri clienti con un'**informazione semplice**, comprensibile e basata su impegni precisi
- promuovere il **miglioramento continuo** dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari

### 1. DICHIARAZIONI GENERALI

Nexive si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999 e successive modifiche e integrazioni, in particolare quelle relative alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose e vietate e alla protezione dei dati di cui al d.lgs. 196/2003.

Nexive si impegna a garantire, nei confronti degli utenti, un comportamento ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, equità, imparzialità; si impegna ad informare in anticipo gli utenti tramite sito web o contatto diretto delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione.

Nexive garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni

che lo riguardano.

Nell'ottica di un continuo miglioramento della fornitura dei servizi, Nexive si impegna a dare tempestivo riscontro alle osservazioni, suggerimenti, documenti presentati dalle associazioni dei consumatori.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione da parte del mittente. I tempi di recapito possono altresì variare in base agli accordi specifici con i nostri clienti, alla zona di destinazione o in caso di eventi straordinari.

Non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La Carta dei Servizi è esposta in ogni filiale ed è disponibile sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

### 2. SERVIZI DI RECAPITO POSTALE

Nexive offre un'ampia gamma di servizi di recapito per rispondere alle esigenze dei clienti. Le condizioni generali di servizio sono consultabili sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

#### 2.1 POSTA CERTIFICATA

Il servizio di posta certificata consente di fornire ai clienti la certificazione di avvenuta consegna basato su tecnologia satellitare GPS, con luogo, data e orari di recapito.

##### 2.1.1 Caratteristiche e Servizi

- Identificazione delle buste con un **codice a barre univoco** "Formula Certa" che viene letto, al momento della consegna, con l'apposito palmare in dotazione ai postini. Il palmare rileva, con tecnologia GPS e in modo automatizzato, il luogo, la data e l'ora di avvenuta consegna
- Accesso via online ai dati di consegna della corrispondenza
- Su richiesta, Nexive può occuparsi dell'intera fase di pre-lavorazione: elaborazione dei file di indirizzi, controllo dei recapiti direttamente sul territorio, preparazione, stampa, imbustamento, pesa ed affrancatura della corrispondenza affidata

### 2.1.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Gli obiettivi di qualità di Nexive prevedono quali tempi (non vincolanti) il recapito entro **7 giorni dall'accettazione nel 98% degli invii** affidati mensilmente dal Cliente.

## 2.2 POSTA RACCOMANDATA

La posta raccomandata è il servizio per inviare le comunicazioni per le quali è richiesto il valore legale di data e ora certa, semplici o con ricevuta di ritorno (A/R) fisica/digitale, secondo quanto previsto dalla normativa postale.

### 2.2.1 Caratteristiche e Servizi

- Possibilità di preparazione di tutte le pratiche, compresa la gestione delle cartoline A/R (fisiche e digitali)
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco
- Valore legale dell'invio
- Consegna a firma
- Certificazione di data e ora di recapito attraverso i palmari in dotazione ai postini, riportata anche sulla ricevuta di ritorno (a/r)
- Verifica online dello stato di consegna
- Possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line (scansione dell'originale cartaceo e/o originale firmato digitalmente dal destinatario o suo delegato)
- Giacenza gratuita di 30 giorni presso le filiali di Nexive e punti di giacenza sul territorio
- Giacenza digitale con la possibilità di scaricare on- line la comunicazione ricevuta, invece di recarsi presso il punto di giacenza (servizio opzionale)
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Distinta di spedizione disponibile on line
- Eventuale svolgimento da parte di Nexive della fase di pre-lavorazione: elaborazione dei file di indirizzi, controllo dei recapiti direttamente sul territorio; preparazione, stampa, imbustamento, pesa ed affrancatura della corrispondenza affidata.

### 2.2.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Gli obiettivi di qualità di Nexive prevedono quali tempi (non vincolanti) per la Posta Raccomandata il recapito entro **5 giorni dall'accettazione nel 95% degli invii** affidati mensilmente dal Cliente.

## 2.3 POSTA PRIORITARIA INTERNAZIONALE (FORMULA INTERNATIONAL)

Formula International è il servizio che permette di inviare in tutto il mondo, in modo sicuro, corrispondenza fino a 2 kg.

