

GIO.VE snc

Via Vittorio Veneto, 4/A
33078 SAN VITO AL TAGLIAMENTO
C.F. e P.IVA 01781900939

CARTA DEI SERVIZI

Documento sulla Qualità e sulla Trasparenza dei Servizi Postali offerti alla clientela redatto nel rispetto della normativa D.Lgs. 261/99 e Delibera nr.413/14/CONS dell' AGCOM.

La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul sito web

www.i-postsanvito.it

1. QUADRO NORMATIVO, OBIETTIVI E POLITICHE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

GIO.VE snc opera nel mercato postale privato italiano con Licenza individuale n.2823/2015 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico e, con il presente documento, definisce gli standard qualitativi offerti e si impegna ad operare nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, in osservanza delle disposizioni contenute nella Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) n.413/14/CONS.

Obiettivo di GIO.VE snc è la fidelizzazione della clientela finalizzata ad un rapporto duraturo di reciproca collaborazione garantendo massima soddisfazione delle richieste dei propri clienti, in termini di rapidità del servizio, efficienza ed assistenza.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Società garantisce:

- *professionalità e competenza del personale*, tutelando i propri collaboratori garantendogli una qualità del lavoro attraverso la costante crescita professionale, con formazione ed addestramento continuo, nonché un ambiente di lavoro sereno e consono alla tipologia di lavoro da svolgere
- *monitoraggio continuo*, attraverso analisi periodiche delle esigenze della clientela e degli altri attori coinvolti nel processo (destinatari, vettori, ecc.) vengono individuati punti di miglioramento da implementare oppure eventuali mancanze a cui porre immediata soluzione
- *miglioramento progressivo e costante* dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.
- *rispetto delle normative vigenti*, nonché delle deliberazioni adottate dall'Autorità di regolamentazione per il settore postale. Saranno rispettate le disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza della rete postale pubblica di cui all'articolo 11 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999 n.261

2. SERVIZI E PRODOTTI OFFERTI AL PUBBLICO

Le categorie dei servizi offerti alla clientela sono specificati nelle seguenti definizioni:

- ✓ **Invio di Corrispondenza** – comunicazione in forma scritta, che ha per supporto materiale di qualsiasi natura, che sarà trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro direttamente dagli operatori della Società GIO.VE snc. Il recapito diretto avviene esclusivamente nell'area denominata "Hinterland" (l'elenco dei CAP appartenenti a questa zona è consultabile collegandosi al sito www.i-postsanvito.it), è possibile il recapito diretto su altre zone con accordo al momento della spedizione. Non appartengono a questa categoria: libri, cataloghi, giornali, periodici e pacchi postali.
- ✓ **Invio Postale** – servizio erogato attraverso un accordo di intermediazione con il gestore del servizio Universale Poste Italiane S.p.A. oppure con altri operatori postali privati.
- ✓ **Invio Raccomandato** – è una particolare forma di invio che offre una garanzia forfettaria contro i possibili rischi da smarrimento, furto o danneggiamento e che, nei casi di invio con Avviso di Ricevimento, fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito e/o della sua consegna al destinatario.
- ✓ **Invio Pacchi** – si considerano pacchi gli invii indivisibili che non superano i 20 kg. di peso. Il recapito diretto avviene esclusivamente nell'area denominata "Hinterland" (l'elenco dei CAP appartenenti a questa zona è consultabile collegandosi al sito www.i-postsanvito.it), per invii su altre destinazioni il servizio viene erogato tramite convenzioni con corrieri espressi ed il prezzo viene calcolato al momento della spedizione.
- ✓ **Servizio Tracciatura** – offre una certificazione su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai portalettere al momento della consegna. Al cliente viene dato accesso riservato ad un portale web dove può visionare lo stato di tutte le sue spedizioni tracciate.
- ✓ **Servizio Invio Urgente** – consente di dimezzare i tempi medi di consegna degli invii ordinari nel caso in cui il mittente abbia necessità di un recapito più veloce.
- ✓ **Servizio Pick-Up** – consiste nella presa degli invii, su chiamata o su giornate prestabilite, direttamente presso il cliente.
- ✓ **Servizio All** – servizio di stampa, piega imbustamento della corrispondenza ricevuta in formato PDF, comprensivo di stampa etichette o stampa diretta su buste con o senza finestra.

