CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI POSTALI POSTA 3.0

INDICE GENERALE

PREMESSA

1. A chi si rivolge
2. Tipologie di Prodotti, Tariffe e obbiettivi di consegna
3. Formato Buste accettate
4. Specifica dei Prodotti tracciati a firma
5. Caratteristiche del prodotto Raccomandata
6. Caratteristiche del prodotto Raccomandata Assicurata
7. Caratteristiche Raccomandata Prioritaria
8. Caratteristiche Posta Semplice
9. Caratteristiche Posta Prioritaria
10. Caratteristiche Posta 3.0 Certificata
11. Caratteristiche Telegramma Posta 3.0 online
12. Caratteristiche Pacco 3.0 Locale
13. Caratteristiche Pacco Espresso Posta 3.0
14. Caratteristiche dei servizi accessori con valore aggiunto Posta 3.0
15. Specifica degli Obbiettivi di consegna Posta 3.0
16. Fatturazione e prezzi
17. Reclami, rimborsi e indennizzi
18. Rimborsi per tipologia di prodotto
19. Regolamentazione delle controversie
20. Esclusione di Responsabilità per danni indiretti
21. Modalità di Trattamento e conservazione dei dati
22. Obblighi e rispetto della Privacy
23. Proprietà Sito e Logo

La presente **carta della qualità** e esposta nei locali Posta 3.0 e sul sito internet www.postatrepuntozero.it
Informando l'utente con la massima trasparenza su modalità e utilizzo dei prodotti, servizi, tariffe, reclami e relativi rimborsi.

PREMESSA

Obbiettivi della carta della qualità

Per tutti i servizi svolti da Posta 3.0 (Poste Private) sono stabiliti tariffe, formati, caratteristiche e obbiettivi relativi ai tempi di consegna dei prodotti, definendo le procedure di gestione dei reclami, indennizzi e assistenza.
Posta 3.0 opera nel mercato postale privato come agenzia di recapito per conto terzi, impegnata a soddisfare e migliorare i servizi ponendo le esigenze dei clienti al primo posto e puntando al miglioramento delle tempistiche e qualità dei servizi svolti.
Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico ed eventuale scala o interno.
Posta 3.0 **non trasporta corrispondenza riservata**, ai sensi delle leggi vigenti, in particolare il D. Lgs. 31.03.2011 n. 58, quale: - i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni; - i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 non trasporta inoltre denaro in qualunque valuta ed 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 e all'ordine pubblico.

Si opererà nel rispetto delle modalità, delle limitazioni, delle condizioni e degli obblighi previsti di tutta la normativa vigente e s. m. nonché delle deliberazioni adottate dall'Autorità di regolamentazione per il settore postale.

Saranno osservate le disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza della rete postale di cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261. Redatta in conformità 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.

Non sono ammessi invii con consegna tassativa nel giorno data e ora prestabilita o gare di appalto.
La carta dei servizi Posta 3.0 consente, inoltre, agli utenti di poter presentare reclami su eventuali disservizi:
* Inviando raccomandata del reclamo all'ufficio Posta 3.0 che ha generato il disservizio
* Compilando e inviando il reclamo on-line, accedendo al sito Internet www.postatrepuntozero.it
La carta della qualità dei servizi Posta 3.0 è disponibile ed esposta presso tutte le sedi mandatarie e secondarie autorizzate e sul sito internet: www.postatrepuntozero.it

Qualora l'esito delle procedure che si svolgono davanti al fornitore sia ancora insoddisfacente per l'utente, quest'ultimo può rivolgersi all'Autorità, compilando il Formulario CP.Per inviare istanze di conciliazione o richieste di definizione delle controversie all'Autorità di regolamentazione, potete scaricare il formulario CP sul sito web www.postatrepuntozero.it per ottenere i relativi mancati ristori in caso di disservizi.

Titoli Abilitativi Servizi Postali

- **Licenza individuale**
- **Autorizzazione Generale**

Network Posta 3.0

Il Network Posta 3.0 e costituito da Agenzie di Poste Private in possesso di regolare Autorizzazione Generale e Licenza Individuale propria che effettuano il recapito in modo diretto sul proprio territorio di competenza, in virtù del Contratto di Collaborazione e licenza di Marchio.

1. A chi si rivolge

Professionisti, imprese, aziende, pubblica amministrazione e privati.

