



CARTA DELLA QUALITÀ

SERVIZI POSTALI POSTA NOVA

Via S. Angela Merici, 20
25123 Brescia

t. 030.3367152
f. 030.3367152

centroservizi@postanova.it
www.postanova.it

Sommario

I.	Servizi Postali offerti al pubblico	2
	Posta Ordinaria e Prioritaria	
	Posta Raccomandata	
	Posta Raccomandata Urgente	
	Spedizione Pacchi	
II.	Tempi di consegna	3
	Standard di recapito	
	Modalità di accesso al servizio	
	Modalità	
	Fatturazione	
	Reclami	
	Rimborsi	
	Modalità ed estremi di versamento per il rimborso	

Servizi Postali offerti al pubblico

Posta Ordinaria e Prioritaria

PESO [g]	ORDINARIA [FORMATI]			PRIORITARIA [FORMATI]	
	P	M	E	P/M	E
0 - 20	0.95	2.55	2.55	2.80	4.00
21 - 50	2.55	2.55	2.85	2.80	4.00
51 - 100		2.85	3.50	2.80	4.00
101 - 250		3.50	4.35	5.50	6.50
251 - 350		4.35	5.95	5.50	6.50
351 - 1000		5.40	5.95	7.00	8.00
1001 - 2000		5.95	6.50	7.00	8.00

Posta Raccomandata

PESO [g]	FORMATO STANDARD	CON AR
0 - 20	Da 3.50 a 5.00	Da 4.50 a 5.95
21 - 50	Da 4.50 a 6.45	Da 5.50 a 7.40
51 - 100	Da 4.80 a 6.90	Da 6.00 a 7.85
101 - 250	Da 5.10 a 7.45	Da 6.50 a 8.40
251 - 350	Da 6.10 a 8.35	Da 7.50 a 9.30
351 - 1000	Da 7.50 a 10.25	Da 9.30 a 11.20
1001 - 2000	Da 9.50 a 13.70	Da 12.30 a 14.65

Posta Raccomandata Urgente

PESO [g]	SENZA PC	CON PC
0 - 20		
21 - 100		
101 - 350		
351 - 2000		
FINO A 2000 NON STANDARD		

Spedizione Pacchi

Con propri postini, fino a 30 Kg - da € 6.00 a € 30.00

Tempi di consegna

Standard di recapito

PRODOTTO POSTALE	TEMPI DI CONSEGNA OLTRE ACCETTAZIONE
Posta Ordinaria	4 – 8 gg lavorativi
Posta Prioritaria	1 – 4 gg lavorativi
Posta Raccomandata	4 – 5 gg lavorativi
Posta Raccomandata con AR	4 – 5 gg lavorativi
Posta Raccomandata Urgente	1 – 2 gg lavorativi
Posta Raccomandata Urgente co PC	1 – 2 gg lavorativi
Pacchi fino a 30 Kg	Entro 3 giorni dall'accettazione

Modalità di accesso al servizio

Il cliente compilerà una distinta in doppia copia con l'indicazione, per ogni singolo invio, del tipo di spedizione e dei dati del destinatario. Una delle copie sarà firmata per ricevuta dalla persona incaricata del ritiro e consegnata al cliente. Per la posta ordinaria sarà sufficiente inserire la quantità di buste per singola fascia di peso. Tutta la corrispondenza gestibile direttamente sarà identificata tramite l'applicazione di un codice a barre (ad esclusione della posta ordinaria che verrà timbrata e datata), mentre la posta non gestibile sarà trattata secondo le seguenti circostanze:

- **A prescindere dal prodotto postale** (corrispondenza): affidamento a Poste Italiane S.p.A. tramite affrancatura apposta mediante MAAF omologata secondo contratto Poste Italiane S.p.A. stipulato tramite Provider di riferimento. I relativi importi saranno fatturati al cliente con esclusione di IVA in base all'art. 15 del DPR 633/72. La corrispondenza potrà essere ritirata presso il domicilio del cliente con o senza addebito del servizio "pick-up".