3. CONDIZIONI E MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- consegna diretta presso l'ufficio di San Vito al Tagliamento (PN), via Vittorio Veneto 4/A
- tramite attivazione del servizio Pick-Up
- tramite servizi web utilizzabili sul sito internet www.i-postsanvito.it

4. TARIFFE APPLICATE

Per le categorie di prodotti sopra elencate, si riportano di seguito le tariffe applicate alla clientela con importi comprensivi di IVA 22%. I tariffari sotto riportati si applicano esclusivamente agli invii il cui recapito viene effettuato direttamente dalla nostra Società GIO.VE snc. Per le spedizioni destinate su zone non servite direttamente dalla nostra Società o che si renda necessario inoltrare tramite altro vettore, verrà fornito di volta in volta preventivo basato sul vettore da utilizzare. In base ad accordi individuali con i singoli Clienti, è possibile l'applicazione di scontistiche legate al numero di invii spot o continuativi.

fascia peso gr.		Posta Semplice	Raccomandata Semplice	Raccomandata A.R.	Posta URGENTE	Raccomandata URGENTE	Raccomandata URGENTE A.R.
da	a						
0	20	€ 0,75	€ 4,00	€ 4,80	€ 2,00	€ 5,70	€ 7,20
21	50	€ 2,00	€ 5,20	€ 6,00	€ 2,10	€ 7,00	€ 8,50
51	100	€ 2,30	€ 5,50	€ 6,30	€ 2,40	€ 7,30	€ 8,80
101	250	€ 2,90	€ 6,00	€ 6,80	€ 3,50	€ 8,50	€ 10,00
251	350	€ 3,60	€ 6,70	€ 7,50	€ 4,00	€ 9,00	€ 10,50
351	1000	€ 4,50	€ 8,20	€ 9,00	€ 4,70	€ 13,00	€ 14,50
1001	2000	€ 5,00	€ 11,00	€ 11,80	€ 5,50	€ 14,00	€ 15,50

Posta Massiva: caratterizzata dalla spedizione di grossi quantitativi di corrispondenza, l'offerta con il prezzo viene fatta al momento della richiesta di spedizione, tenendo conto del numero di invii e delle destinazioni.

fascia peso KG.		Pacchi
da	a	
0	1	€ 6,00
1 +	5	€ 9,00
5 +	10	€ 10,50
10 +	20	€ 12,00

5. TEMPI DI CONSEGNA

Le tempistiche di consegna dei prodotti sono subordinate alla completezza ed alla esatta corrispondenza dell'indirizzo di spedizione.

Le tempistiche si riferiscono alla "data di gestione" che viene considerata il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione dell'invio.

La tempistica può inoltre variare a causa di eventi di forza maggiore quali calamità naturali, scioperi, serrate, manifestazioni sindacali, furti, danneggiamenti subiti per cause non dipendenti da GIO.VE snc.

I tempi previsti e rispettabili sono i seguenti:

- **Posta Semplice:** entro 6 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) successivi a quello di gestione per il 95% degli invii.
- **Raccomandata Semplice e con Avviso di Ricevimento:** primo tentativo di recapito entro 4 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) successivi a quello di gestione per il 95% degli invii.
- **Posta Semplice Urgente:** entro 3 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) successivi a quello di gestione per il 95% degli invii.
- **Raccomandata Semplice e con Avviso di Ricevimento Urgente:** primo tentativo di recapito entro 2 giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) successivi a quello di gestione per il 95% degli invii.
- **Posta Massiva:** tempistiche concordate di volta in volta con il cliente all'atto della richiesta di spedizione.

6. MODALITA' DI CONSEGNA E SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

Raccomandata Semplice e con Avviso di Ricevimento: doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario con immissione nella cassetta delle lettere di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione del luogo ed orari dove è possibile ritirare la corrispondenza. Nel primo passaggio, l'avviso conterrà anche le istruzioni operative per poter prenotare il secondo tentativo di recapito. Nel caso di mancata prenotazione del secondo tentativo di recapito esso verrà effettuato comunque entro 5 giorni lavorativi dal primo. Nel caso di mancato recapito al secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà messa in giacenza e mantenuta per un periodo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (Legge 156/73 e successive modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti verrà restituita al mittente con apposito documento indicante il mancato ritiro da parte del destinatario.

