



Carta dei Servizi

Qualità e tipologia dei
servizi postali offerti

Partner





Introduzione

Ai sensi della Direttiva generale per l'adozione, da parte dei fornitori di servizi postali delle Carte dei servizi, (delibera n. 413/14/CONS) raccogliamo in questo documento le informazioni utili e necessarie sui servizi offerti, riportando le caratteristiche e la disponibilità di servizi accessori; gli indicatori di qualità di ciascun servizio e i relativi standard generali e specifici; il sistema di rimborsi e/o indennizzi in favore degli utenti, le modalità di presentazione di reclami/segnalazioni e istanze di conciliazione.

I principi ed i valori a cui ci ispiriamo quotidianamente nel rapporto con il cliente orientano questa azienda e la loro applicazione si caratterizza connotandosi con le sfide che affrontiamo.

INTEGRITÀ E SOBRIETÀ

Il nostro modo di comunicare all'esterno, compresa la comunicazione della nostra immagine, è rispettoso della dignità umana, in particolare dei bambini, ed è in linea con i principi etici e morali comunemente condivisi. Si basa anzitutto sull'uso corretto ed appropriato dei nostri prodotti ed è ispirato alla promozione della legalità ed all'integrità intellettuale e comportamentale.

LEALTÀ E RESPONSABILITÀ

L'attenzione costante nei confronti del cliente, offrendo servizi di elevata qualità, è la base della nostra politica aziendale, ispirata alla massima trasparenza e all'eccellenza. La responsabilità che abbiamo verso i clienti, anche in ragione della fiducia che ripongono nel nostro operato, sono alla base della relazione duratura che costituisce il nostro mercato.

RESPONSABILITÀ E SVILUPPO

Sosteniamo la tutela della dignità umana e il totale e incondizionato rispetto dei diritti umani, rifiutiamo lo sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato e coercitivo mediante strumenti giuridici e strette relazioni con i partners.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Non possiamo prescindere dall'ambiente in cui viviamo ed operiamo: la nostra azienda opera quotidianamente in stretta relazione con il contesto entro cui si muove e lavora. Per questo consideriamo indispensabile adottare come principi guida delle nostre attività l'attenzione all'ambiente e la tutela della salute di lavoratori, lavoratrici e utenti, ispirandoci al concetto di sviluppo sostenibile.

I nostri servizi

La nostra attività offre servizi postali e connessi:

- gestione degli invii
- servizi connessi in outsourcing
- servizi digitali

L'invio di **corrispondenza**, plichi e piccoli pacchi, avviene direttamente (nei CAP gestiti direttamente), attraverso il **network Directa** (con copertura diretta di oltre 1200 CAP) o indirettamente (attraverso il fornitore universale, nelle località che non raggiungiamo direttamente).

I servizi in outsourcing sono funzionali all'invio della corrispondenza, sollevando il cliente dalla necessità di operare direttamente la stampa, la compiega e l'imbustamento delle missive).

I servizi di archiviazione digitale e tutte le procedure di ricerca connesse sono offerti grazie alla software house di Gedeo Data Services e integrate nella piattaforma di postalizzazione proprietaria di cui tutte le agenzie partner sono dotate.

Gedeo Data Services, proprietaria del marchio Directa, opera nella creazione di prodotti per il web; nel 2007, con l'avvio della liberalizzazione del mercato postale, Gedeo Data Services produce PostSystem®, software gestionale per uffici di Posta Privata, che la nostra azienda utilizza.

Nel 2013 Gedeo Data Services diventa Operatore Postale Privato, con licenze rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico; nel 2015 viene aperto l'**HUB di smistamento** a disposizione dei partner e del quale usufruiamo per la gestione della corrispondenza destinata ai CAP coperti dagli operatori che aderiscono al business model Directa.