### 2.3.1 Caratteristiche e Servizi

- Servizio di consegna erogato, con diversi costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione così come definite su [www.nexive.it](http://www.nexive.it)
- Possibilità di ritiro presso il domicilio del cliente
- Smistamento e inoltro a destinazione con il network di partner internazionali
- Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it)
- Possibilità di gestire, su richiesta, tutta la fase che precede l'invio, dall'elaborazione fino alla stampa dei documenti
- Fatturazione riepilogativa mensile
- Comodità di avere un unico partner per tutte le spedizioni, nazionali e internazionali

### 2.3.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Gli obiettivi di qualità di Nexive prevedono quali tempi (non vincolanti) di recapito della Posta Prioritaria Internazionale:

- **5 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso l'Europa (UE ed extra UE)**

- **12 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso il Resto del Mondo.**

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

## 2.4 POSTA RACCOMANDATA INTERNAZIONALE (RACCOMANDATA INTERNATIONAL)

Servizio di consegna erogato, con costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione così come definite su [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

### 2.4.1 Caratteristiche e Servizi

- Valore legale dell'invio
- Sicurezza e affidabilità grazie alla firma del destinatario (o del suo incaricato)
- Codice a barre identificativo di ogni singola spedizione, con tracciatura fino all'affido a Nexive International.
- Possibilità di gestire, su richiesta, tutta la fase che precede l'invio, dall'elaborazione fino alla stampa dei documenti
- Semplicità di un unico partner internazionale che prende in carico la gestione della posta verso ogni destinazione nel mondo

L'accettazione delle Raccomandate Internazionali avverrà entro 2 giorni dalla data di affido, essendo previsto che la stessa venga effettuata presso la filiale di Milano per conto di tutte le filiali di accettazione in Italia. I tempi di consegna partono da questa data.

### 2.4.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Gli obiettivi di qualità di Nexive prevedono quali tempi (non vincolanti) di recapito della corrispondenza raccomandata indirizzata verso l'estero:

- **5 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso l'Europa (UE ed extra UE)**

- **12 giorni lavorativi** dalla data di accettazione per lettere indirizzate **verso il Resto del Mondo**

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

## 2.5 COMUNICAZIONI PUBBLICITARIE (FORMULA CERTA DIRECT)

Formula Certa Direct è il prodotto per realizzare le campagne di Direct Mailing. I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, Identici per contenuto, peso e formato.

### 2.5.1 Caratteristiche e Servizi

- Possibilità di personalizzazione del logo
- Certificazione dell'avvenuta consegna grazie alla tecnologia satellitare Formula Certa (a fronte di un corrispettivo aggiuntivo) e visualizzazione on line
- Stampa degli indirizzi e dei codici a barre

### 2.5.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Nexive recapiterà le Comunicazioni Pubblicitarie secondo le tempistiche di recapito (non vincolanti) che verranno di volta in volta concordati dal Cliente con il commerciale di Nexive.

## 2.6 NOTIFICAZIONI

Le notificazioni sono il servizio che si occupa di tutti gli aspetti di gestione e invio a norma di legge delle notifiche.

### 2.6.1 Caratteristiche e Servizi

- Valore legale dell'invio
- Costante monitoraggio dell'andamento dell'iter di notifica, seguendo scrupolosamente le modalità previste dalla Legge, nel rispetto del diritto alla Privacy del destinatario dell'atto e, nel caso di atti di natura tributaria, da quanto stabilito dalla normativa di riferimento
- Ricezione ed accodamento flusso informatico.
- Presa in carico degli atti
- Bilanciamento e verifica di congruità con segnalazione anomalie
- Affidamento al messo competente territorialmente.
- Notifica sul territorio con le modalità previste dal Codice di procedura civile
- Inserimento a sistema dell'esito di notifica
- Inserimento a sistema dell'infruttuoso



tentativo di notifica (opportunamente documentato attraverso la verbalizzazione apposta sulla relata di notifica), con l'indicazione della relativa motivazione

- Accertamenti anagrafici e camerali conseguenti al tentato accesso
- Inserimento a sistema della variazione anagrafica riscontrata ed invio del flusso per aggiornamento database del Committente
- Eventuale nuovo accesso al domicilio del destinatario (se rientrante nella competenza territoriale del Messo) e inserimento a sistema dell'esito di notifica
- Restituzione degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili (deceduti, trasferiti, etc.) e definizione del processo di notifica con predisposizione degli elenchi di affissione e deposito alla Casa Comunale
- Predisposizione delle prescritte comunicazioni nel caso di notifica ai sensi degli artt. 139 cpc, limitatamente al comma 4, e 140 cpc
- Rendicontazione analitica degli esiti di notifica e degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili.

