

CARTA DEL SERVIZIO POSTALE

POSTA POWER



1. I VALORI DI POSTA POWER

Posta Power è il servizio di ritiro, spedizione e consegna della corrispondenza. Il servizio Posta Power nasce per agevolare la fase di accettazione della corrispondenza da parte del mittente, evitando spostamenti e perdite di tempo nel recarsi agli sportelli del servizio postale tradizionale.

Ogni punto Posta Power è munito di regolare licenza ministeriale obbligatoria a norma di legge.

Tutta la corrispondenza gestita da Posta Power mantiene lo stesso valore legale di quella inviata col servizio postale tradizionale.

La corrispondenza può essere recapitata direttamente dall'incaricato del punto Posta Power - 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 presso il loro punto di raccolta.

2. IL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

I servizi di Posta Power assicurano "la fornitura del servizio 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 20 kg;
- 3) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

3. LA CARTA DEI SERVIZI POSTA POWER

La Carta del servizio Posta Power 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 del servizio Posta Power 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 del servizio Posta Power 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 del servizio Posta Power è pubblicata sul sito www.postapower.com e disponibile presso tutti i punti Posta Power. Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può consultare la documentazione disponibile presso i locali di Posta Power.

4. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI E STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito sono riportati tutti i prodotti della 49 srl, 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.

5. RECLAMI E CONCILIAZIONE

49 srl, qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta Qualità, 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.

6. LE DOMANDA DI VERIFICA DELLA QUALITÀ

Nella prima parte della Carta Qualità presentiamo la nostra offerta di prodotti di corrispondenza,

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 e la tracciatura elettronica e di Servizi accessori come l'avviso di ricevimento, 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.

7. ASSISTENZA E INFORMAZIONI

Il cliente che non abbia in essere con Posta Power un contratto per prestazioni periodiche o continuative, per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Posta Power, può:

- Compilare e inviare il Form online denominato "Provaci Gratis" presente sul sito www.postapower.com;
- Chiamare il Contact Center al numero verde "800 047 775";
- Inviare una e-mail cliccando sul link "contattaci" presente sul sito www.postapower.com;

Posta Power è inoltre presente sulla pagina Facebook "Posta Power".

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

- Chiamare il Contact Center al numero verde "800 047 775";
- Chiamare il numero verde del proprio punto Posta Power di zona - l'elenco aggiornato è presente nella sezione "Le sedi" presente sul sito www.postapower.com;

8. PER CONSULTARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

POSTA POWER

La Carta del servizio Posta Power 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 del servizio Posta Power 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 del servizio Posta Power è pubblicata sul sito www.postapower.com e disponibile presso tutti i punti Posta Power.

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

9. I NOSTRI SERVIZI

1. PRIORITARIA "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 Posta Power, verso tutte le zone d'Italia.

Scaglioni di peso	Piccolo standard	Medio standard	Extra standard / formato non standard
1-20 gr	1.10 €	2.60 €	2.80 €
21-50 gr	2.60 €	2.60 €	2.90 €
21-100 gr	-	2.70 €	3.80 €
101-250 gr	-	3.60 €	4.80 €
251-350 gr	-	4.60 €	5.60 €
351-1000 gr	-	5.40 €	6.20 €
1001-2000gr	-	6.00 €	6.50 €

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso l'ufficio **xxxxx, in via xxxxxx - 38123 xxxxx - Oltre ad inviare una mail a: xxxxxx.it**

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 disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

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 1/4 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale

Caratteristiche e servizi accessori

- Può essere inviata da un'agenzia di Posta Power, verso tutte le zone d'Italia.

Scaglioni di peso	Piccolo/Medio standard	Extra Standard o qualunque formato non Standard
1-100 gr	2.80 €	4.00 €
101-500 gr	5.50 €	6.50 €
501-2000 gr	7.00 €	8.00 €

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso l'ufficio **xxxxx, in via xxxxxx - 38123 xxxxx - Oltre ad inviare una mail a: xxxxxx.it**

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 disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

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 di Posta Power, 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 Posta Power 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 Posta Power, per usufruire del servizio gratuito di riconsegna su appuntamento della raccomandata anche in un indirizzo diverso da quello precedente.

Tipologie e relativo Listino:

Scaglioni di peso	Semplice	A/R	S.DAY*	R1S	R1AR
0-20 gr	5.00 €	5.95 €	12.80 € + IVA	6.40 €	9.43 €
21-50 gr	6.45 €	7.40 €	12.80 € + IVA	8.80 €	11.83 €
51-100 gr	6.90 €	7.85 €	12.80 € + IVA	8.80 €	11.83 €
101-250 gr	7.45 €	8.40 €	12.80 € + IVA	10.70 €	13.73 €
251-350 gr	8.35 €	9.30 €	12.80 € + IVA	10.70 €	13.73 €
351-1000 gr	10.25 €	11.20 €	12.80 € + IVA	17.50 €	20.53 €
1001-2000 gr	13.70 €	14.65 €	12.80 € + IVA	17.50 €	20.53 €

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso l'ufficio **xxxxx, in via xxxxxx - 38123 xxxxx - Oltre ad inviare una mail a: xxxxxx.it**

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 disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

4. SAME DAY*

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

5. 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 i Servizi Accessori come l'Avviso di Ricevimento e assicurazione.