Accesso ai servizi

L'accettazione degli invii può avvenire secondo differenti modalità:

- accedendo alla nostra agenzia;
- attraverso il ritiro programmato (pick-up) presso la sede del cliente;
- attraverso la consegna presso uno dei nostri punti giacenza (l'eventuale disponibilità dei punti giacenza è aggiornata in tempo reale sul nostro sito web)

Perché il servizio richiesto possa essere svolto in maniera corretta e completa, il cliente deve fornire i dati di spedizione necessari all'inserimento nel software gestionale: il personale addetto alla ricezione procederà con l'accettazione dell'invio e, a conclusione dell'operazione di inserimenti dati nella piattaforma gestionale, il cliente riceverà la comunicazione dell'esatto importo dovuto per l'operazione. A seguito della conferma di accettazione dell'importo, l'operatore genererà i documenti attestanti l'avvenuta accettazione e ne rilascerà copia al cliente: in questo documento sono chiaramente riportati il numero di Tracking delle spedizioni ed il riepilogo generale delle operazioni.

Gestione degli invii

La posta Raccomandata prodotta e gestita dalla nostra azienda ed all'interno del circuito Directa Italia ha la stessa validità legale di quella consegnata tramite Poste Italiane, in virtù dell'autorizzazione Generale e/o Licenza individuale rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, di cui siamo dotati.

POSTA PRIORITARIA

È il prodotto che permette di spedire **lettere, buste e plichi** fino a 2 kg in modo veloce, facile ed economico. Le buste possono essere portate in Agenzia oppure può essere richiesto il servizio di pick-up presso la sede, dedicato in particolare al cliente business, alle associazioni ed agli enti. Non sono considerati articoli adatti a questa categoria i libri, i cataloghi, le pubblicazioni periodiche (giornali e riviste) e pacchi postali.

POSTA RACCOMANDATA

È la forma di invio postale che offre una garanzia specifica contro eventuali rischi dovuti allo smarrimento, furto o danneggiamento. Nel caso dell'invio con avviso di ricevimento, questo prodotto fornisce al mittente la prova dell'avvenuto deposito e/o consegna al destinatario. La nostra attività prevede il doppio tentativo di consegna, con rilascio della ricevuta di avviso giacenza nel quale sono indicati tempi e luoghi previsti per il ritiro della corrispondenza in giacenza. Nel caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. verrà data comunicazione entro 3 giorni al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata. Nel caso di mancato recapito dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal Codice Postale (Legge 156/73 e succ. mod.), al termine dei quali, sarà restituita al mittente con apposite indicazioni sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

La **Raccomandata AR** (posta Raccomandata dotata di ricevuta di ritorno) è il prodotto che dimostra l'avvenuta spedizione attraverso il rilascio di una ricevuta di ritorno, firmata dal destinatario a conferma dell'avvenuto invio.

La **Raccomandata Urgente** offre la consegna della corrispondenza nelle 6 ore successive all'accettazione (qualora avvenga entro le ore 11.00) oppure nelle 30 ore successive all'accettazione, (qualora avvenga entro le ore 15.00). Questo servizio è offerto dalla nostra Agenzia per i CAP coperti direttamente o, comunque, per i CAP confinanti. Per gli altri CAP il servizio viene offerto tramite Corriere Espresso.

POSTA MASSIVA

Si rivolge in particolare ai clienti che producono **elevati quantitativi di corrispondenza** (banche, enti pubblici e privati, ecc.). È caratterizzata dalla consegna degli invii, generati anche da flussi telematici e conseguente lavorazione cartacea, quali avvisi, fatture, rendiconti finanziari e altre comunicazioni non identiche tra loro. Non sono considerate corrispondenza massiva le copie identiche della stessa comunicazione scritta (riviste, libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari), gli invii postali a contenuto pubblicitario e la pubblicità diretta per corrispondenza. La Posta Massiva viene gestita attraverso una struttura specializzata nel consolidamento dei flussi di corrispondenza. Prevede criteri specifici relativi ai tempi di recapito o gestione del consolidamento e tariffe differenziate a seconda della destinazione della corrispondenza.

DISTRIBUZIONE PROMOZIONALE INDIRIZZATA

La pubblicità diretta per corrispondenza è un servizio di consegna nelle cassette postali, secondo un piano di consegna per zone, di pubblicità e corrispondenza promozionale che non ecceda i 70 g di peso. Prevede il recapito di comunicazioni pubblicitarie o promozionali personalizzate solo con il nome, l'indirizzo e altre specifiche che non alterano la natura del messaggio (nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy). Sono considerati oggetti di distribuzione indirizzata anche le carte fedeltà, buoni sconto, etc.. purché il materiale sia privo di valore commerciale e non destinato alla vendita.