Modalità

Raccomandate semplici e con AR

La consegna sarà eseguita a mani del destinatario o di un suo delegato. In caso di assenza verrà lasciato in cassetta postale un "avviso di giacenza" riportante il codice identificativo della raccomandata e i dati della sede operativa presso la quale sarà possibile ritirare la spedizione, comprensivi degli orari d'apertura e i numeri telefonici.

Su detto avviso sarà inoltre indicato il termine di 30 giorni dalla data indicata nell'avviso di giacenza, trascorso il quale, senza che la corrispondenza venga ritirata, si procederà alla restituzione della raccomandata al mittente, previa compilazione di apposita distinta e annotazione sulla busta del mancato ritiro da parte del destinatario entro i termini indicati. Tuttavia, su richiesta del mittente, potrà essere effettuato a pochi giorni dal primo passaggio, un secondo tentativo di recapito.

Nei casi invece di indirizzo inesatto, incompleto o di destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto, ecc., sarà data comunicazione al mittente entro 48 ore e, eseguite inutilmente le ricerche tese al rintracciamento del destinatario, la corrispondenza gli sarà restituita entro lo stesso termine.

Nei casi di consegna avvenuta al primo o secondo accesso, il destinatario apporrà firma e data sul borderò che accompagna la busta se trattasi di raccomandata semplice, oppure sull'apposito *avviso di ricevimento*, nei casi di raccomandata con AR. Le stesse modalità sono previste in caso di consegna, dopo il lasciato avviso di giacenza, presso la sede operativa indicata sul medesimo documento.

Posta Ordinaria e Prioritaria

Immissione diretta nella cassetta postale del destinatario.

Servizi a valore aggiunto

Monitoraggio e tracciatura elettronica di ogni raccomandata gestita e di ogni Prioritaria, mantenimento in archivio informatizzato dei dati di tutto il flusso postale, dalla raccolta all'accettazione, alla giacenza eventuale, alla consegna e/o alla restituzione al mittente, compreso l'invio di eventuale avviso di ricevimento per le raccomandate.

Emissione specifica distinta riepilogativa per cliente/giorno di spedizione, riportante la data e l'orario di raccolta, tipo di raccomandata, codice identificativo per ogni busta, destinatario e suo indirizzo, peso, prezzo netto applicato, IVA, prezzo totale ed eventuale riferimento ad uso del mittente.

La gestione della Posta Ordinaria prevede la registrazione per CAP di destinazione, con la specifica del codice identificativo per ogni singola busta, il peso, il prezzo, l'IVA e l'importo complessivo

Per i pacchi la distinta riporterà la data e ora di raccolta, i dati del destinatario, il peso, la tariffa applicata e il numero di lettera di vettura.

Per le raccomandate trattate in servizio con POSTE ITALIANE S.p.A. la distinta riporterà l'identificativo del codice a barre specifico di Poste Italiane. Per le ordinarie invece sarà registrato il numero complessivo delle buste, riunite per fasce di peso, il prezzo applicato unitariamente e l'importo totale.

Fatturazione

La fatturazione sarà concordata con ogni singolo cliente, in funzione della sua tipologia e del quantitativo presunto di corrispondenza lavorata, senza però che il termine possa eccedere il mese solare.

Reclami

Il mittente che ritenesse di aver subito un disservizio per ritardo, potrà proporre reclamo sottoscrivendo apposita lettera in doppio originale e consegnandola presso la sede operativa dell'azienda, competente per zona di spedizione, entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento.

Rimborsi

In caso di ritardo nel recapito eccedente 10 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione, si rimborserà il costo della spedizione.

In caso di ritardo nel recapito eccedente 30 giorni lavorativi successivi alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale, si rimborserà l'importo di € 28.00.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta della spedizione o la relativa distinta.

Nella lettera sarà necessario indicare:

- Dati del mittente
- Tipo di spedizione
- Codice identificativo
- Prezzo pagato
- Motivo del reclamo
- Data di presentazione
- Recapito telefonico o informatico
- Accettazione al trattamento dei dati personali

Modalità ed estremi di versamento per il rimborso

In caso di riscontro oggettivo l'Azienda rimborserà l'importo dovuto entro 30 gg dalla data di ricezione del reclamo. Eventuali contestazioni delle motivazioni addotte saranno espresse in forma scritta e comunicate al richiedente.