### 3. SERVIZI DI STAMPA

**Formula Stampa** è la gestione in outsourcing dell'intero processo di stampa dei documenti: impostazione del layout, stampa a colori o in bianco nero, imbustamento e, infine, immissione alle fasi di recapito.

Formula Stampa dà accesso a macchine di stampa di altissimo livello e performance, e a un servizio accurato e monitorato in ogni fase, che permette di gestire direttamente diversi fornitori e processi. In più, con Formula Stampa Nexive è un partner unico che gestisce l'intero processo dalla presa in carico del layout dei documenti, sino al reporting.

#### 3.1.1 Caratteristiche e Servizi

- Document Composition
- Stampa su carta 80 gr
- Imbustamento con utilizzo di buste Nexive o del cliente.
- Reporting

## 4. SERVIZI DIGITALI

### 4.1 FORMULA IBRIDA

Formula Ibrida è la posta che unisce la comodità di una e-mail ai vantaggi della lettera cartacea tradizionale. Un servizio che stampa, imbusta e consegna come posta "reale" i documenti creati al computer, con recapito – quando richiesto – tracciabile e certificato. Particolarmente semplice, anche perché non richiede software da installare.

#### 4.1.1 Caratteristiche e Servizi

- Il cliente crea i documenti e li invia attraverso la piattaforma Formula Ibrida accedendo all'area riservata del sito Nexive
- I file arrivano al centro stampa Nexive
- Nexive stampa i documenti (con eventuali allegati) e li imbusta
- Nexive gestisce il recapito al destinatario singolo o lista di distribuzione
- Servizi di recapito diversificati: Formula Certa, Raccomandata Classica, Raccomandata Digitale

### 4.2 MY POST

My Post è un conto ricaricabile di Nexive che permette di pagare i Servizi Postali, eliminando i costi di gestione interna (anticipo contanti, pratiche amministrative per registrazione fatture, ecc.).

I Servizi Postali includono i servizi di recapito della corrispondenza, quali, Posta certificata, Posta Raccomandata, inclusa la raccomandata con giacenza digitale e dei pacchi, quali Sistema Economy, Sistema Espresso, Sistema Slim.

MyPost è valido per un periodo di 5 (cinque) anni decorrenti dal giorno di attivazione o dall'ultima ricarica effettuata.

#### 4.2.1 Caratteristiche e Servizi

- Rilascio username e password per accedere ai servizi
- Ricariche, anche di piccoli importi, dal sito nexive.it o presso le Filiali Nexive, con

- fatturazione contestuale
- Gestione online del proprio credito in modalità estratto conto
- Monitoring online dello stato di consegna delle proprie spedizioni
- Sistema di notifica automatica di esaurimento del proprio credito residuo e alla scadenza del tuo conto ricaricabile
- Trasparenza e maggior controllo nella gestione delle proprie spese
- Riduzione flussi anticipo cassa e di registrazione fatture
- Facilità e comodità di utilizzo
- Restituzione del credito residuo alla scadenza al netto delle spese di gestione

## 5. SERVIZI DI RECAPITO PACCHI

Nexive offre un'ampia gamma di servizi di recapito pacchi per rispondere alle esigenze dei clienti. Le condizioni generali di trasporto sono consultabili sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

### 5.1 SISTEMA ESPRESSO

E' il servizio di recapito pacchi per spedire le merci con rapidità su tutto il territorio nazionale.

#### 5.1.1 Caratteristiche e Servizi

- 5 comode taglie basate sul peso
- Il limite massimo delle dimensioni è dato dalla somma di lunghezza larghezza e altezza pari a 170cm; se maggiore, aggiunta quotazione extra. Limite massimo di un singolo lato è pari a 100cm
- E-mail di preavviso al destinatario
- Due tentativi di consegna, il secondo richiesto in autonomia online dal destinatario
- Consegna fino alle ore 17.00
- Pickup presso la sede del mittente
- POD online con immagine della prova di consegna visualizzabile tramite il portale Sistema Completo
- Spese di giacenza (fino a 10 giorni), supplementi carburante e ZTL sempre inclusi, senza sorprese. Prezzo tutto compreso
- Restituzione al mittente (100% del prezzo di spedizione)

- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi di Nexive

#### 5.1.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Consegna in 24-48 ore nei giorni lavorativi (non vincolanti).