INTERMEDIAZIONE CON IL FORNITORE UNIVERSALE

Questo servizio prevede, in virtù di un accordo di intermediazione con il gestore del servizio universale, l'inoltro attraverso macchine "Affrancaposta" degli invii postali destinati ai **CAP non direttamente gestiti** dall'Agenzia o dal Network Directa. Le macchine Affrancaposta, devono essere fornite da Provider riconosciuti da Poste Italiane S.p.A. e certificati.

PICK-UP E CONSEGNA PROGRAMMATA DELLA CORRISPONDENZA

Il servizio di Pick-up della corrispondenza viene offerto attraverso l'utilizzo di mezzi attrezzati e prevede il ritiro, **calendarizzato o 'a chiamata'**, nell'area di copertura garantita dalla nostra azienda. La consegna programmata della corrispondenza, prevista in particolare per gli Enti pubblici e le attività business, prevede la consegna della corrispondenza e di piccoli pacchi ad orari concordati. Può occasionalmente essere offerto anche ai clienti privati che manifestino difficoltà nel recarsi presso la nostra Agenzia per il ritiro di Raccomandate, previo accordo telefonico.

DIRECT MARKETING

Con la sigla DM si intende la soluzione per l'invio di **comunicazioni commerciali**, sia in forma cartacea sia digitale, per la promozione e comunicazione diretta con il cliente. Grazie alla modularità delle nostre formule è possibile scegliere lo strumento più adatto o strutturare, con la nostra consulenza, la combinazione più efficace tra mailing cartacei indirizzati e non indirizzati, mailing digitali, campagne strutturate. Il nostro studio grafico offre supporto anche nella creazione e realizzazione dei materiali, seguendone la produzione nelle nostre tipografie partner.

CONSEGNA GEOREFERENZIATA

Questo servizio è disponibile per la corrispondenza compresa **tra 0 e 3 Kg** ed offre il recapito con data e/o ora certa, garantendo al cliente la certificazione della consegna e l'indicazione aggiuntiva delle coordinate geografiche del recapito. La consegna di ogni invio viene finalizzata con strumenti dotati di SIM 4G e sistema UMTS per la costante comunicazione dei dati in tempo reale; il ricevitore GPS in dotazione a ciascun palmare utilizzato per la consegna permette la rilevazione della posizione del portalettere con sistema geo-satellitare. L'operatore può inoltre leggere codici a barre/QR code e raccogliere firme digitalizzate inviandone sempre comunicazione in tempo reale.

POSTA IBRIDA

Attraverso questo servizio il cliente può inviare documenti senza presentarsi allo sportello dell'Agenzia poiché può **caricare il file che desidera inviare** utilizzando l'apposito tool disponibile sul nostro sito web o altra modalità qualora il cliente preferisca inviare direttamente i propri documenti o consegnarli tramite supporto rigido: i documenti saranno stampati, anche con dati variabili, imbustati e recapitati. Nell'area riservata, disponibile per i clienti che richiedano le credenziali per l'accesso, sono disponibili in tempo reale le informazioni relative alla realizzazione dei documenti, ai flussi di stampa ed alle informazioni di recapito. Il servizio è destinato in particolare a **Piccole e Medie Imprese**, alla gestione dei flussi di posta giornaliera della **Pubblica Amministrazione** ed alle grandi organizzazioni.

RIEPILOGO DELLE LAVORAZIONI

È possibile richiedere l'emissione, anche suddivisa per singole postalizzazioni, di un **Foglio di Lavoro** in cui siano riepilogati i dati e le indicazioni analitiche delle corrispondenze: per la corrispondenza raccomandata postalizzata saranno esposti il peso, la tariffa applicata, il codice relativo al barcode; per la corrispondenza prioritaria sarà esposta l'indicazione numerica delle missive lavorate, categorizzate per peso e tariffa.

INVIO DI PACCHI

Sono considerati "pacchi" gli invii **inferiori ai 30 kg di peso**: Il listino utilizzato dalla nostra Agenzia prevede il calcolo di costi di spedizione rapportati alle dimensioni degli invii ed al peso. Per invii il cui calcolo volumetrico o il cui peso eccedano quanto previsto, si fornirà al cliente un preventivo specificamente concordato con il partner attraverso cui si effettuerà la spedizione.

