

CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI DI FLASH POSTE sas.

La Carta di Qualità dei Servizi di **Flash Poste sas** si rivolge sia all'utenza del singolo cittadino sia agli utenti con Partita Iva. In questo documento si descrivono gli standard di qualità dei prodotti postali di **Flash Poste sas**, le procedure di postalizzazione e le modalità di accesso alla Rete franchising.

DICHIARAZIONE GENERALE DI FLASH POSTE sas.

Flash Poste sas si impegna a rispettare le disposizioni previste dal D.Lgs 261 del 1999 relativo alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati personali, alla tutela dell'ambiente e all'assetto territoriale.

Flash Poste sas non accetta spedizioni dal contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

Flash Poste sas espone la propria Carta di Qualità dei Servizi in ogni punto di accettazione aperto al pubblico.

OBIETTIVI DI FLASH POSTE sas.

Flash Poste sas con la pubblicazione della Carta di Qualità dei Servizi vuole assumersi i seguenti impegni:

- Descrivere i prodotti postali offerti alla clientela;
- Sottoscrivere un contratto di servizio chiaro ed efficiente in modo tale da creare un rapporto di fiducia con il singolo cliente;
- Specificare i prezzi di ciascun prodotto postale;
- Proporre al cliente tutti i servizi di **Flash Poste sas** con le relative migliorie adottate nel tempo;
- Fidelizzare il cliente;
- Definire la procedura di reclamo e di rimborso.

NORMATIVA.

Con la direttiva Europea 97/67/CE si è dato inizio al processo di liberalizzazione del settore postale, con D.lgs n. 261 del 22 luglio 1999 anche l'Italia si è adeguata a questa nuova forma di postalizzazione. In secondo tempo, con D.lgs n. 384 del 23 dicembre 2003, e infine con D.lgs n. 58 del 2011, in Italia si rende possibile la totale apertura del mercato postale agli operatori privati. Restano in esclusiva di Poste Italiane i servizi inerenti le notifiche di atti giudiziari di cui alla Legge del 20 novembre 1982 n. 890 e successive modifiche e i servizi inerenti le notifiche a mezzo posta di cui all'art. 201 del D.lgs 20 aprile 1992 n. 285 (codice della strada).

LA RETE POSTALE DI FLASH POSTE sas.

La Rete postale di **Flash Poste sas** è composta sia da agenzie di proprietà che da diverse agenzie affiliate in franchising, presenti con i loro uffici in varie città italiane e operanti in esclusiva con i servizi **Flash Poste sas**. Ogni agenzia svolge l'attività postale con l'estensione della licenza e delle autorizzazioni rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico di proprietà di **Flash Poste sas**. **Flash Poste sas** è titolare della rete postale con sede legale e direzionale a Padova in Via J. Facciolati 44/II. Gli indirizzi di tutti gli uffici postali di **Flash Poste sas** e i vari contatti sono visibili sul sito internet www.flashposte.it.

PRODOTTI POSTALI E LISTINO PREZZI FLASH POSTE sas.

Tutti i nostri prodotti possono essere presi in carico dalle nostre agenzie negli orari di apertura esposti presso la loro sede.

- **Posta semplice:** spedizione e recapito corrispondenza fino a 2 kg;
- **Posta raccomandata semplice** (ha valore legale): spedizione e recapito di corrispondenza registrata che certifica al cliente la prova dell'avvenuta spedizione;
- **Posta raccomandata con ricevuta di ritorno** (ha valore legale): spedizione e recapito di corrispondenza registrata che certifica la prova dell'avvenuta spedizione e ne comprova l'avvenuto recapito;
- **Posta raccomandata Flash** (ha valore legale): spedizione e recapito di documenti che necessitano di essere consegnati in brevissimo tempo;
- **Posta pubblicitaria:** spedizioni e recapito di corrispondenza commerciale con o senza indirizzo;
- **Pacchi postali:** servizi di corriere espresso nazionale e internazionale.

Flash Poste sas si riserva di negoziare condizioni speciali con clienti caratterizzati da spedizioni di quantitativi ingenti e continuativi.

POSTA SEMPLICE

Flash Poste sas, offre un metodo veloce ed economico per spedire le lettere. Questo servizio è riservato alla normale gestione delle lettere affrancate che verranno consegnate al destinatario inserendole nella sua cassetta di posta.

RACCOMANDATE

Flash Poste sas, con il servizio raccomandate certifica l'avvenuta consegna della posta inviata fino a 2 kg di peso. E' importante sottolineare che affinché **Flash Poste sas** certifichi il reale recapito della missiva, si deve essere certi dell'esatto indirizzo del destinatario sia per motivi amministrativi che legali, in quanto le nostre raccomandate danno al mittente una prova legale pari alle raccomandate spedite con Poste Italiane.

RACCOMANDATA FLASH

Flash Poste sas con il servizio di Raccomandata Flash vuole garantire la velocità e puntualità che il cliente richiede quando intende inviare della corrispondenza e che ciò venga consegnata in 1 giorno lavorativo e 2 giorni in caso di consegna in zone disagiate.

POSTA PUBBLICITARIA

Il servizio di Posta Pubblicitaria verrà valutato per ogni singolo caso con delle quotazioni ad hoc sulla base delle specifiche espresse in fase di analisi dal cliente. Contribuiranno alla determinazione del prezzo variabili quali: volumi, zone di consegna, tempistiche, etc...

PACCHI POSTALI

Il servizio di Pacchi Postali sarà effettuato avvalendosi di Corrieri Espressi Nazionali e Internazionali.