Posta Semplice e Posta Massiva: immissione diretta nella casella delle lettere del destinatario.

Gestione dei resi: il servizio è gratuito e prevede il reso della corrispondenza non recapitata (per termine giacenza, indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, ecc.) tramite una distinta, con dettaglio delle buste, controfirmata dal cliente.

Tracciatura online: GIO.VE snc mette a disposizione dei propri clienti un portale web dove è possibile accedere, tramite user e password dedicate, per poter consultare lo stato delle proprie spedizioni inviate con servizio tracciatura.

7. MODALITA' E TERMINI DI RECLAMO

I clienti che ritengono di aver subito un disservizio relativo alle spedizioni effettuate, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, hanno facoltà di opporre reclamo, senza oneri aggiuntivi, compilando l'apposito form presente sul sito www.i-postsanvito.it oppure inviando lo stesso modulo in forma cartacea, tramite posta raccomandata A/R indirizzata a:

GIO.VE snc
Via Vittorio Veneto, 4/A
33078 San Vito al Tagliamento (PN)

Reclami o segnalazioni possono venire trasmesse anche tramite fax o telefono al numero 0434 80 989.

Sono contemplati reclami esclusivamente per spedizione recapitate direttamente da GIO.VE snc, per spedizioni affidate ad operatori terzi, fare riferimento alla Carta dei Servizi del vettore utilizzato, al quale deve essere indirizzato il reclamo.

Per i casi di ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre i 2 giorni lavorativi dai tempi previsti, sia per la corrispondenza raccomandata che per la corrispondenza ordinaria.

Il reclamo o segnalazione potrà essere riferito solo ad un singolo invio o servizio e potrà essere inoltrato dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 45 giorni dalla postalizzazione.

GIO.VE snc darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di mancata

accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata dalle motivazioni del rifiuto.

Ove non sia soddisfatto dall'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, il cliente potrà presentare istanza di conciliazione utilizzando il modulo scaricabile dal sito www.i-postsanvito.it. La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione Europea, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

Conclusa la procedura di conciliazione, il cliente insoddisfatto dall'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo tramite compilazione del "Formulario CP" scaricabile dai siti internet www.i-postsanvito.it e www.agcom.it/il-formulario-cp.

8. RIMBORSI E RISARCIMENTI

Rimborsi e risarcimento verranno concessi esclusivamente a seguito di presentazione di reclamo come previsto dal punto 7 della presente Carta dei Servizi. Per gli invii di corrispondenza non tracciata non è previsto alcun rimborso.

Posta Semplice:

- ritardo nel recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di gestione, rimborso del costo della spedizione
- ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di gestione, rimborso forfettario di € 10,00 oltre il costo della spedizione
- mancato recapito, perdita o danneggiamento totale della corrispondenza, rimborso forfettario di € 15,00 oltre il costo della spedizione

Raccomandata:

- ritardo nell'effettuazione del primo tentativo di consegna eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di gestione, rimborso del costo della spedizione
- ritardo nell'effettuazione del primo tentativo di consegna eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di gestione, rimborso forfettario di € 15,00 oltre il costo della spedizione

- mancato recapito, perdita o danneggiamento totale della corrispondenza, rimborso forfettario di € 30,00 oltre il costo della spedizione

Pacchi:

- ritardo nel recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di gestione, rimborso del costo della spedizione
- ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di gestione, rimborso forfettario di € 15,00 oltre il costo della spedizione
- mancato recapito, perdita o danneggiamento totale del pacco, rimborso forfettario di € 30,00 oltre il costo della spedizione

9. COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare con GIO.VE snc, gli utenti hanno a disposizione le seguenti modalità:

- Telefono / Fax: 0434 80 989
- E-mail: info@i-postsanvito.it
- PEC: giove_snc@pec.it
- Form da sito internet: www.i-postsanvito.it
- Posta cartacea indirizzata: Via Vittorio Veneto, 4/A – 33078 San Vito al Tagliamento (PN)