2. Tipologie di Prodotti, Tariffe e obbiettivi di consegna

Tariffa Raccomandata iva Inclusa

Fascia di peso	0-20 GR.	21-50 GR.	51-100 GR.	101 -250 GR.	251-350 GR.	351-1000 GR.	1001-2000 GR.
RACCOMANDATA SEMPLICE	**5,00**	**6,35**	**7,10**	**7,65**	**8,55**	**10,50**	**13,00**

F.TO ACCETTATO PICCOLO-MEDIO

AVVISO DI RICEVIMENTO A/R	**1,10**

Pertanto il prezzo della raccomandata **avviso di ricevimento (A/R)** si ottiene aggiungendo il prezzo dell'avviso di ricevimento al prezzo della Raccomandata semplice.

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+3 gg. Lavorativi 90 % dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+4 gg. Lavorativi 85 % dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+5 gg. Lavorativi 85 % dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+7 gg. Lavorativi 85 % dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

- **Per il formato extra si applica la tariffa dello scaglione di peso successivo.**

Tariffa Posta Raccomandata Assicurata iva Inclusa

Fascia di peso	0-20 GR.	21-50 GR.	51-100 GR.	101 -250 GR.	251-350 GR.	351-1000 GR.	1001-2000 GR.
RACCOMANDATA ASSICURATA	**5,70**	**7,10**	**7,80**	**8,30**	**9,30**	**11,00**	**14,40**

F.TO ACCETTATO PICCOLO-MEDIO

AVVISO DI RICEVIMENTO (A/R)	1,10

Pertanto il prezzo della raccomandata assicurata con **avviso di ricevimento (A/R)** si ottiene aggiungendo il prezzo dell'avviso di ricevimento al prezzo della Raccomandata assicurata.

Diritto di rimborso in denaro, per mancato recapito o furto della corrispondenza, fino a un massimo di €. 50,00.

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+3 gg. Lavorativi 90% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+4 gg. Lavorativi 85% dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+5 gg. Lavorativi 85% dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+7 gg. Lavorativi 85% dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

- **Per il formato extra si applica la tariffa dello scaglione di peso successivo.**

Tariffa Posta Raccomandata Prioritaria iva inclusa

Fascia di peso	0-20 GR.	21-50 GR.	51-100 GR.	101 -250 GR.	251-350 GR.	351-1000 GR.	1001-2000 GR.
RACCOMANDATA PRIORITARIA	6,50	8,70	8,70	10,50	10,50	16,50	16,50

F.TO ACCETTATO PICCOLO-MEDIO

AVVISO DI RICEVIMENTO (A/R)	3,00

Pertanto il prezzo della Raccomandata urgente con avviso di ricevimento si ottiene aggiungendo il prezzo dell'avviso di ricevimento al prezzo della Raccomandata urgente.

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+1 gg. Lavorativi (J = accettazione) nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+3 gg. Lavorativi (J = accettazione) nel 85 % dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+4 gg. Lavorativi 85 % dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+4 gg. Lavorativi 85 % dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

- **Per il formato extra si applica la tariffa dello scaglione di peso successivo.**

Tariffa Posta Semplice iva Inclusa

Fascia di peso	0-20 GR.	21-50 GR.	51-100 GR.	101 -250 GR.	251-350 GR.	351-1000 GR.	1001-2000 GR.
F. to Piccolo	1,10	2,44					
F.to Medio	2,44	2,44	2,50	3,10	4,15	4,90	5,50
F.to Extra	2,56	2,62	3,20	3,90	4,90	5,50	5,70

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+5 gg. Lavorativi nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+6 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+7 gg. Lavorativi nel 85% dei casi.
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+9 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

Tariffa Posta Prioritaria iva inclusa

Fascia di peso	0-20 GR.	21-50 GR.	51-100 GR.	101 -250 GR.	251-350 GR.	351-500 GR.	501-2000 GR.
F.TO PICCOLO/MEDIO	2,60	2,60	2,60	4,90	4,90	4,90	6,30
F.TO EXTRA	3,65	3,65	3,65	5,90	5,90	5,90	7,40

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+3 gg. Lavorativi nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+4 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+5 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+5 gg. Lavorati nel 85% dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

Tariffa Posta 3.0 Certificata iva inclusa

Fascia di peso	0-20 GR.	21-50 GR.	51-100 GR.	101 -250 GR.	251-500 GR.
F.TO PICCOLO/MEDIO	0,67	1,04	1,52	1,77	2,01

