

CARTA DEI SERVIZI
POSTALI
Poste business



1. I VALORI DI POSTE BUSINESS

Poste business è un'azienda che opera nel settore delle poste per professionisti ed effettua un servizio di ritiro, spedizione e consegna della corrispondenza. Il servizio Poste business nasce per agevolare la fase di accettazione della corrispondenza da parte del mittente, evitando spostamenti e perdite di tempo agli sportelli del servizio postale tradizionale.

Ogni punto Poste business è munito di regolare licenza ministeriale obbligatoria a norma di legge.

Tutta la corrispondenza gestita da Poste business mantiene lo stesso valore legale di quella inviata col servizio postale tradizionale e la corrispondenza può essere recapitata direttamente dall'incaricato del punto Poste business - nel rispetto delle tempistiche del servizio universale di seguito dichiarate per ogni prodotto - oppure affidata al canale di Poste Italiane tramite regolare affrancatura e consegna della bolgetta postale presso il punto di raccolta.

Poste business, anche con l'adozione della presente carta dei servizi intende ispirarsi al principio di efficienza ed efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela.

Per ricevere maggiori informazioni su Poste business è a disposizione della clientela il sito web www.postebusiness.com

2 IL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

I servizi di Poste business assicurano “la fornitura del servizio postale universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti presenti nel territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza”.

Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:

- 1) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- 2) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20kg;
- 3) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

3 IL RUOLO DELL'AUTORITA' DI REGOLAMENTAZIONE E LA QUALITA' DEI SERVIZI

La legge 214/2011 affida all'autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. In particolare in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale.

4 LA CARTA DEI SERVIZI POSTE BUSINESS

La Carta dei servizi Poste business è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99 ed alle delibere dell'autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi Poste business fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei propri servizi offerti al pubblico. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei servizi Poste business consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché delle richieste di definizione delle controversie all'Autorità di regolamentazione e quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La Carta dei servizi Posta Power è pubblicata sul sito www.postebusiness.com e disponibile presso tutti i punti Poste business.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può consultare la documentazione disponibile presso i locali di Poste business.

5 LA CARTA DEI SERVIZI POSTE BUSINESS

La Carta dei servizi Poste business è redatta in conformità all'art. 12 del D.Lgs. 261/99 ed alle delibere dell'autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi Poste business fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei propri servizi offerti al pubblico. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei servizi Poste business consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché delle richieste di definizione delle controversie all'Autorità di regolamentazione e quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La Carta dei servizi Posta Power è pubblicata sul sito www.postebusiness.com e disponibile presso tutti i punti Poste business.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può consultare la documentazione disponibile presso i locali di Poste business.

6 RECLAMI E CONCILIAZIONE

Poste business qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta dei servizi, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al Cliente entro 30 giorni lavorativi;
- estendere a tutto il territorio nazionale la procedura di conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la Clientela.

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso

l'ufficio di Padova, Via Trieste 14/4, oppure inviando una mail a info@postebusiness.com

Quando presentare il reclamo.

- dal 30° giorno lavorativo successivo alla spedizione, non oltre i 90 giorni.

Chi può presentare il reclamo.

- Il mittente o persona delegata dal mittente.

Tipologie dei reclami e Rimborsi

- Ritardo nel recapito oltre il 10° giorno o il costo sostenuto per la singola spedizione.
- Mancato recapito, manomissione, danneggiamento o il costo sostenuto per la singola spedizione.
- Modalità e tempi di emissione del rimborso
- Entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.
- Per cifre inferiori ai € 10,00 le stesse verranno messe a disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

7 ASSISTENZA E INFORMAZIONI

Il cliente che abbia in essere con Poste business un servizio per prestazioni periodiche o continuative, per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste business, può:

- Chiamare il Contact Center al numero 0490961399
- Inviare una e-mail a info@postebusiness.com

8 I NOSTRI SERVIZI

Di seguito sono riportati tutti i prodotti offerti da Poste business specificando le modalità di consegna e la tempistica per ogni prodotto.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

La nostra offerta di prodotti di corrispondenza è semplificata attraverso l'identificazione di alcune esigenze fondamentali:

- Tempi di consegna: variano a seconda del prodotto da 1 giorno a 6 giorni.
- Servizi Accessori, come la certificazione della spedizione, la tracciatura elettronica, l'avviso di ricevimento e l'assicurazione. Per ognuna di essi, e per le loro combinazioni, si potrà scegliere il prodotto più adatto alle esigenze ed alla spesa che si intende sostenere.

1. POSTA ORDINARIA "P4"

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

- Consegna in 1/4 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale
- Consegna in 5/7 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia di Poste business verso tutte le zone d'Italia.

2. POSTA PRIORITARIA “P1”

Il modo più rapido e facile di spedire corrispondenza tracciata, e con esito di consegna, in tutto il territorio nazionale.

- Consegna in 1 giorno lavorativo per la zona di copertura Locale
- Consegna in 1/3 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia Poste business, verso tutte le zone d'Italia.

3. RACCOMANDATA

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg.

