CARTA DEL SERVIZIO POSTALE
RECAPITO ITALIANO

Recapito Italiano Srl Licenza N° 4838/2021 rilasciata dal Ministero per lo Sviluppo Economico
Sede Legale: Via del Forte Tiburtino 162 – 00159 Roma
www.postapower.com
Capitale Sociale Euro 500 i.v. - C.F. e P. IVA 16254051002

1. Carta dei servizi Recapito Italiano

La presente Carta dei Servizi (di seguito "**Carta**") è adottata da Recapito Italiano S.r.l. in qualità di licenziataria del marchio "**Posta Power ®**" in osservanza delle disposizioni contenute nelle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni:

- n. 109/25/CONS "Adozione della nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza".
- n.184/13/CONS "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale".

La Carta è il documento nel quale sono descritti i principali servizi postali offerti ed erogati da Recapito Italiano S.r.l. con il marchio "Posta Power ®" – ad essa concesso in licenza non esclusiva per il settore di riferimento – gli obiettivi di qualità ad essi associati, le caratteristiche ed i prezzi e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, al fine di avere un rapporto trasparente ed aperto oltre che per soddisfare le varie necessità dell'utenza.

La Carta di Recapito Italiano S.r.l. è pubblicata sul sito web www.postapower.com al seguente indirizzo www.postapower.com/documenti/CARTA-DEI-SERVIZI.pdf ed è affissa nei locali delle sedi operative in cui si svolgono i servizi postali di Recapito Italiano S.r.l.

2. Principi fondamentali

Recapito Italiano S.r.l. assicura l'eguaglianza di trattamento degli utenti, adottando misure volte a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi postali ai disabili, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla fruizione dei servizi postali.

Con la presente Carta l'azienda si impegna, ispirandosi ai principi di trasparenza, obiettività equità, imparzialità e semplificazione a perseguire i seguenti obiettivi:

- definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia;
- fornire agli utenti un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi;
- dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio;
- facilitare le opportunità di contatto con l'azienda;
- fornire, su richiesta, le informazioni in merito alle norme in base alle quali sono forniti i servizi postali e le prestazioni supplementari;
- garantire un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi;
- promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari.

I servizi sono offerti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, e in caso di scioperi debitamente autorizzati dalle Autorità competenti.
Recapito Italiano S.r.l. si impegna a informare, in anticipo e con mezzi adeguati, gli utenti delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione tramite punto di contatto, anche telefonico, e sito web, ove fornirà assistenza e notizie più dettagliate.

Recapito Italiano S.r.l. garantisce che ciascun utente possa liberamente esercitare i diritti di accesso ai propri dati personali da essa raccolti e tutti i relativi diritti, conformemente anche all'informativa relativa alla raccolta e al trattamento di tali dati pubblicata sul sito web www.postapower.com al seguente indirizzo https://postapower.com/privacy/.

3. Il quadro normativo

3.1 La liberalizzazione del mercato postale

Di seguito un breve riepilogo dei passaggi legislativi che hanno portato, in Italia, alla completa liberalizzazione del settore postale.
L'inizio del processo è avvenuto con la Direttiva Europea 97/67/CE, recepita in Italia con il D.Lgs. n. 261 del 22/07/1999 che rappresenta il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale. Successivamente sono stati emanati la Direttiva Europea 2002/39/CE, recepita in Italia con il D.Lgs. n. 384 del 23/12/2003 e la Direttiva Europea 2008/6/CE, recepita in Italia con il D. Lgs. n. 58 del 31/03/2011.
Infine, a partire dal 10/09/2017, la Legge sulla concorrenza, n. 124 del 2017, art. 1, comma 57, ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva, a favore di Poste Italiane, dei servizi inerenti alle notificazioni di atti giudiziari di cui alla Legge n. 890 del 20/11/1982 e successive modificazioni e i servizi inerenti alle notificazioni di cui all'art. 201 del D.Lgs. n. 285 del 30/04/1992 (Codice della Strada).

