

# CONDIZIONI GENERALI DI PVS SERVICES ITALIA S.R.L.

## 1) Premesse

1.1) **PVS SERVICES ITALIA S.R.L.**, sede legale P.le Balestrieri 31/a – 43122 Parma, P.IVA IT 02647480348, CCIAA Parma n. PR-255574, (qui di seguito “**PVS**”), opera nel settore Logistica, Spedizioni, Customer Service e vari servizi ad essi connessi nei rapporti sia B2C che B2B.

Tutti i rapporti contrattuali tra PVS e il Cliente sono regolati dalle presenti Condizioni Generali.

Salvo diversa indicazione nella corrispondenza o documenti contrattuali (offerte, ordine, conferme d’ordine), ai fini logistici e di stoccaggio PVS si avvale del Magazzino La Giovane ScpA, Via Dell’Artigianato 2/a – 43122 Parma.

1.2) Il Cliente è il committente che si rivolge a PVS per la gestione di servizi logistici, spedizione e customer service. Il Cliente è a conoscenza e accetta pienamente il ruolo di PVS in qualità di broker e coordinatore di servizi eseguiti da altri soggetti nell’interesse del Cliente. Il Cliente decide pertanto di affidarsi a PVS per richiederne il supporto, l’assistenza e fruire degli accordi commerciali con i partner proposti da PVS.

1.3) Le presenti Condizioni si applicano a tutte le offerte, le attività e gli accordi stipulati o eseguiti da PVS, salvo diverso accordo scritto. Eventuali termini e condizioni generali del Cliente non saranno applicabili al rapporto con PVS.

## 2) Modalità di esecuzione del deposito, logistica e servizi accessori

PVS è il soggetto che riceve il mandato dal Cliente per l’organizzazione dell’attività di deposito e/o di logistica e/o per il compimento di uno o più servizi accessori. PVS determina le modalità di esecuzione di tali attività. Specifiche modalità di esecuzione, confezionamento o trattamento eventualmente richieste dal Cliente, se accettate, potranno comportare un costo aggiuntivo rispetto a quello indicato nell’offerta o nella conferma d’ordine.

## 3) Responsabilità per deposito, logistica e servizi accessori; assicurazione

3.1) La responsabilità di PVS è limitata ai soli danni materiali e diretti, escluso il lucro cessante, e comunque nel limite del costo di produzione delle merci depositate, a condizione che detto valore sia stato indicato dal Cliente espressamente in forma scritta all’atto della consegna delle merci a PVS. Diversamente, PVS potrà essere ritenuta responsabile al massimo per € 1 (un euro) per ciascun kilogrammo lordo di merce affidata. Qualsiasi responsabilità in caso di forza maggiore e di danni diretti o indiretti, ad esempio come perdita di guadagno, tempi di attesa, interruzione dell’attività, perdita di clienti, immagine commerciale, è espressamente esclusa.

3.2) La responsabilità per la custodia corrisponde alla copertura assicurativa con massimale adeguato che il partner logistico di PVS, meglio indicato al punto 1.1) ha stipulato, ed è onere del Cliente dimostrare il valore della merce eventualmente perduta o danneggiata.

In nessun caso PVS può essere considerata come coassicuratore né assume l’obbligo di agire per conseguire l’indennizzo assicurativo, interrompere termini di prescrizione, salvo espresso incarico in tal senso da parte del Cliente a fronte di corrispettivo da pattuirsi ad hoc.

Il Cliente può provvedere ad assicurare direttamente la merce, restando inteso che, in tale eventualità, il Cliente rinuncia, anche in nome e per conto di tutti i propri aventi causa, al diritto di rivalsa nei confronti di PVS.

## 4) Modalità di esecuzione delle spedizioni

4.1) PVS riceve dal Cliente il mandato di spedizione per la conclusione dei contratti di trasporto della merce e/o per il compimento di una o più operazioni accessorie. PVS opera con la discrezionalità necessaria, con facoltà di effettuare la spedizione della merce raggruppandola con altra (salvo diverso ordine scritto), agendo in qualità di spedizioniere e non di spedizioniere-vettore. PVS, al momento della stipula del Contratto, concorda con il cliente, il nome del vettore incaricato per le spedizioni dei prodotti. Le condizioni generali di trasporto predisposte dal vettore saranno pertanto direttamente applicabili al Cliente.