Il mittente può chiedere, pagando il corrispettivo previsto, che gli venga inviata conferma dell'avvenuta consegna del pacco, scegliendo la modalità preferita tra quelle disponibili. Grazie alle convenzioni ed agli accordi sottoscritti con i migliori Corrieri espressi disponibili, per l'invio di ciascun pacco il cliente può individuare il prodotto più adatto alle specifiche esigenze.

In linea generale, il **Pacco Ordinario** prevede la consegna entro le 96 ore lavorative successive al giorno di accettazione, sia per le spedizioni nazionali sia per quelle internazionali. Per l'invio in località disagiate verrà fornita al cliente la data di presunta consegna ricevuta dal partner. Questo servizio è destinato esclusivamente ai clienti business che ne facciano richiesta convenzionata.

Il **Pacco Espresso** prevede la consegna entro le 24/36 lavorative successive al giorno di accettazione. Per questo prodotto è previsto il servizio di tracking integrato con il sistema informativo del partner a cui è stato affidato l'invio.

Presso la nostra Agenzia il cliente può usufruire anche del servizio di consulenza relativo alle regole di esportazione e di assicurazione per ciascuna nazione di destinazione.

Servizi connessi in outsourcing

La nostra azienda offre una serie di servizi che consentano ai clienti di esternalizzare i processi di produzione della corrispondenza gestendoli in outsourcing.

Questi servizi possono essere offerti sia utilizzando risorse interne sia, se necessario per lavorazioni particolari o per l'applicazione di QRcode per il pagamento online, con l'intervento dell'Ufficio Comunicazione Directa

STAMPA - PIEGA - IMBUSTAMENTO

Sono considerate **attività di consolidamento** le operazioni che prevedono i servizi di stampa-piega-imbustamento della corrispondenza: vengono svolti attraverso l'invio o la consegna di file pdf ed eventuale elenco con dati finalizzato alla realizzazione di stampe-unione.

È inoltre prevista la possibilità di **stampa personalizzata** anche delle buste e l'eventuale compiega di materiale terzo (depliant, pieghevole, materiale promozionale...).

REALIZZAZIONE GRAFICA

L'Ufficio Comunicazione Directa offre ai clienti delle Agenzie aderenti al Network il servizio di progettazione e realizzazione grafica della corrispondenza attraverso la propria Agenzia Grafica; è possibile altresì richiedere anche la progettazione e realizzazione di materiali complessi (brochure, riviste, calendari...) che saranno poi oggetto di postalizzazione.

Servizi digitali

DELIVERY DIGITALE CON MAILING

Il servizio di delivery digitale consente di veicolare messaggi promozionali **attraverso l'utilizzo di email, newsletter e/o l'utilizzo crossmediale** di differenti strumenti. Qualora non sia disponibile un DB proprietario, Directa Italia può fornire DB geolocalizzati e targettizzati in collaborazione con le Camere di Commercio locali. Il servizio prevede inoltre la gestione dei mancati recapiti per l'aggiornamento dei DB.

DEMATERIALIZZAZIONE DELLE RICEVUTE

Questo servizio opera su differenti livelli: fino all'avvenuta consegna della corrispondenza consente di verificarne e monitorarne l'avvenuta ricezione. Dopo la consegna (o l'eventuale mancata ricezione) della corrispondenza, permette di visualizzare la ricevuta di ritorno con le indicazioni relative al destinatario, la data di consegna e il nome della persona che ha materialmente ritirato la missiva. Con questo servizio il cliente è **sollevato dall'archiviazione, conservazione e gestione del cartaceo**; inoltre può usufruire di tutti gli strumenti di ricerca ed estrazione delle ricevute di ritorno offerti dal nostro software. L'accesso a questi documenti avviene tramite area riservata e la conservazione digitale è effettuata da Gedeo Data Services S.r.l. attraverso procedure certificate.

CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA CON CARATTERE LEGALE

Il servizio, nel rispetto e seguendo le indicazioni della procedura legale/informatica regolamentata dalla legge italiana, garantisce nel tempo la validità legale di ogni documento informatico che viene archiviato digitalmente da Gedeo Data Services S.r.l. per conto dei clienti che si sono rivolti alle Agenzie che hanno aderito al business model Directa. Questo sistema **equipara al documento cartaceo il documento informatico** che è stato prodotto poiché la procedura rispetti le regole tecniche e normative relative alla materia, in particolare per quanto relativo alla Firma elettronica qualificata (nella sua specie di firma digitale) ed alla Marca Temporale.