Listino:

Scaglioni di peso	Prezzo
0-1 kg	12.00 €
1-3 kg	13.00 €
3-5 kg	16.00 €
5-15 kg	17.00 €
15-30 kg	21.00 €

Servizi Accessori

- Ritiro a domicilio 2,00
- Confezionamento e imballaggio 4,00
- Assicurazione (max 2.582 euro) da 4,00 a 11,00

Le caselle postali a disposizione sono attualmente N°30.

Tariffa: euro 100,00 cad.

Ulteriori caselle postali verranno prontamente attivate, in base alla richiesta dei clienti.

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata presso l'ufficio xxxxx, in via xxxxxx - 38123 xxxxx - Oltre ad inviare una mail a: xxxxxx.it

10. CONDIZIONI GENERALI

Modifiche o varianti.

In virtù della consegna della spedizione il mittente accetta integralmente a tutti gli effetti le condizioni generali come di seguito specificate e riportate nella Carta Qualità, 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 Posta Power per il trasporto e la consegna.

Oggetti non accettabili per il trasporto.

Posta Power 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.

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 art. 2 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.

Diritti di rifiuto

L'ufficio Posta Power si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (solo nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto dell'art. 2) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

Esonero e limiti di responsabilità.

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento della spedizione le responsabilità assunte dall'ufficio Posta Power 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.

Responsabilità non assunte.

L'ufficio Posta Power 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 Posta Power 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 a 49 srl (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 da 49 srl, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso 49 srl 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 e 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 forma.

Reclami

In deroga da quanto stabilito dall'art. 1698 del c.c. qualunque reclamo deve essere fatto per iscritto dal cliente dal 30° giorno lavorativo e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione e secondo le modalità stabilite nella Carta Qualità dell'ufficio Posta Power.

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 Posta Power 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.

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 con prova di consegna 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 rispedito ai mittenti, per i prodotti veloci quali R1 e R1AR i giorni di giacenza si limiteranno a 15.

Facoltà di revisione tariffe

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di traffico del Cliente. Se in fase di consuntivo le spedizioni affidate risulteranno inferiori a quelle concordate, la 49 srl si riserva la facoltà di aumentare le tariffe. In caso di modifica delle tariffe applicate dalla 49 srl le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti.

11. PRIVACY

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003: ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003 49 srl informa il Cliente che i propri dati

verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

La politica sulla privacy

Modalità del trattamento cui sono destinati i dati. Con riferimento alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati acquisiti presso l'interessato o presso terzi, effettuato **dall'ufficio Posta Power** e/o da parte di soggetti incaricati da Posta Power ai quali la comunicazione dei dati risulti necessaria per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale e/o delle attività 49 srl può avvenire mediante strumenti manuali e/o elettronici ed informatici, eventualmente su supporto cartaceo e/o elettronico, consultazione e trasmissione telefonica, telematica, via E-mail, "on-line" e per fax in modo da garantire, comunque, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

In ogni caso **49 srl** compatibilmente con lo stato della tecnica, si adopererà per garantire la sicurezza dei dati personali in Suo possesso, anche con riferimento ai trattamenti condotti tramite comunicazione a distanza.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto.

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per i trattamenti in considerazione dell'attività istituzionale, delle caratteristiche proprie del servizio e dell'offerta commerciale della 49 srl, e della natura composita del servizio erogato, tale da richiedere l'instaurarsi di ulteriori rapporti tra 49 srl ed i terzi incaricati da 49 srl della realizzazione di servizi connessi e/o strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente.

In tal caso, data l'impossibilità di erogare il servizio, un eventuale rifiuto impedisce l'instaurarsi del rapporto contrattuale con il Cliente. Altresì per i paragrafi successivi il conferimento dei dati è facoltativo, anche se un rifiuto potrebbe comportare difficoltà tali da rendere eccessivamente oneroso l'incarico 49 srl

Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati

I dati raccolti da 49 srl presso il Cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati da 49 srl dello svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi Poste & Comunicazioni Private quali ad esempio:

- Centri stampa e tipografie;
- Enti concessionari per l'erogazione di servizi finanziari, regolamentati e di pagamento (es. Lottomatica, ecc.);
- Società di servizi di trasporto stradale, aereo, ferroviario o marittimo;
- Prestatori di servizio di corriere metropolitano, pony express e consegne urbane veloci;
- Società di recupero crediti;
- Agenzie commerciali e/o agenti di vendita;
- Poste di Stato;
- Gestori di reti informatiche per la trasmissione dei dati;
- Fornitori di servizi informatici, software house;
- Fornitori di attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento della corrispondenza;
- Fornitori di servizi telematici per l'archiviazione elettronica di documenti e dati e di posta ibrida.

POSTA POWER

Il Cliente e gli altri soggetti interessati, possono chiedere di venire a conoscenza dei nominativi dei soggetti ai quali vengono trasmessi i dati che li riguardano, in esecuzione del rapporto intercorso con il Titolare, rivolgendosi al Centro di Coordinamento Operativo 49 srl, scrivendo a POSTA POWER C/O 49 SRL - PIAZZETTA MONS. LORENZON, 36 - 36100 VICENZA