### 5.2 SISTEMA ECONOMY

Sistema Economy è studiato per tutte le imprese operanti nel mondo e-commerce e B2C che hanno necessità di spedire merce di dimensioni e peso contenuti e valore economico ridotto (documenti, libri, dvd, accessori per cellulari, abbigliamento poco voluminoso).

#### 5.2.1 Caratteristiche e Servizi

- Unica taglia: 25 x 36 x 5 cm, peso 0-2 kg
- Copertura nazionale
- Pickup presso la sede del mittente.
- Prima della consegna una e-mail di pre-alert segnala al destinatario la data del recapito certificato
- Consegna fino alle 16:00
- In caso di lasciato avviso, il destinatario dispone di 10 giorni di tempo per ritirare la spedizione in filiale.
- Il servizio di giacenza viene effettuato presso i punti Nexive indicati nella sezione "dove siamo"
- Restituzione al mittente (100% del prezzo di spedizione)
- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi di Nexive

#### 5.2.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Consegna entro 3-5 giorni (fino a 7 giorni per Calabria, Basilicata e isole) (non vincolanti) dall'accettazione del pacco.

## 5.3 SISTEMA SLIM

E' il servizio di recapito di pacchetti in cassetta postale, senza obbligo di firma e con avviso di consegna.

### 5.3.1 Caratteristiche e Servizi

- Recapito della spedizione nella cassetta postale del destinatario senza obbligo di firma
- Pickup presso la sede del mittente
- Avviso al destinatario via e-mail di avvenuta consegna
- Avviso al destinatario via e-mail di giacenza per mancata consegna
- Consegna fino alle 16:00
- Recapito certificato tramite tecnologia satellitare
- Tracciatura completa e coordinate GPS sempre visibili online, sul portale dedicato
- Taglia unica per consentire l'incasellamento
- Possibilità di acquistare le apposite flyers Sistema Slim, in alternativa il cliente può usare le proprie flyers previa autorizzazione da parte di Nexive
- Restituzione al mittente (50% del prezzo di spedizione)
- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi di Nexive

### 5.3.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Consegna entro 3-5 giorni (fino a 7 giorni per Calabria, Basilicata e isole) dall'accettazione del pacco.

## 5.4 SERVIZIO RESI EASY

### 5.4.1 Caratteristiche e Servizi

- Il merchant crea una spedizione e in automatico il sistema stampa una seconda lettera di vettura di reso
- Il merchant inserisce la lettera di vettura di reso all'interno del pacco della spedizione di andata

- Alla consegna il destinatario riceve una email con il link per accedere al portale web dove scegliere la modalità di affido
- Il destinatario affida il reso a Nexive, tramite pick- up o consegna presso un punto di raccolta
- Nexive si occupa di restituire il pacco al mittente
- 5 semplici taglie in base al peso
- Comodità, grazie alla lettera di vettura di reso che il destinatario trova già nel pacco della spedizione di andata
- Rete capillare di punti Nexive sul territorio per l'affido dei resi
- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi di Nexive

### 5.4.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Consegna entro 5 giorni (non vincolanti) dall'accettazione del pacco.

## 5.5 SISTEMA INTERNATIONAL

### 5.5.1 Caratteristiche e Servizi

- Consegna in tutto il mondo
- 5 semplici taglie
- Pickup presso la sede del mittente
- Due tentativi di consegna
- Fino a 15 giorni di giacenza
- Possibilità di scegliere tra reso della spedizione o abbandono della merce al termine della giacenza
- Esenzione supplemento carburante
- Canale di accesso al customer dedicato
- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi di Nexive

### 5.5.2 Obiettivi di qualità: i tempi di recapito

Consegna in 2-6 giorni (non vincolanti) in tutto il mondo.

## 6 PROCEDURE DI RECLAMO E CONCILIAZIONE

Nexive, nel caso di mancato rispetto di obblighi derivanti da titoli abilitativi, delle disposizioni relative ai diritti degli utenti previsti da atti legislativi o delibere dell'Autorità, delle condizioni contrattuali e degli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti nella presente Carta dei Servizi, ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e conformi ai principi del diritto dell'UE per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

### 6.4 PROCEDURA DI RECLAMO

Possono presentare il reclamo il mittente, il destinatario o persona da essi delegata contattando il servizio clienti o compilando l'apposito **Modulo Reclami disponibile sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it)**.