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+3 gg. Lavorativi nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+4 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+5 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+5 gg. Lavorati nel 85% dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

Tariffa Posta 3.0 Telegramma online iva inclusa

TELEGRAMMA ONLINE	20 PAROLE	50 PAROLE	100 PAROLE	200 PAROLE	500 PAROLE
F.TO PICCOLO	5,00	8,00	11,00	20,00	41,00

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+1 gg. Lavorativi nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+1 gg. Lavorativi nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+2 gg. Lavorativi nel 85% dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+2 gg. Lavorati nel 85% dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

Tariffa Pacco Posta 3.0 Locale iva inclusa

FASCIA 0 – 1000 GR. (Dim. 33 x 23 x 2)	**€. 6,89**
FASCIA 2001 - 5000 GR	**€. 8,54**
FASCIA 3001 - 5000 GR	**€. 10,87**
FASCIA 5001 - 10000 GR.	**€. 12,20**
FASCIA 10001 - 15000 GR.	**€. 15,00**
FASCIA 15001 - 25000 GR	**€. 16,50**

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+3 gg. Lavorativi nel 90% dei casi.
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

Tariffa Pacco Espresso Posta 3.0 iva inclusa

FASCIA 0 – 1000 GR. (Dim. 33 x 23 x 2)	**€. 7,25**
FASCIA 1001 - 3000 GR (Pacco Dim. 50X40X40 cm.)	**€. 9,22**
FASCIA 3001 - 5000 GR	**€. 10,87**
FASCIA 5001 - 10000 GR.	**€. 14,49**
FASCIA 10001 - 15000 GR.	**€. 18,12**
FASCIA 15001 - 25000 GR	**€. 19,32**
FASCIA 25001 - 30000 GR.	**€. 22,95**

OBBIETTIVI DEI TEMPI DI CONSEGNA: SU ZONA DI COPERTURA AGENZIA POSTA 3.0
Per destinazioni stesso comune di partenza: J+6/12/24 ore gg. Lavorativi nel 95% dei casi
Per destinazioni diverse dal comune di partenza: J+1 gg. Lavorativi nel 90% dei casi
Per destinazioni diverse che ricadono in zone Calabria Sicilia e Sardegna: J+2 gg. Lavorativi 88% dei casi
Per destinazioni isole minori e zone disagiate: J+5 gg. Lavorati nel 85% dei casi
***J= GIORNO DI ACCETTAZIONE**

3. Formato Buste accettate

Formati standard delle buste accettate

F.to Piccolo	F.to Medio	F.to Extra
ALTEZZA MIN. 90 MAX. 120 (mm)	ALTEZZA MIN. 90 MAX 250 (mm)	ALTEZZA MIN. 90 MAX 250 (mm)
LUNGHEZZA MIN. 140 MAX 235 (mm)	LUNGHEZZA MIN. 140 MAX 353 (mm)	LUNGHEZZA MIN. 140 MAX 353 (mm)
SPESSORE FINO A 5 (mm)	SPESSORE FINO A 25 (mm)	SPESSORE FINO A 50 (mm)
Peso fino a 50gr.	Peso fino a 2000 gr.	Peso fino a 2000 gr.

NON SONO AMMESSI INVII NON RETTANGOLARI

4. Specifica dei Prodotti tracciati a firma

I Prodotti a firma tracciati, garantiscono al mittente l 'attestazione di avvenuta spedizione e di consegna al destinatario.
La Raccomandata consegnata da Posta 3.0 ha lo stesso valore probatorio di Poste Italiane.
Il monitoraggio della corrispondenza tracciata a firma sul sito web: www.postatrepuntozero.it Inserendo il codice a barre riportato in distinta al momento della spedizione assegnato ad ogni singolo prodotto tracciato
Nel caso di mancata ricezione della ricevuta di consegna l'utente potrà richiedere all'operatore che ha preso in carico la spedizione, la certificazione di avvenuta consegna.