GESTIONE DELLE RACCOMANDATE FLASH POSTE sas

- Accettazione della raccomandata. Nel momento in cui i nostri operatori prendono in carico le raccomandate destinate in zone coperte dalla nostra Rete franchising e accertato che esse siano intestate nel modo corretto, si passa alla compilazione informatica delle ricevute di partenza e ritorno.
- Consegna della raccomandata. La consegna verrà effettuata presso l'indirizzo del destinatario, nel caso in cui non fosse presente l'interessato stesso verrà consegnata a chi ne fa le veci; tutto ciò mediante firma e/o timbro del ricevente che verrà inserito nella ricevuta di consegna. La ricevuta di ritorno firmata da colui che riceve la raccomandata, sarà resa al mittente a conferma dell'avvenuta consegna della stessa. Il costo è compreso nel servizio .
- Giacenza della raccomandata. Nel caso in cui il destinatario fosse assente il nostro operatore lascerà un avviso di tentato recapito dove verranno indicati: il periodo di giacenza, i giorni e gli orari in cui ritirare la corrispondenza. Se nei trenta giorni successivi alla tentata consegna, tale raccomandata non venisse acquisita dall'interessato, **Flash Poste sas** la restituirà al mittente.

SERVIZI AGGIUNTIVI.

- Identificazione delle buste con codice a barre;
- Possibilità di ricevere le cartoline A/R comprendente la firma del destinatario, o di poterla visualizzare online;
- Lascito di Avviso in caso di assenza;
- Servizio di pick up;
- Giacenza gratuita presso le sedi **Flash Poste sas** entro 30 giorni dal lascito dell'avviso dopodiché verrà restituita al mittente;
- Restituzione di distinta in formato cartaceo;
- Restituzione gratuita degli eventuali resi;
- Lavorazione della corrispondenza, come:
 - ✓ elaborazione dei file di indirizzi,
 - ✓ controllo e verifica dei recapiti,
 - ✓ preparazione,
 - ✓ stampa,
 - ✓ imbustamento,

- ✓ compilazione e affrancatura della modulistica postale per ogni tipo di invio;
- Stampa delle comunicazioni: stampa e confezionamento delle buste da formato elettronico;
- Tracking: monitoraggio dello stato delle spedizioni.

QUALITA'.

Il rispetto dei tempi di spedizione e della corretta consegna della posta è subordinato all' esatta e completa indicazione degli indirizzi di consegna. Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo entro le ore 13.00 entro il quale avviene l'accettazione della corrispondenza da parte degli operatori di **Flash Poste sas**.

	URBANO	EXTRAURBANO
POSTA SEMPLICE	Recapiti che avvengono nello stesso comune in cui avviene l'accettazione. Entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione.	Recapiti che avvengono in comuni differenti da quelli in cui avviene l'accettazione. Entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione. Vengono aggiunti 2 giorni lavorativi per consegne che riguardano zone come: Calabria, Sicilia, Sardegna e Basilicata.
POSTA RACCOMANDATA SEMPLICE E RACCOMANDATA A/R	Recapiti che avvengono nello stesso comune in cui avviene l'accettazione. Entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione.	Recapiti che avvengono in comuni differenti da quelli in cui avviene l'accettazione. Entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione. Vengono aggiunti 2 giorni lavorativi per consegne che riguardano zone come: Calabria, Sicilia, Sardegna e Basilicata.
POSTA RACCOMANDATA FLASH	Recapiti che avvengono nello stesso comune in cui avviene l'accettazione. Entro il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione.	Recapiti che avvengono in comuni differenti da quelli in cui avviene l'accettazione. Entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione. Vengono aggiunti 2 giorni lavorativi per consegne che riguardano zone come: Calabria, Sicilia, Sardegna e Basilicata.
POSTA PUBBLICITARIA	Entro 8 giorni lavorativi dalla data di accettazione	Entro 12 giorni lavorativi dalla data di accettazione.
PACCHI POSTALI	Recapiti che ricadono nello stesso comune in cui avviene l'accettazione. Entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione.	Recapiti che ricadono in comuni diversi da quelli in cui avviene l'accettazione. Entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione. Vengono aggiunti 2 giorni lavorativi per consegne che riguardano zone come: Calabria, Sicilia, Sardegna e Basilicata.

RECLAMI E RIMBORSI.

Nel caso in cui l'utente dei servizi postali (il mittente, il destinatario o persona da essi delegata), riscontri dei disservizi da parte di **Flash Poste sas** può attivare una procedura di reclamo in questo modo:

- Utilizzare il modulo scaricabile dal sito internet **www.flashposte.it**;
- Inviare mail all'indirizzo **askfor@flashposte.it**

Il rimborso è previsto nei confronti del mittente della spedizione nel caso in cui:

- Ritardo nel recapito della posta oltre il quindicesimo giorno lavorativo successivo alla spedizione. In questo caso il rimborso è pari al costo postale del singolo invio;
- Ritardo nel recapito della posta oltre il trentesimo giorno lavorativo successivo alla data di spedizione. Il rimborso è pari a € 25,00 oltre al costo postale del singolo invio;
- Mancato recapito in presenza di indirizzo completo e corretto e danneggiamento totale della corrispondenza. Il rimborso è pari a € 25,00 oltre al costo postale del singolo invio.

Si può chiedere di ricevere il rimborso attraverso assegno bancario o tramite accredito su conto corrente indicato dall'utente reclamante. Tale rimborso verrà effettuato entro 30 giorni dalla comunicazione dell'esito del reclamo stesso.