RICERCA INFORMATIZZATA

Per tutti i tipi di corrispondenza raccomandata è disponibile il servizio che permette l'estrazione delle informazioni corrispondenti ai principali criteri di ricerca: Destinatario, Data di conferimento, Foglio di lavoro, Numero raccomandata, Incaricato alle consegne. Inoltre è possibile estrarre in formato digitale il Foglio di Lavoro in cui sono riportati i **dati complessivi di recapito** per il lotto di spedizione.

Tempi di consegna

Per ciascun prodotto sono previsti tempi di consegna che, evidentemente, sono garantiti per i **prodotti dotati di dati completi ed esatti relativi al destinatario**. Le corrispondenze non recapitabili direttamente, saranno restituite al cliente o confezionate e retrocesse a Poste Italiane, con addebito al cliente in fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72.

Corrispondenza Prioritaria

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 48 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 95% dei casi (J+2); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+4) nel 95% dei casi; per Isole, zone disagiate e nei comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 6 giorni lavorativi successive alla data di ricevimento (J+6) nel 95% dei casi.

Raccomandata Semplice

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 24 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 96% dei casi (J+1); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+3) nel 96% dei casi; per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+5) nel 96% dei casi.

Raccomandata con Avviso di Ricevimento e Assicurata

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 24 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 96% dei casi (J+1); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+3) nel 96% dei casi; per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+5) nel 96% dei casi.

Posta Massiva

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 95% dei casi (J+3); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 4 gg lavorativi successivi alla data di ricevimento (J+5) nel 95% dei casi; per Isole, zone disagiate,

comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 6 giorni lavorativi successive alla data di ricevimento (J+6) nel 95% dei casi.

Distribuzione promozionale indirizzata

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro 48 ore dalla data di ricevimento e di postalizzazione (J+2) nel 98% dei casi; la consegna avviene, nel 95% dei casi, entro 96 ore (J+4) in comuni diversi da quello di accettazione; per corrispondenza destinata nelle isole e in zone disagiate si considera l'aggiunta di 24 ore (J+5).

Consegna Georeferenziata

È prevista la consegna al destinatario entro le 96 ore lavorative, oltre il giorno di accettazione (J+4) nel 97% dei casi.

Termini e modalità di reclamo

Il cliente che ritenga di aver subito un disservizio in relazione alle spedizioni effettuate (in particolare nel caso di **smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio**) possono inviare un reclamo compilando l'apposito modulo, disponibile presso la nostra agenzia e nella sezione Download del nostro sito web.

Il modulo, debitamente compilato, dovrà essere consegnato in doppia copia originale **presso la nostra sede operativa** entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento.

In alternativa il cliente potrà spedire il modulo inviando una Raccomandata con A/R all'indirizzo della nostra sede legale e/o operativa, oppure potrà inviare la scansione del modulo al nostro indirizzo pec, sempre disponibile in Agenzai e sul nostro sito web.

Nel caso di un reclamo esposto per ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti, sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

Qualora l'utente intenda inviare una Lettera di reclamo, essa potrà essere **riferita solo ad un singolo invio o servizio** e dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo (e non oltre 45 giorni dalla postalizzazione).

Dovranno essere chiaramente indicati:

1. Dati del mittente
2. Il tipo di servizio
3. L'eventuale barcode identificativo del prodotto
4. La tariffa composta
5. Il motivo del reclamo
6. La data di presentazione
7. Un recapito telefonico o indirizzo e-mail
8. Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

Daremo comunicazione dell'eventuale accettazione del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione, come previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS. Qualora il reclamo non venga accettato, sarà data risposta scritta corredata delle motivazioni del rifiuto. Ove il cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, potrà presentare istanza di conciliazione la cui procedura di esame si conforma ai principi del diritto dell'Unione europea e si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa con la redazione di un verbale presso una sede locale, con l'assistenza eventuale di un'associazione di tutela dei consumatori e degli utenti.