3.2 Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con il D.L. n. 201 del 06/12/2011, convertito dalla Legge n. 214 del 22/12/2011 viene affidata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.
Tra le principali delibere adottate dall'AGCOM in materia di regolamento delle licenze postali troviamo:

- Delibera 129/15/CONS – Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali.
- Delibera 77/18/CONS – Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (Legge 20/11/1982 n. 890) e di violazioni del Codice della Strada (art. 201 del D.Lgs. 30/04/1992 n. 285).

4. L'attività di Recapito Italiano

Recapito Italiano S.r.l. è intestataria dei seguenti titoli per lo svolgimento dei servizi postali in ambito nazionale, rilasciati dal Ministero dello Sviluppo Economico in applicazione della Regolamentazione emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM): Licenza individuale LIC/4838/2021; Autorizzazione Generale AUG/6306/2021.
Recapito Italiano S.r.l. eroga servizi di stampa, imbustamento, raccolta, lavorazione, smistamento e distribuzione.
La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite inserimento dei dati all'interno dell'Area Riservata presente sul sito web www.postapower.com, protetta da login e password, da parte del cliente/mittente o da parte di un incaricato di Recapito Italiano S.r.l., debitamente formato, successivamente stampata, imbustata secondo le indicazioni inserite o indicate dal cliente/mittente e consegnata.
Il recapito della corrispondenza lavorata avviene tramite il vettore Poste Italiane che garantisce la copertura nazionale del servizio o tramite propri postini.

5. Descrizione dei servizi postali Recapito Italiano

Di seguito sono riportati i servizi postali offerti da Recapito Italiano S.r.l. con indicazione delle effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio.
Recapito Italiano S.r.l. si impegna inoltre a fornire, su richiesta, le informazioni in merito alle norme in base alle quali sono forniti i servizi postali e le prestazioni supplementari.
In ogni caso Recapito Italiano S.r.l. è libera nella scelta del modo di esecuzione del contratto, compresa quella di affidare indirettamente o parzialmente i servizi a terzi.

5.1 Posta Prioritaria (P4) Power

Caratteristiche

Servizio di posta ordinaria con recapito in ambito nazionale, tramite immissione della corrispondenza nella cassetta postale del destinatario, all'indirizzo riportato sulla busta. La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite inserimento dei dati all'interno dell'Area Riservata presente sul sito web www.postapower.com, protetta da login e password, da parte del cliente/mittente o da parte di un incaricato di Recapito Italiano S.r.l., debitamente formato, successivamente stampata e imbustata secondo le indicazioni inserite o indicate dal cliente/mittente e consegnata.

Obiettivi di consegna

Tempi	Copertura Locale	Copertura Nazionale
J = giorno di accettazione	J+1 / J+4	J+4 / J+6

Fasce di peso	0-20 gr	21-50 gr	51-100 gr	101-250 gr	251-350 gr	351-1000 gr	1001-2000 gr
Tariffe	€ 1.30	€ 2,90	€ 2.95	€ 4.25	€ 5,40	5,85	€ 7.05

5.2 Posta 1 Contest Power

Caratteristiche

Il servizio ha le stesse caratteristiche del servizio di Posta Prioritaria (P4) Power con il valore aggiunto della rapidità del servizio.

Obiettivi

Servizio	**Stampa**	**Consegna da parte del vettore**	
		PT	**Posta Power**
Posta 1 Contest Power			
per i lavori ricevuti entro le ore 12.30	G+0	G+1/G+4	
per i lavori ricevuti dopo le ore 12.30	G+1	G+1/G+4	

Fasce di peso	0-20 gr	21-100 gr	101-350 gr	350-2000 gr
Tariffe	€ 3.50	€ 5.40	€ 7.50	€ 10.65

