CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SERVIZI DI CONSEGNA – TRAMA EXPRESS NEW

TraMa Express New
Sede: Via Dante di Nanni 10/D – 10138 Torino
P. IVA 07230090016

Art. 1 – Disposizioni generali e oggetto del servizio

Le presenti condizioni regolano tutti i servizi di ritiro, trasporto e consegna di documenti, plichi e colli svolti da TraMa Express New.

I servizi sono eseguiti direttamente tramite propri incaricati secondo criteri organizzativi interni, priorità operative e ottimizzazione dei percorsi.

Eventuali modifiche alle presenti condizioni non sono valide se non approvate per iscritto dalla Centrale Operativa.

Non è consentito richiedere o ricevere contatti diretti privati degli incaricati senza autorizzazione. Eventuali servizi concordati direttamente con gli incaricati non impegnano TraMa Express New, che non risponde di eventuali danni, smarrimenti o ritardi relativi a incarichi non gestiti tramite la Centrale Operativa.

Art. 2 – Obblighi del Cliente

Il Cliente dichiara che la spedizione è correttamente indirizzata, etichettata e adeguatamente imballata per garantire un trasporto senza rischio di danneggiamento.

Il Cliente è responsabile della corretta indicazione del contenuto e del numero dei colli.

Il materiale deve essere pronto al momento del ritiro.

Art. 3 – Sistema ticket, validità e rimborsi

I servizi sono regolati mediante acquisto anticipato di ticket secondo il listino vigente.

L’acquisto dei ticket:

- non comporta rinnovo automatico;
- non genera obbligo di riacquisto.

La validità dei ticket relativi alle corse è di 24 mesi dalla data di emissione della fattura.

Decorso tale termine, i ticket inutilizzati decadono automaticamente senza necessità di comunicazione.

In via del tutto eccezionale e su richiesta scritta del Cliente presentata prima della scadenza, TraMa Express New potrà, a propria discrezione e previa valutazione delle circostanze, concedere una proroga qualora il mancato utilizzo sia dovuto a comprovati e gravi motivi.

I ticket non sono cedibili a terzi.

Non è ammesso il rimborso totale o parziale dei ticket non utilizzati.

In caso di smarrimento del carnet, i ticket non potranno essere sostituiti.

Art. 4 – Condizioni operative e richieste di servizio

Le richieste di servizio possono essere annullate entro 5 minuti dalla prenotazione. Qualora l'incaricato sia già partito, verranno addebitati i ticket corrispondenti all'uscita effettuata.

Per servizi presso ospedali, università, Comuni, Camera di Commercio o altre strutture complesse è previsto un addebito minimo di 3 ticket.

L'orario di esercizio del centralino è dalle ore 8:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

Per servizi da eseguirsi nel week-end o nei giorni festivi è necessario accordo preventivo con la Centrale Operativa, che provvederà a determinare e comunicare il relativo costo del servizio in ticket.

Il servizio sarà eseguito solo previa accettazione del relativo costo da parte del Cliente.

Art. 5 – Tempi medi di consegna e condizioni operative

Al momento della richiesta di servizio il Cliente è tenuto a comunicare eventuali interruzioni per pausa pranzo (del mittente e/o del destinatario), nonché gli orari di apertura e chiusura degli uffici interessati, che potranno incidere sui tempi complessivi di consegna. In assenza di indicazioni specifiche, i tempi stimati potranno essere automaticamente incrementati fino a un'ora.

I tempi necessari per la presa del materiale sono da considerarsi variabili nell'ambito dell'organizzazione generale del servizio e, di norma, non inferiori a 15 minuti.

I tempi di consegna indicati sono puramente indicativi e rappresentano una media statistica elaborata sulla base dell'andamento stagionale delle richieste, della lunghezza dei percorsi, dell'organizzazione dei giri degli incaricati e delle condizioni operative generali.

Essi non costituiscono termine essenziale ai sensi dell'art. 1457 c.c. e non sono garantiti.