5. Caratteristiche del prodotto Raccomandata

Posta Raccomandata fornisce al mittente l'attestazione della spedizione e avvenuta consegna utilizzando la ricevuta di ritorno. Il monitoraggio della corrispondenza tracciata sul sito web: www.postatrepuntozero.it Inserendo il codice a barre riportato in distinta al momento della spedizione assegnato ad ogni singolo prodotto tracciato e relativa archiviazione dei dati di ogni singolo invio. In caso di assenza del destinatario verrà lasciato l'avviso di mancato recapito, e la raccomandata verrà' posta in giacenza 30 gg. (come previsto dal codice postale legge 156/73 e successive modificazioni), presso gli uffici Posta 3.0 o presso Punti di Giacenza (sedi mandatarie autorizzate) nelle immediate vicinanze del destinatario agevolando le fasi di ritiro della stessa.
Si potrà' concordare un secondo passaggio, solo se la sede del ritiro non sia raggiungibile a piedi dal destinatario.
Previsto il secondo tentativo di consegna da concordare, solo se nelle immediate vicinanze non e' presente un Punto Giacenza, Punti Vendita (sedi secondarie o sedi mandatarie autorizzate) riconosciute dal logo Posta 3.0.

6. Caratteristiche del prodotto Raccomandata Assicurata

Posta raccomandata Assicurata, oltre all'attestazione della spedizione e avvenuta consegna con firma del ricevente, si otterrà il Diritto di rimborso in denaro, per mancato recapito o furto della corrispondenza, fino a un massimo di €. 50,00.
Il monitoraggio della corrispondenza tracciata sul sito web: www.postatrepuntozero.it Inserendo il codice a barre riportato in distinta al momento della spedizione assegnato ad ogni singolo prodotto tracciato e relativa archiviazione dei dati di ogni singolo invio. In caso di assenza del destinatario verrà lasciato l'avviso di mancato recapito, e la raccomandata verrà' posta in giacenza 30 gg. (come previsto dal codice postale legge 156/73 e successive modificazioni) presso gli uffici Posta 3.0 o presso Punti di Giacenza (sedi mandatarie autorizzate) nelle immediate vicinanze del destinatario agevolando le fasi di ritiro della stessa. Si potrà concordare un secondo passaggio, solo se la sede del ritiro non sia raggiungibile a piedi dal destinatario.
Previsto il secondo tentativo di consegna da concordare, solo se nelle immediate vicinanze non e' presente un Punto Giacenza, Punti Vendita (sedi secondarie o sedi mandatarie autorizzate) riconosciute dal logo Posta 3.0.

7. Caratteristiche del prodotto Raccomandata Prioritaria

Posta Raccomandata Prioritaria, fornisce al mittente l'attestazione della spedizione e avvenuta consegna utilizzando la ricevuta di ritorno. La consegna avviene con **tempistiche più rapide** come indicato negli obbiettivi di consegna.
Il monitoraggio della corrispondenza tracciata sul sito web: www.postatrepuntozero.it Inserendo il codice a barre riportato in distinta al momento della spedizione assegnato ad ogni singolo prodotto tracciato e relativa archiviazione dei dati di ogni singolo invio. In caso di assenza del destinatario verrà lasciato l'avviso di mancato recapito, e la raccomandata verrà' posta in giacenza 30 gg. (come previsto dal codice postale legge 156/73 e successive modificazioni), presso gli uffici Posta 3.0 o presso Punti di Giacenza (sedi mandatarie autorizzate) nelle immediate vicinanze del destinatario agevolando le fasi di ritiro della stessa. Si potrà' concordare un secondo passaggio, solo se la sede del ritiro non sia raggiungibile a piedi dal destinatario.
Previsto il secondo tentativo di consegna da concordare, solo se nelle immediate vicinanze non e' presente un Punto Giacenza, Punti Vendita (sedi secondarie o sedi mandatarie autorizzate) riconosciute dal logo Posta 3.0.

8. Caratteristiche Posta Semplice

Posta Semplice è consigliato l'utilizzo per invii di cartoline, comunicazioni e documenti non ufficiali.
Posta Semplice è un prodotto non a firma, viene inserito semplicemente in cassetta, non fornisce tracciatura e prova di consegna.

9. Caratteristiche Posta Prioritaria

Prodotto più veloce della posta semplice senza firma, che attesta la data di invio e relativa tracciatura con possibilità di monitorare la data di consegna in cassetta.

10. Caratteristiche Posta 3.0 Certificata

Servizio di recapito certificato con valore aggiunto, infatti grazie all'utilizzo di palmari in dotazione ai postini sarà' possibile certificare per mezzo di sistema GPS satellitare, il luogo esatto, la data e ora di avvenuta consegna.
Il prodotto Posta 3.0 Certificato, potrà essere utilizzato, per invii massivi nello stesso cap. (min.10.000 pz.).