5.3 Raccomandata Power

Caratteristiche

Servizio di posta registrata con recapito a firma che fornisce al mittente la prova legale di avvenuta spedizione (Distinta di spedizione) e, su richiesta del cliente, la prova legale di avvenuta consegna (RR Posta Power). Il recapito viene effettuato al destinatario o a soggetti abilitati a ricevere gli invii presso il domicilio del destinatario (componenti nucleo familiare, conviventi, collaboratori familiari, se vi è il servizio di portierato, il portiere) previa firma per ricevuta. In caso di assenza del destinatario, viene lasciato un avviso di passaggio dove sono riportati il numero telefonico

dell'ufficio di riferimento e l'indirizzo. Se il destinatario lo desiderasse, potrà contattare l'ufficio indicato per usufruire del servizio gratuito di riconsegna su appuntamento o recarsi presso il medesimo ufficio per il ritiro. L'invio della raccomandata resta in giacenza gratuita per 30gg solari presso gli uffici contrassegnati dal marchio "Posta Power ®". Attraverso il servizio di tracking disponibile sul sito web www.postapower.com è possibile rintracciare ogni spedizione inserendo il codice identificativo della raccomandata. I resi, costituiti da buste in compiuta giacenza e invii che non è stato possibile consegnare, insieme alle Ricevute di Ritorno, se presenti, sono restituiti al cliente/mittente.
Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari di ritiro o di accettazione, nonché indicare correttamente il Codice di Avviamento Postale.
La raccolta avviene tramite ritiro programmato o su chiamata presso la sede del cliente/mittente oppure tramite inserimento dei dati all'interno dell'Area Riservata presente sul sito web www.postapower.com, protetta da login e password, da parte del cliente/mittente o da parte di un incaricato di Recapito Italiano S.r.l., debitamente formato, successivamente stampata, imbustata secondo le indicazioni inserite o indicate dal cliente/mittente e consegnata.

Obiettivi di consegna

Tempi J= giorno di accettazione	Copertura Locale	Copertura Nazionale
Entro le ore 12	J+1 / J+3	J+3 / J+6
Dopo le ore 12	J+2 / J+4	J+4 / J+7

Fasce di peso	0-20 gr	21-50 gr	51-100 gr	101-250 gr	251-350 gr	351-1000 gr	1001 – 2000g
Tariffe	€ 6.00	€ 7.75	€ 8.35	€ 9.00	€ 10.05	€ 12.30	€ 16.45

Prezzo ricevuta di ritorno: € 1.00
Il prezzo della ricevuta di ritorno è da sommarsi a quello della raccomandata.

5.4 Raccomandata 1 Power

Caratteristiche
Il servizio ha le stesse caratteristiche del servizio di Raccomandata con il valore aggiunto della rapidità del servizio.

Obiettivi di consegna

Servizio	Stampa	Consegna da parte del vettore	
		PT	Posta Power
Raccomandata1 / Raccomandata1 AR			
per i lavori ricevuti entro le ore 12.30	J+0	J+1/J+2	
per i lavori ricevuti dopo le ore 12.30	J+1	J+1/J+2	

Fasce di peso	0-20 gr	21-100 gr	101-350 gr	350-2000 gr
Tariffe	€ 7.90	€ 10.80	€ 13.05	€ 21.35

Prezzo ricevuta di ritorno: € 3,90 per la fascia di peso 0-20g, mentre € 4,00 per le restanti fasce di peso.
Il prezzo della ricevuta di ritorno è da sommarsi a quello della raccomandata.
La Raccomandata 1 Power è soggetta all'applicazione dell'IVA, già inclusa nelle tariffe indicate nel presente tariffario.

5.5 Same Day Power

Caratteristiche

Il servizio ha le stesse caratteristiche del servizio di Raccomandata Power ma con il valore aggiunto della consegna nello stesso giorno di presa in carico.
E' un servizio disponibile solo per le zone in cui verrà attivata la copertura locale.

Obiettivi di consegna

Tempi J= giorno di accettazione	Copertura Locale
Entro le ore 15	J + 0
Dopo le ore 15	J + 1