Al termine di questa procedura, qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito o nel caso di conciliazione parziale, può chiedere all'Autorità di definire la co-troversia derivante dal reclamo, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

L'utente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:

- a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui al precedente punto;
- b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Tutta la modulistica necessaria è disponibile presso la nostra sede operativa e nell'area download del nostro sito web.

Rimborsi

Qualora l'utente abbia subito un disservizio in relazione alle spedizioni effettuate, si specifica che per gli invii di corrispondenza prioritaria non è previsto alcun rimborso.

Per le Raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento consegnate oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della postalizzazione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo è stabilito in maniera forfetaria in € 25,82.

Per i pacchi fino a 20 kg consegnati oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della spedizione; oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario e stabilito in € 25,82.

La richiesta di rimborso o indennizzo dovrà essere recapitata a mezzo Raccomandata A/R come indicato al paragrafo "Termini e modalità di reclamo".

Esonero e limitazione delle responsabilità

La nostra azienda ha attuato ogni strategia possibile per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna e si impegna in un costante monitoring dell'operato di ciascun operatore, collaboratore e partner. Non possiamo essere considerata in alcun caso responsabili per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, perdita o mancata consegna, anche qualora risultino sui documenti di spedizione particolari richieste del mittente, in conseguenza di:

1. cause di forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altro avvenimento non ragionevolmente imputabile alla nostra attività (maltempo, incidenti, etc.);
2. comportamento inadeguato od omissione del Cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizioni qui stabiliti), di ogni altra parte diversa dalla nostra società, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso la nostra azienda è libera nella scelta del modo di esecuzione del contratto, compresa quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi;
3. natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative;
4. danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

Facoltà di revisione delle tariffe

Le tariffe sono disponibili presso la nostra sede operativa e possono essere richieste in qualsiasi momento per la consultazione. Sono altresì disponibili sul nostro sito web per la libera consultazione.

Qualora il cliente abbia sottoscritto una **convenzione business**, le tariffe sono disponibili nella propria area riservata.

Quale criterio generale, le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di andamento del mercato: la nostra azienda si riserva la facoltà di revisionarle senza preavviso. Le nuove tariffe saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti, previa comunicazione e saranno prontamente rese pubbliche sul nostro sito web, evidenziate con apposito avviso.

Le **modalità di recesso** dalla convenzione stipulata sono riportate nella convenzione stessa, di cui il cliente ha ricevuto copia all'atto della sottoscrizione.

Come contattarci

L'assistenza clienti è fornita localmente e telefonicamente.

I nostri clienti possono comunicare con il nostro Servizio Clienti utilizzando:

- il Numero Verde 800 029159
- il numero telefonico di rete fissa +39 035 562213 (raggiungibile anche dall'estero)
- il form dei contatti disponibile sul nostro sito web www.bmservice.bg.it
- l'indirizzo email dalmine@directapost.it e info@bmservice.bg.it
- la nostra pagina Facebook
- lettere e/o Raccomandate possono essere inviate a: Servizio Clienti - Sabbio, 70/A - 24044 Dalmine (BG)

Siamo inoltre direttamente responsabili nella gestione operativa e commerciale del rapporto con i nostri clienti, in particolare per quanto riguarda le necessità di assistenza durante la postalizzazione ed il recapito della corrispondenza/pacchi e nel corretto perfezionamento dei servizi di pagamento (bollettini, MAV e RAV...), allo scopo di offrire ai clienti risposte rapide ed efficienti.

Le informazioni relative alla lavorazione ed al recapito dei prodotti postali/pacchi inviati tramite la nostra Agenzia possono essere reperite utilizzando la pagina Cerca la spedizione disponibile nel nostro sito web e nel sito web www.directaitalia.it

I servizi online riservati ai clienti business possono essere richiesti rivolgendosi direttamente alla nostra sede operativa: provvederemo a consegnare la User e la Password necessari per accedere alla propria documentazione dopo la sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio.





BMservice

Poste e Servizi

Sede Operativa: Via Sabbio, 70/A - 24044 Dalmine (BG)
Tel. 035/562213 | E-mail dalmine@directapost.it - info@bmservice.bg.it
www.bmservice.bg.it | P.IVA 04028430165

Partner

 **DIRECTA**
Poste & Servizi