- Consegna entro il secondo giorno a quello d'accettazione per la zona di copertura Locale.
- Consegna in 4/6 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia Poste business, verso tutte le zone d'Italia.
- Il servizio di ritiro deve essere richiesto entro e non oltre le ore 11 del giorno di postalizzazione. Tutte le chiamate oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.
- La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi Poste business entro e non oltre le ore 12.30. Tutte le consegne oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di richiesta del ritiro e consegna, nonché indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 96 ore dalla postalizzazione. In caso di assenza viene lasciato un avviso di passaggio dove si avverte che verrà effettuato un secondo tentativo trascorse 72 ore dal primo, e se il destinatario lo desiderasse, potrà contattare Poste

business, per usufruire del servizio gratuito di riconsegna su appuntamento della raccomandata anche in un indirizzo diverso

4. RACCOMANDATA 1/ RACCOMANDATA PRIORITARIA

- Consegna entro il giorno successivo a quello d'accettazione per la zona di coperturaLocale.
- Consegna in 1/2 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia Poste business , verso tutte le zone d'Italia.
- Il servizio di ritiro deve essere richiesto entro e non oltre le ore 11 del giorno di postalizzazione. Tutte le chiamate oltre questo orario spostano il recapito di 1 giorno.
- La consegna dei prodotti da spedire deve essere effettuata presso le sedi Poste business entro e non oltre le ore 12.30. Tutte le consegne oltre questo orario spostanoil recapito di 1 giorno.
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di richiesta del ritiro e consegna, nonchè indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.
- Viene effettuato un primo tentativo di consegna entro 96 ore dalla postalizzazione. In caso di assenza viene lasciato un avviso di passaggio dove si avverte che verrà effettuato un secondo tentativo trascorse 72 ore dal primo, e se il destinatario lo desiderasse, potrà contattare Poste business, per usufruire del servizio gratuito di riconsegna su appuntamento della raccomandata anche in un indirizzo diverso

5. SAME DAY

La raccomandata SAME DAY verrà consegnata lo stesso giorno di presa in carico. È un servizio disponibile solo per le zone in cui verrà attivata la copertura locale.

6. SERVIZIO PACCHI

Per pacchi si intendono i colli fino a un massimo di 30 kg.

L'offerta è stata rimodulata attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali:

- velocità di recapito
- tracciatura.

Per i prodotti del settore Pacchi è possibile inoltre utilizzare, a seconda del prodotto iServizi Accessori come l'Avviso di Ricevimento e assicurazione.

8. CONDIZIONI GENERALI

In virtù della consegna della spedizione il mittente accetta integralmente a tutti gli effetti le condizioni generali come di seguito specificate che riproducono gli impegni e gli obblighi delle parti. Resta inteso che dette condizioni non potranno subire modifiche o variazioni dalle parti. Assunzioni di responsabilità in deroga alle presenti norme non hanno valore se non espressamente approvate. Le condizioni generali di trasporto avranno valore nei confronti di qualsiasi altra organizzazione venga incaricata dall'ufficio Poste business per il trasporto e la consegna.

a) Oggetti non accettabili per il trasporto.

Poste business trasporta prodotti postali riferiti alla normativa ministeriale in atto al momento della presa in consegna dal mittente. Non trasporta comunque denaro in qualunque valuta, stampe di valore artistico, oro, francobolli, droghe, tabacco, beni deperibili o fragili, oggetti che comunque possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o per le cose e quelli la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all'ordine pubblico.

b) Dichiarazioni e obblighi per il cliente.

Il Cliente dichiara sotto la sua responsabilità di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare e che essa non è del tipo che nel precedente punto a) è dichiarata espressamente inaccettabile per l'invio. Il Cliente dichiara altresì che la spedizione è correttamente indirizzata e imballata. Il Cliente si impegna a effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate.

c) Diritto di rifiuto

L'ufficio Poste business si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (solo nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto del punto a)) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria esclusiva discrezione.

d) Esonero e limiti di responsabilità.

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento della spedizione le responsabilità assunte dall'ufficio Poste business sono regolamentate secondo il disposto del Decreto Leg.vo 286/2005, che stabilisce che il risarcimento dovuto dal vettore non può essere superiore a un euro per ogni chilogrammo di peso lordo della merce perduta o avariata.

e) Responsabilità non assunte.

L'ufficio Poste business farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna, ma esso non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del mittente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione. In

ogni caso, l'ufficio Poste business non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

1. forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile all'ufficio (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 dall'ufficio Poste business, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso l'ufficio Poste business è libero nella scelta del modo di esecuzione del contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi, natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti vizi, caratteristiche relative.
3. danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque

f) Esclusione dei danni indiretti

E' espressamente convenuta l'esclusione di ogni e qualsiasi responsabilità, anche dovuta a propria negligenza in relazione a danni indiretti o particolari, o altre perdite di natura indiretta o comunque derivanti o causate, e ciò anche nel caso in cui l'ufficio Poste business fosse venuto a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine etc.. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1696 c.c.

g) Corrispondenze intestate e giacenze

La corrispondenza con destinatario e / o indirizzo sconosciuto e / o incompleto e / o errato sarà in ogni caso rispedita ai mittenti. Per le Raccomandate il periodo di giacenza nel caso in cui il destinatario sia assente è di 30 giorni dal primo avviso di giacenza, decorso inutilmente il quale le stesse verranno rispedita ai mittenti.