Fasce di peso	Entro 20 km	Oltre 20 km
Tariffe	€13,00	€ 19,00

Il prezzo della ricevuta di ritorno è incluso nel servizio

6. Obiettivi di Consegna

Gli obiettivi di consegna dichiarati nella presente Carta si riferiscono al servizio di recapito effettuato direttamente dagli uffici di Recapito Italiano S.r.l. per la copertura locale e al servizio di recapito di Poste Italiane per la copertura Nazionale (ove non presente la copertura locale) e sono espressi entro il tempo indicato: J = giorno di accettazione + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.
Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo (entro le ore 11:00) in cui avviene presso il cliente il ritiro della corrispondenza a cura del personale incaricato (in busta cartacea chiusa, completa di indirizzo e mittente) o il giorno lavorativo di conferma della distinta (entro le ore 12:00), tramite inserimento dei dati all'interno dell'Area Riservata presente sul sito web www.postapower.com, protetta da login e password, da parte del cliente/mittente o da parte di un incaricato di Recapito Italiano S.r.l., debitamente formato, successivamente stampata e imbustata secondo le indicazioni inserite o indicate dal cliente/mittente e consegnata.
Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato, in ogni caso, alla corretta e completa indicazione dei dati di indirizzo riportati sulla spedizione da parte del cliente/mittente, dalle condizioni di accesso alla cassetta postale del destinatario e da una valida indicazione del nome del destinatario sulla stessa cassetta postale.
La misurazione dei tempi di consegna viene effettuata dall'azienda su base semestrale, con riferimento alla posta tracciata.
Recapito Italiano S.r.l. si riserva la possibilità di concordare con il cliente tempi di erogazione dei servizi e prezzi diversi da quelli indicati nella presente Carta, in considerazione delle zone interessate, dei quantitativi di spedizioni affidati e di specifiche esigenze espresse dal mittente.
I tempi di recapito possono altresì variare in caso di eventi straordinari e/o fatti fortuiti indipendenti e non imputabili a Recapito Italiano S.r.l.

7. Procedura segnalazioni e reclami

7.1 Chi può presentare segnalazioni e reclami

Segnalazioni e reclami possono essere presentati dall'utente dei servizi postali, sia esso mittente, destinatario o persona da essi delegata.

7.2 Come presentare segnalazioni e reclami

Per inoltrare una segnalazione o sporgere un reclamo in forma scritta si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- Scrivendo una lettera indirizzata a: Recapito Italiano S.r.l. – Ufficio Reclami – Via Pio XII 14 – 35010 Vigonza (PD)
- Inviando una e-mail a amministrazione@postapower.com

Il reclamo può essere presentato anche utilizzando l'apposito modulo presente sul nostro sito www.postapower.com, al link https://www.postapower.com/documenti/Modulo_di_reclamoPP.pdf, da trasmettere, compilato, attraverso i predetti canali.

La comunicazione da parte dell'utente, per la segnalazione di un disservizio, può essere inoltrata dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione e non oltre i 90 giorni.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali: nome, cognome e indirizzo del reclamante, breve descrizione del motivo del reclamo indicando tipologia del servizio, eventuale codice a barre/numero di spedizione, recapito telefonico e/o e-mail di chi presenta il reclamo, modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro.
La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio e servizio.
Recapito Italiano S.r.l. s'impegna a gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 45 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

Quanto alla possibilità di reclami o segnalazioni anche per telefono o via fax si rimanda all'art. 9 della presente Carta.

7.2 Tempi e modalità di gestione del reclamo

Recapito Italiano S.r.l. comunicherà all'utente l'esito del reclamo ricevuto e dell'eventuale richiesta di indennizzo entro 45 giorni.
Il termine decorre dalla data di ricezione del reclamo.
Recapito Italiano S.r.l. utilizzerà per la risposta in merito al reclamo, per quanto possibile, lo stesso canale impiegato dal reclamante. Per reclami ricevuti tramite comunicazione scritta, verrà data risposta scritta.

7.3 Tipologia di Reclamo

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento/Manomissione (totale/parziale) contestati in modo specifico al momento della consegna
- Smarrimento
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Mancato espletamento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento
- Altro

7.4 La procedura di conciliazione

In conformità a quanto prescritto nella delibera n. 184/13/CONS "Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale", qualora l'utente non riceva risposta al reclamo presentato nei termini stabiliti, oppure ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, potrà presentare istanza di conciliazione da svolgersi in sede locale con eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.
La procedura di conciliazione dovrà concludersi con la redazione di un verbale e copia dello stesso verbale verrà trasmessa all'utente.
Il modulo di conciliazione è reperibile al seguente link https://www.postapower.com/documenti/Modulo-di-Conciliazione.pdf e nelle sedi e nei locali destinati all'erogazione dei servizi postali di Recapito Italiano S.r.l.