I tempi di consegna possono subire variazioni anche rilevanti in presenza di traffico intenso, limitazioni alla circolazione, scioperi, eventi pubblici, festività, condizioni atmosferiche avverse, guasti tecnici o cause di forza maggiore.

In periodi caratterizzati da condizioni straordinarie, i tempi medi stimati potranno subire un incremento indicativo fino al 10%.

In presenza di condizioni eccezionali, TraMa Express New potrà non accettare servizi urgenti o speciali; i servizi ordinari, ove confermati, potranno essere eseguiti nell'arco della giornata.

Eventuali situazioni straordinarie potranno essere comunicate agli abbonati anche mediante posta elettronica.

Art. 6 – Attese, obblighi operativi e supplementi

Il materiale deve essere pronto al momento dell'arrivo dell'incaricato.

Il tempo massimo di attesa presso mittente o destinatario è di 5 minuti senza addebito.

Per attese superiori verrà applicato un supplemento pari a 1 ticket ogni 10 minuti di attesa o frazione superiore ai 5 minuti.

Dopo le ore 18:00 il supplemento sarà pari a 2 ticket ogni 10 minuti di attesa.

Qualora l'attesa superi limiti compatibili con l'organizzazione del servizio, TraMa Express New potrà considerare la corsa come effettuata (uscita a vuoto ed eventuale attesa) e programmare un nuovo ritiro con relativo addebito.

Il ticket relativo alla corsa richiesta deve essere compilato in ogni sua parte prima dell'arrivo dell'incaricato.

In caso di ticket non compilato correttamente, TraMa Express New non garantisce la possibilità di effettuare ricerche o fornire copia della prova di consegna firmata.

Il Cliente è tenuto a indicare la descrizione del contenuto e il numero dei colli e ad associare il ticket al plico o alla busta.

Art. 7 – Servizi con vincolo di orario, corse a vuoto e servizi extraurbani

Per richieste con orari tassativi è necessario concordare preventivamente tempi, modalità e tariffa complessiva in ticket con la Centrale Operativa.

Qualora il Cliente richieda che il ritiro o la consegna avvengano entro un orario specifico o all'interno di una fascia inferiore a 2 ore, il servizio sarà considerato con vincolo di orario e comporterà l'addebito di 1 ticket supplementare.

Per evitare l'addebito del supplemento, il Cliente dovrà indicare una fascia oraria minima di almeno 2 ore.

Esempi:

- fascia 14:00–15:00 → supplemento 1 ticket;
- fascia 14:00–16:00 → nessun supplemento.

Il vincolo di orario è soggetto a verifica di fattibilità e deve essere espressamente accettato dalla Centrale Operativa.

Le corse non andate a buon fine per cause non imputabili a TraMa Express New saranno considerate effettuate e verranno addebitati i ticket pattuiti.

Per i servizi nei Comuni della cintura e della provincia si applica il tariffario di riferimento. I tempi per alcune zone saranno stimati caso per caso.

Art. 8 – Prova di consegna

La richiesta di prova di consegna deve essere effettuata contestualmente al servizio e potrà avere un costo che verrà quantificato dall'operatore.

I tagliandi sono conservati per 30 giorni (60 giorni nel periodo estivo).

Art. 9 – Materiale non trasportabile

Non sono accettati armi, materiali pericolosi, oggetti vietati dalla legge, denaro o titoli salvo accordo scritto, né oggetti fragili con imballaggio inadeguato.

Art. 10 – Reclami

Eventuali reclami devono essere presentati per iscritto entro 8 giorni dalla spedizione.

Art. 11 – Responsabilità

La responsabilità è regolata dall'art. 1696 c.c., salvo dolo o colpa grave.

Non sono risarcibili danni indiretti o consequenziali.

Art. 12 – Eventuale copertura assicurativa

Eventuali coperture assicurative aggiuntive potranno essere valutate caso per caso previo accordo scritto.

Art. 13 – Foro competente

Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Torino.