4.2) Gli importi in contrassegno vengono pagati dal destinatario in contanti o con assegno bancario. In ogni caso l’importo sarà riscosso dal vettore o altro soggetto incaricato, il quale trasferisce lo stesso a PVS.

PVS rimborsa il Cliente fornendo specifica dettaglio dell’importo rimborsato.

## 5) Responsabilità per l’attività di spedizione e assicurazione

5.1) PVS non è responsabile dell’esecuzione del trasporto, ma esclusivamente dell’esecuzione del mandato ricevuto, nonché delle eventuali obbligazioni accessorie.

5.2) PVS non risponde di ritardi nelle spedizioni né di eventuali ritardi nel rimborso dei contrassegni. I termini di consegna sono da intendersi sempre indicativi e mai tassativi. Pertanto PVS non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo e/o trasporto e/o consegna di qualsiasi spedizione, indipendentemente dalla causa di tali ritardi o da richieste del Cliente per particolari termini di resa, anche se risultanti dai documenti di spedizione. PVS non è responsabile per danneggiamenti e smarrimenti della merce consegnata al vettore. Il Cliente è a conoscenza e accetta che in ogni caso la responsabilità di PVS sia limitata a quella prevista nelle condizioni contrattuali del vettore incaricato con le relative limitazioni di responsabilità.

5.3) È in ogni caso escluso qualsiasi responsabilità risarcitoria di PVS per danni indiretti (quali, con indicazione che ha natura puramente esemplificativa e non esaustiva: mancato guadagno, perdita di interessi o danni derivanti da ritardi nell’esecuzione del trasporto, perdita di clienti, immagine commerciale) e penali.

5.4) PVS non è responsabile della mancata riscossione di contrassegni da parte del vettore o altro soggetto incaricato. PVS non è altresì responsabile per eventuali riscossioni di assegni scoperti o compilati non correttamente.

Il Cliente è l'unico proprietario delle merci spedite ed emette regolare fattura verso i clienti finali. È obbligo del Cliente rispettare tutte le Leggi Italiane per la vendita dei prodotti da esso commercializzati sia in termini di certificazioni che di rispetto delle norme di commercio elettronico (fatturazione IVA, tasse, ecc.).

Il Cliente manleva PVS da ogni responsabilità per il non corretto rispetto delle norme fiscali e commerciali dello Stato Italiano, con particolare riferimento alla normativa sulla tutela dei consumatori, sicurezza dei prodotti e loro conformità alle normative applicabili.

5.5) Qualora il Cliente intenda assicurare il rischio di danni o perdite dei prodotti spediti, può dare mandato scritto a PVS affinché provveda alla copertura assicurativa per conto di chi spetta. In mancanza di istruzioni espresse da parte del Cliente, PVS potrà essere ritenuta responsabile al massimo per € 1 (un euro) per ciascun kilogrammo lordo di merce affidata. Qualsiasi responsabilità in caso di forza maggiore e di danni diretti o indiretti, ad esempio come perdita di guadagno, tempi di attesa, interruzione dell'attività, perdita di clienti, immagine commerciale, è espressamente esclusa.

In alternativa il Cliente può provvedere ad assicurare direttamente la spedizione e/o il trasporto, restando inteso che, in tale eventualità, la relativa polizza dovrà contenere espressa rinuncia al diritto di rivalsa nei confronti di PVS da parte dell'assicuratore.

5.6) PVS non ha l'obbligo di agire per conseguire l'indennizzo assicurativo, interrompere termini di prescrizione, curare l'attività peritale, salvo incarico in tal senso da parte del Cliente a fronte di corrispettivo da pattuirsi ad hoc.

