

# CARTA DELLA QUALITA' MELFI POSTE

di Melfi Poste di Lanotte Mirco & C. S.a.s.

I servizi offerti sono di raccolta, trasporto, smistamento, distribuzione e recapito a domicilio di corrispondenza, purchè non sottoposta ad area di riserva.

Non sono ammesse spedizioni che vadano in contrasto con le vigenti norme.

Servizi Postali offerti al pubblico:

- Raccomandate semplici
- Raccomandate A/R
- Posta Prioritaria
- Pacchi

Tempi di consegna

Raccomandate semplici e raccomandate a/r.

- Entro il 2° giorno lavorativo successivo all'accettazione per consegne nello stesso comune di partenza;
- Entro il 4° giorno lavorativo successivo all'accettazione per consegne in altri comuni;
- Per la posta inviata tramite Poste Italiane, varranno i tempi in materia di consegna, della stessa.

Posta Prioritaria.

- Entro il 3° giorno lavorativo successivo all'accettazione per consegne nello stesso comune di partenza;
- Entro il 5° giorno lavorativo successivo all'accettazione per consegne in altri comuni;
- Per la posta inviata tramite Poste Italiane, varranno i tempi in materia di consegna, della stessa.

## **Modalità di accesso al servizio offerto:**

Il cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà redigere una distinta in doppia copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari. Una delle distinte sarà controfirmata da un addetto e restituita immediatamente al mittente. La corrispondenza potrà, su richiesta del cliente, essere raccolta presso il suo domicilio con o senza addebito del servizio di pick-up.

Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento:

Doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario, regolare avviso di giacenza, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario di ufficio e recapito telefonico per prenotare la riconsegna personalizzata.

In caso di indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione entro 2 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. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato ricevimento da parte del destinatario.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 3 giorni dal recapito.

## **Criteri di ricerca informatizzati**

E' possibile dare indicazioni al mittente, per singola spedizione, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:

- Destinatario
- Id raccomandata
- Codice a barre

E di fornire in base al foglio di lavoro i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.

Il mittente, ha facoltà di visualizzare gli esiti della propria corrispondenza on-line attraverso l'accesso con id e password riservata sul sito [www.mailservicegroup.it](http://www.mailservicegroup.it)

## **Fatturazione**

La fatturazione del servizio, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

## **Reclami**

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo, smarrimento o danneggiamento, ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'agenzia ove è avvenuta la spedizione, dal 10 giorno lavorativo e non oltre novanta giorni dalla data di spedizione. Tale termini è stabilito a pena di decadenza e oltre tale termine nessun reclamo potrà essere presentato.

Per ritardo, si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre i 8 giorni dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che con formula a data e ora certa.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro.

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

Nella lettera dovranno essere indicati:

- Dati del mittente
- Il tipo di servizio
- L'eventuale barcode identificativo del prodotto
- La tariffa corrisposta
- Il motivo del reclamo
- La data di presentazione
- Un recapito telefonico, fax od informatico
- L'accettazione del trattamento dei propri dati

Per il servizio raccomandata è previsto un rimborso forfettario di € 25.82 per perdita o danneggiamento totale, mentre per ritardi oltre 10 giorni dall'accettazione verrà restituita la tariffa corrisposta.

Per il servizio posta prioritaria non è previsto rimborso.

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento o danneggiamento totale le responsabilità assunte dalla nostra ditta sono regolamentate secondo il disposto dell'art.10 del D.L. 286 del 21/11/2005, che limita la sua responsabilità ad un massimo di Euro 1.00 per ogni chilogrammo lordo di merce danneggiata o perduta.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata dalle motivazioni del rifiuto.

## PREZZI

Nella tabella seguente si riporta il dettaglio del preventivo per la fornitura dei servizi postali tradizionali. Le tariffe sono da intendersi **IVA ESCLUSA** e comprensive di **CONTRIBUTO AL FONDO DI COMPENSAZIONE** come previsto dalla vigente normativa.

<i>Peso in grammi</i>	<b>Raccomandata A.R.</b>	<b>Raccomandata Semplice</b>	<b>Posta Prioritaria</b>	<b>Posta celere</b>
<b>0-20</b>	<b>3,55</b>	<b>2,98</b>	<b>0,58</b>	<b>8,33</b>
<b>21-50</b>	<b>4,42</b>	<b>3,84</b>	<b>1,57</b>	<b>8,33</b>
<b>51-100</b>	<b>4,67</b>	<b>4,09</b>	<b>1,74</b>	<b>8,33</b>
<b>101-250</b>	<b>5,00</b>	<b>4,42</b>	<b>2,15</b>	<b>8,33</b>
<b>251-350</b>	<b>5,54</b>	<b>4,96</b>	<b>2,64</b>	<b>8,33</b>
<b>351-1000</b>	<b>6,65</b>	<b>6,07</b>	<b>4,30</b>	<b>8,33</b>
<b>1001-2000</b>	<b>8,72</b>	<b>8,14</b>	<b>6,61</b>	<b>8,33</b>

*Le corrispondenze la cui destinazione non rientra nel nostro ambito operativo, saranno assoggettate alla tariffa attuale praticata da Poste Italiane.*

***Servizi a valore aggiunto offerti da Melfi Poste:***

- **Servizio PICK UP *Gratuito***
- **Tracciatura completa della corrispondenza raccomandata**
- **Preparazione, imbustamento, pesatura, affrancatura e spedizione**
- Servizio di affrancatura e compilazione moduli ***Gratuito*** sia per le corrispondenze accettate e recapitate tramite la ns. azienda, sia per quelle retrocesse ad altri vettori, *nel dettaglio*:
  - ✓ Affrancatura ⇒ *gratuita*
  - ✓ Apposizione Etichette ⇒ *gratuita*
  - ✓ Apposizione codice a barre (posta raccomandata) ⇒ *gratuita*
- ✓ Compilazione e abbinamento cedolina (Posta Raccomandata A.R.) ⇒ *gratuita*

***Aggiornato il 06 Maggio 2015***