- per i **servizi postali**, non oltre 90 (novanta) giorni lavorativi a decorrere dalla data di accettazione della corrispondenza affidata a cui il reclamo fa riferimento
- per i **servizi stampa/digitali**, non oltre 90 (novanta) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione del flusso a cui il reclamo fa riferimento
- per i **servizi di recapito pacchi**, non oltre 90 giorni lavorativi a decorrere dalla data di presa in carico dei pacchi a cui il reclamo fa riferimento

In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, Nexive non garantisce la presa in carico del reclamo stesso.

Nexive provvederà a rispondere al reclamo entro ovvero 45 giorni solari per tutti i servizi.

### 6.5 MODALITA' DI GESTIONE

Il Customer Service di Nexive gestisce tutti i reclami e/o segnalazioni di disservizi con il coinvolgimento dei reparti interni e delle filiali di recapito.

In caso di reclamo fondato, saranno indicate per iscritto all'utente le misure soddisfattive per il

ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare alle irregolarità riscontrate.

In caso di rigetto, verrà fornita all'utente risposta scritta adeguatamente motivata e completa degli accertamenti compiuti.

### 6.6 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta, Nexive si impegna a promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), una procedura di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

I singoli consumatori possono avvalersi della procedura di conciliazione con modalità, caratteristiche e indennizzi previsti nel Regolamento di conciliazione presente sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it).

### 6.7 RECLAMO AD AGCOM

Conclusa la procedura, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa (ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi) secondo quanto disposto dalla delibera 184/13/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), potrà chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori, di definire la controversia derivante da reclamo. Il formulario "CP" per attivare la procedura di definizione della controversia è presente sul sito ufficiale dell'AGCOM [www.agcom.it](http://www.agcom.it), sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it) e presso i nostri uffici aperti al pubblico.

L'utente non potrà chiedere la definizione della controversia davanti all'AGCOM nei seguenti casi:

- non abbia completato la procedura di fronte al fornitore (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione);
- pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di



- conciliazione dinanzi al fornitore;
- abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo.

## 6.8 RIMBORSI

In conformità alla legislazione nazionale vigente, i rimborsi saranno previsti solo per gli invii a firma dei consumatori definiti all' art 3 lett. a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità dei servizi.

Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

## 6.9 MODALITA' DI RIMBORSO O INDENNIZZO

Il rimborso verrà effettuato mediante bonifico, da emettersi entro 90 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data dell'accordo in sede conciliativa; dalla ricezione da parte del fornitore della delibera AGCOM di risoluzione della controversia. Per gli indennizzi di importo superiore a € 50 Nexive si riserva di scegliere la modalità di pagamento idonea a garantire per il buon fine dell'operazione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale

ulteriore danno.

## 6.10 DESTINATARI

In caso di accertato disservizio sarà onere di Nexive corrispondere quanto dovuto. Per indennizzare il destinatario sarà necessaria la rinuncia formale del mittente a favore del destinatario stesso, allegando fotocopia del documento di identità del mittente.

Eventuali anomalie presenti sugli invii andranno contestate alla consegna. Nexive si considera liberata da responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita o danneggiamento totale o parziale, contenuti non leciti e per altri fatti imputabili al mittente o cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario). Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Nexive risponderà per la sola tratta di propria competenza.

## 7 COMUNICAZIONI

Salvo i casi in cui sia diversamente disposto nelle Condizioni Generali di Servizio, nelle Condizioni Generali di Trasporto e nell'Accordo Quadro, ogni comunicazione tra le Parti dovrà avvenire a mezzo raccomandata A/R o via PEC agli indirizzi comunicati (per Nexive: Via Fantoli 6/3, 20138 – Milano; pec: [nexiveservizi@legalmail.it](mailto:nexiveservizi@legalmail.it) per comunicazioni relative al 'Servizio di Recapito Pacchi' oppure [nexivenetwork@legalmail.it](mailto:nexivenetwork@legalmail.it) per le comunicazioni riferite agli altri servizi Nexive), anticipandola al Servizio Clienti secondo le modalità consuete di comunicazione.