## **6) Cause di forza maggiore ed esimenti di responsabilità**

Per tutte le attività eseguite, PVS non è in alcun caso responsabile per perdite, danni, ritardi o mancate consegne della merce causati da caso fortuito, da cause esimenti previste nella disciplina uniforme o di legge, o comunque da circostanze al di fuori del proprio controllo e/o in qualche modo riconducibili a fatto proprio del Cliente. Queste comprendono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: a) calamità naturali b) casi di forza maggiore quali guerre, incidenti/avarie a mezzi di trasporto o embarghi, sommosse o rivolte civili; c) difetti, non conformità, caratteristiche intrinseche o vizi dei prodotti; d) atti, inadempimenti od omissioni del Cliente o di chiunque altro vanti un interesse verso la merce, dell'Amministrazione dello Stato, doganale o postale o di altra Autorità competente e) scioperi, serrate o conflitti di lavoro; f) divieti da leggi o regolamenti.

## **7) Prodotti non accettati per il deposito o per la spedizione**

7.1) Salvo eventuale previo accordo scritto in deroga, PVS non accetta lo svolgimento di attività di deposito e/o logistica e/o spedizione relativa a prodotti pericolosi, che possano recare pregiudizio a persone, animali, altre merci o cose, oppure deperibili, soggetti a deterioramento, privi di imballo o muniti di imballo insufficiente o inadeguato, nonché di valori, monete, beni preziosi, opere d'arte, piante o animali. In via esemplificativa si intendono quali prodotti pericolosi le merci classificate come tali da IATA, IMO, ICAO, o assimilabili.

7.2) Qualora prodotti appartenenti alle fattispecie sopraelencate vengano affidati a PVS senza suo previo assenso, o PVS accetti il mandato sulla base di indicazioni errate, incomplete o non veritiere in relazione alla natura o al valore della merce, PVS ha il diritto di risolvere il contratto ovvero, qualora le circostanze lo richiedano, di rifiutare, o comunque disporre dei prodotti, o anche, in caso di pericolo, di procedere al loro smaltimento come rifiuto. In tal caso il Cliente è tenuto a rimborsare e tenere indenne PVS di tutti i costi e le conseguenze dannose che possano derivarne a vario titolo, ivi comprese eventuali sanzioni.

## **8) Dichiarazioni e garanzie del Cliente**

8.1) Il Cliente garantisce e dichiara:

- di aver preso visione e aver accettato il Disclaimer di PVS Services Italia S.r.l., riportato sul sito [www.pvsservicesitalia.it](http://www.pvsservicesitalia.it), all'indirizzo: <http://www.pvsservicesitalia.it/wp-content/uploads/2015/05/Disclaimer-PVS-vers-ITA.pdf>
- che la natura della merce, il numero, la quantità, la qualità, il contenuto dei colli, il peso lordo (comprensivo del peso di imballi e palette e dell'ingombro degli stessi), le dimensioni e le altre indicazioni fornite sono veritiere e corrette;
- che l'imballaggio e l'etichettatura utilizzati, in relazione alla merce contenuta ed alla modalità di deposito, sono idonei e che ha preso atto dei prodotti che PVS ha dichiarato non accettabili;
- che le vendite al consumatore o comunque al cliente finale sono concluse direttamente dal Cliente e non da PVS che non può essere considerato distributore, fornitore né venditore dei prodotti consegnati;
- che PVS non si occupa degli aspetti autorizzativi relativi alla commercializzazione dei prodotti.

8.2) Il Cliente dichiara espressamente di tenere indenne e manlevare PVS da ogni danno, reclamo o spesa di qualsivoglia natura che possa derivare dalla violazione delle garanzie sopra indicate, nonché dalla mancanza, insufficienza o inadeguatezza dell'imballaggio, o dalla mancata segnalazione sulle merci ed i colli delle cautele necessarie per il loro maneggio e sollevamento.

8.3) Il Cliente dichiara di tenere indenne PVS da richieste di pagamento per noli, dazi, imposte, contribuzioni di avaria, sanzioni o altre somme a qualunque titolo richieste da terzi o autorità a PVS in relazione ai prodotti consegnati a PVS.

## **9) Privacy e Customer Service**

9.1) I dati personali forniti dal Cliente sono trattati da PVS nel rispetto del D. Lgs. 196/03, recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e con modalità idonee a garantire la riservatezza e la sicurezza.