11. Caratteristiche Posta 3.0 Telegramma online

Servizio di consegna senza firma, urgente, viene assegnato un numero identificativo al telegramma, per rendere possibile il monitoraggio, la data di consegna in cassetta al destinatario nel caso di assenza di quest'ultimo.
La tariffa comprende: busta, stampa di un foglio, imbustamento e recapito.

12. Caratteristiche Pacco Posta 3.0 Locale

Prodotto ordinario a firma che attesta la data di invio e relativa tracciatura con possibilità di monitorare la data di consegna al destinatario. **Dimensioni max. 35 x 25 x 10 cm.**

13. Caratteristiche di consegna Pacco Espresso Posta 3.0

Prodotto espresso a firma che attesta la data di invio e relativa tracciatura con possibilità di monitorare la data di consegna al destinatario o delegato fino ad un max. di kg.30, Dimensioni max. 50 x 40 x 40 cm.

14. Caratteristiche dei servizi accessori con valore aggiunto Posta 3.0

a. Ritiro a domicilio presso il cliente, stampa e imbustamento, elaborazione della distinta di partenza, ricevute di ritorno, tracciatura elettronica, firma del destinatario.
b. Previsto il secondo tentativo di consegna da concordare, solo se nelle immediate vicinanze non e' presente un Punto Giacenza, Punti Vendita (sedi secondarie o sedi mandatarie autorizzate).
c. Punti vendita -Punti Giacenza: sedi secondarie o mandatarie autorizzate alla gestione della giacenza e della spedizione della corrispondenza.
d. La presa in carico della corrispondenza avverrà per mezzo della compilazione della distinta di presa in carico in doppia copia, con i dati dei destinatari, tipologia e numero della corrispondenza.
e. E' possibile richiedere il ritiro in sede per clienti Business con relativo addebito del Pick-up (da concordare).
f. La corrispondenza non recapitabile direttamente dalle Agenzie Posta 3.0, verranno inoltrate il giorno successivo alla presa in carico della corrispondenza sul circuito Poste Italiane alle tariffe in vigore al momento della spedizione, pertanto le tempistiche e resi o disservizi non saranno imputabili a nostro carico.
Dove è previsto, l'addebito dei relativi costi (Poste Italiane) saranno inserite in fattura con l'esclusione della base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72.
* Le tariffe sono valide per le zone di copertura Posta 3.0, possono subire variazioni in base ai quantitativi.

15. Specifica degli Obbiettivi di consegna Posta 3.0

Intesi come giorni lavorativi esclusi sabato e festivi, inoltre le tempistiche di consegna possono variare per circostanze non imputabili a POSTA 3.0 (es. scioperi, eventi atmosferici straordinari etc. etc.). Per ciascun prodotto sono stati inseriti obbiettivi di consegna, caratteristiche, tariffe e formati.

16. Fatturazione e prezzi

La fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente.

a. Le tariffe riportate per le aree di copertura rete postale Posta 3.0 possono subire delle variazioni (scontistiche) in funzione dei quantitativi.

Dove è previsto in mancanza della copertura Posta 3.0, l'addebito dei relativi costi (Poste Italiane) saranno inserite in fattura con l'esclusione della base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72.

17. Reclami, rimborsi e indennizzi

a. Chi può presentare il reclamo

L'utente che ritiene di aver subito un disservizio per ritardo del recapito, mancata consegna o perdita del prodotto.

b. Come e dove presentare un reclamo

 Compilando la "Lettera di reclamo" che può essere inviata a indirizzo mail reclami@postatrepuntozero.it

 Compilandola e inviandola on-line, accendo al sito Internet www.postatrepuntozero.it, alla voce reclami.

Per i prodotti registrati a firma (raccomandata, assicurata e pacchi) è necessario allegare la copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione clienti, inoltre si dovrà' indicare l'agenzia o lo sportello presso il quale è' stata effettuata la spedizione.
Accettazione al trattamento dei propri dati secondo la normativa e le modalità' di accredito dell'eventuale rimborso.
Il reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

18. Rimborsi per tipologia di prodotto

In conformità alla legislazione Nazionale vigente, i rimborsi sono previsti ai soli prodotti a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione dell'invio documentabili.

a. **PER IL SERVIZIO RACCOMANDATE, ASSICURATA E PACCHI POSTALI CON E SENZA RICEVUTA**:

Ritardo:
Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.
Oltre il 30° giorno lavorativo: perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario di Euro 26,00

b. Posta Semplice e Prioritaria: Non sono previsti rimborsi
c. Pacco 3.0: rimborso di €.1,00 per kg.
d. Per spedizioni pacchi affidate ad altri vettori: rimborso di €.1,00 per kg.

19. Quando presentare il reclamo

Prodotti con tracciatura a firma: Posta raccomandata, assicurata e pacco postale.
Entro e non oltre 45 gg. Dalla data di postalizzazione oltre i quali la risposta non è garantita e non oltre i 90 gg.

d. Tipologie di reclami

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento totale/parziale
- Mancato espletamento del servizio
- Altro

e. Tempi e modalità di risposta

Entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo, Posta 3.0 comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo.

20. Regolamentazione delle controversie

Si opererà nel rispetto delle modalità' e le limitazioni, delle condizioni e obblighi previsti riguardo la normativa vigente, facendo riferimento alle delibere adottate dall'Autorità di regolamentazione del settore Postale.

Verranno osservate le disposizioni concernenti la tutela della riservatezza e della sicurezza della rete Postale, di
cui all'art. 11 del Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n.261.

- Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CONS, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle Associazioni Nazionali dei consumatori e degli utenti.

- Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione.
Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti
del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Posta 3.0, rende disponibile sul proprio sito nonché presso le sedi affiliate il Formulario CP, al fine di rendere agevole il ricorso all'AGCOM.

21. E MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE DEI DATI

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato in modo da garantire un'adeguata sicurezza e riservatezza impedendone l'accesso o l'utilizzo al personale non autorizzato. Pertanto, i dati personali saranno trattati e conservati nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti e per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, comunque per il periodo previsto dalla legge.

22. OBBLIGHI E RISPETTO DELLA PRIVACY

Queste sono le misure per il trattamento di dati personali di qualsiasi tipo con strumenti informatici utilizzati dal personale autorizzato. Si renderà necessario l'utilizzo e cura delle password personali, robuste, cambiate ogni 3/6 mesi a seconda della tipologia di dati trattati. L'utilizzo di un Antivirus originale, installato su tutti i device che contengono dati (compresi smartphone e tablet!), periodicamente aggiornato. Al momento della formalizzazione della nomina ad Incaricato, lo stesso riceve informazioni relativamente a: - codice identificativo e password; - uso delle password; - back up dei dati aziendali rilevanti; - policy di sicurezza a cui adeguarsi. Il codice identificativo e la password non possono essere mai associati ad altri Incaricati e vengono disattivati se inutilizzati per 6 mesi o in caso di perdita della qualità di Incaricato. A tutti gli Incaricati destinati al trattamento di dati mediante strumento elettronico verranno conferite credenziali di autenticazione (art. 34, comma 1, lett. b), mediante ID e parola chiave, conformi alla normativa e con l'obbligo di modificarle al momento della consegna ed aggiornarle periodicamente. Ogni Incaricato è custode e responsabile delle proprie password.

23.Esclusione di Responsabilità per danni indiretti

Per quanto concerne il diritto all'indennizzo la legge e la carta della qualità' prevedono l'esclusione dal diritto di indennizzo, nei casi di forza maggiore o da danni causati dalla natura dell'oggetto o dal mittente, invii non consentiti dalla legge e quando ci sono dichiarazioni fraudolenti. La responsabilità e le sanzioni o ammende restano a carico dell'agenzia titolare di Licenza operatore abilitato alla fornitura del servizio, anche in virtù dell'indipendenza giuridica ed economica che li contraddistingue**,** pertanto le tempistiche e i disservizi saranno a loro esclusivo carico.
Nel caso di ritrovamento successivo all'indennizzo, la restituzione all'interessato potrà avvenire solo se restituirà l'indennizzo riscosso.

24. PROPRIETA' SITO E LOGO

Il Sito ed il logo Posta 3.0, sono di proprietà esclusiva di 2VM WEB SRLS.
I diritti di proprietà intellettuale relativi a servizi, contenuti, segni distintivi e di dominio del sito www.postatrepuntozero.it, così come i diritti di utilizzo e sfruttamento degli stessi, compresa la sua divulgazione, la pubblicazione, riproduzione, distribuzione e trasformazione sono di proprietà esclusiva di 2VM WEB SRLS.