Il Cliente garantisce di avere ottenuto il consenso privacy degli utenti/acquirenti/consumatori finali con autorizzazione a trasmetterli a PVS per il trattamento necessario allo svolgimento dei servizi logistici e di customer service.

9.2) Qualora il Cliente autorizzi PVS ad accedere alla sua piattaforma per il customer service, prende atto che PVS non risponde di eventuali dati inseriti o persi. PVS accede al gestionale del Cliente unicamente per verificare i dati necessari allo svolgimento dei servizi logistici e di customer service.

9.3) Qualora il Cliente richieda a PVS di fornire assistenza agli utenti/acquirenti/consumatori finali nell'effettuare ordini dei prodotti, il Cliente prende atto che PVS non ha l'obbligo di registrare le telefonate né ha l'obbligo di caricare direttamente ordini su richiesta degli utenti/acquirenti/consumatori finali. Eventuali dati della carta di credito forniti dal cliente al customer service di PVS sono ricevuti a rischio e responsabilità del Cliente.

#### **10) Compensazione crediti e diritto di ritenzione**

10.1) PVS ha facoltà di compensare i crediti maturati dal Cliente nei propri confronti a qualunque titolo, ivi compresi gli importi dei contrassegni incassati per loro conto, le note di credito emesse a loro favore e il risarcimento per accertati danni alle merci trasportate, con le somme dovute dal Cliente a titolo di corrispettivo per i servizi di trasporto effettuati, rimborsi spese o importi dovuti ai sensi del precedente art. 8) anche se relativi ad altre spedizioni. Il Cliente autorizza pertanto PVS, anche in nome dei propri aventi causa, ad operare detta compensazione.

10.2) PVS ha, nei confronti del Cliente e di ogni altro soggetto contraente, privilegio e diritto di ritenzione sui prodotti ed altri beni in suo possesso in relazione a crediti scaduti o in scadenza, e può vantare tale diritto anche nei confronti dell'eventuale diverso proprietario dei prodotti.

10.3) Salvo diversa ed espressa pattuizione scritta, nessuna somma dovuta a PVS potrà essere compensata con altre somme reclamate dal Cliente, o da loro aventi causa, a qualunque titolo.

#### **11) Validità dell'Offerta; recesso; revisione; clausola risolutiva espressa**

La validità dell'offerta è subordinata al ritorno di copia del contratto tariffario recante le due firme di accettazione. PVS e il Cliente hanno il diritto di recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale mediante comunicazione scritta con almeno 15 gg. di preavviso.

I termini temporali della validità delle tariffe sono indicati in prima pagina alla voce Tariffa valida dal / al, ma le clausole del contratto restano valide in presenza di continuità del servizio oltre la data di scadenza, e decadono solo a disdetta avvenuta con il preavviso di cui sopra.

Il mancato appoggio delle spedizioni nelle quantità convenute comporta il diritto di PVS alla revisione delle quotazioni riportate nell'offerta di PVS.

Il mancato pagamento dei trasporti alle scadenze convenute comporta il diritto di PVS di risolvere il contratto con effetto immediato per inadempimento del Cliente, dovendosi ritenere la presente quale clausola risolutiva espressa ex art. 1456 c.c..

#### **12) Reclami**

Qualunque reclamo per perdita, errata consegna, avaria o danno deve essere fatto per iscritto e inviato a PVS (anche a mezzo PEC all'indirizzo [pvsservicesitalia@legalmail.it](mailto:pvsservicesitalia@legalmail.it)) entro 14 giorni dalla data in cui il Cliente è venuto a conoscenza dell'irregolarità e comunque entro 6 settimane dalla data in cui la spedizione avrebbe dovuto essere consegnata, a pena di decadenza.

#### **13) Legge applicabile e Foro Competente**

I rapporti contrattuali tra il Cliente e PVS sono regolati dalla legge sostanziale italiana senza riferimento alle norme di diritto internazionale privato.

Per qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione e/o risoluzione di qualsiasi rapporto contrattuale tra il Cliente e PVS sarà esclusivamente competente il Foro di Parma, salvo il diritto di PVS di chiamare in causa il Cliente qualora sia stata citata da terzi davanti ad altro Foro o intenda proporre opposizione o impugnazione contro atti dell'autorità amministrativa.