Conclusa la procedura di conciliazione sopra richiamata, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, chiedendo di definire la controversia derivante dal reclamo.
L'utente non potrà chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:
a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui al punto che precede;
b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
c) siano decorsi più di 90 giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28 del 04/03/2010.
L'istanza per chiedere la definizione della controversia è rivolta all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni utilizzando obbligatoriamente il "Formulario CP" da compilare, a pena d'inammissibilità, in ogni sua parte.
Il formulario CP è reso disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM (www.agcom.it) al link https://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale e reso disponibile sul sito www.postapower.com al link www.postapower.com/documenti/FORMULARIO-CP.pdf e nelle sedi e nei locali destinati all'erogazione dei servizi postali di Recapito Italiano S.r.l., in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A della delibera 184/13/CONS.
Al formulario l'utente deve allegare, a pena di inammissibilità, copia del proprio documento di identità, ovvero di quello del legale rappresentate nel caso di persone giuridiche, nonché copia del reclamo presentato al fornitore e del verbale redatto in sede di conciliazione.
L'utente può inviare l'istanza per chiedere la definizione della controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata (PEC), ovvero può consegnarla a mano contro rilascio di ricevuta.

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi ad un organismo di mediazione previsto dal D.Lgs. n. 28 del 04/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative ai contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 c. 1 lettera c) del D.Lgs. n. 206 del 06/09/2005 dovranno fare riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

8. Rimborsi

In conformità con la legislazione nazionale vigente, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi a spedizione, destinazione e consegna.

Negli altri casi, l'assenza di rimborsi, indennizzi e ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.

A seguito del reclamo dell'utente, in caso di accertamento del disservizio da parte di Recapito Italiano S.r.l., verrà corrisposto quanto dovuto al mittente nei modi e nei termini indicati nella presente Carta.

Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

8.1 Rimborso per gli invii prodotti tracciati

Raccomandata Power	• ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione. • ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = rimborso forfetario di € 25,82 più il costo della spedizione. • mancato recapito o danneggiamento/manomissione totale = rimborso forfetario di € 25,82 più il costo della spedizione.
Raccomandata 1 Power	• ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra: ✓ il 5° e il 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è (J+1- J+3) ✓ il 7° e il 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è (J+1- J+5) = l'importo del ristoro è pari a una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori. • ritardo nel recapito oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = rimborso forfetario di € 25,82 più il costo della spedizione. • mancato recapito o danneggiamento/manomissione totale = rimborso forfetario di € 25,82 più il costo della spedizione.
Same Day Power	• ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra il 3° e il 20° giorno lavorativo successivo all'accettazione = una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori. • ritardo nel recapito oltre il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = rimborso forfetario di € 25,82 più il costo della spedizione. • mancato recapito o danneggiamento/manomissione totale = rimborso forfetario di € 25,82 più il costo della spedizione.

8.2 Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento

Lo smarrimento o il ritardato recapito dell'avviso di ricevimento, non dà luogo ad alcun indennizzo. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un duplicato regolarizzato.
Ai fini della richiesta del duplicato, il mittente è tenuto ad utilizzare l'apposito modulo presente sul sito web di Recapito Italiano S.r.l. al seguente indirizzo: www.postapower.com/documenti/DuplicatoAR.pdf
La richiesta del duplicato può essere presentata non prima di 10 gg e non oltre 180 gg dalla spedizione dell'atto.
Recapito Italiano S.r.l. si impegna a rilasciare il duplicato richiesto entro 30gg dalla data della richiesta.
Recapito Italiano S.r.l. s'impegna, comunque al rispetto degli obiettivi di qualità definiti.

8.3 Modalità di rimborso

Il rimborso verrà eseguito, a scelta del cliente, attraverso assegno bancario o bonifico su c/c bancario o postale.
Il rimborso sarà effettuato entro 40gg dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni normative vigenti.
Recapito Italiano S.r.l. non è responsabile per il trasporto di denaro in qualunque valuta, oro, titoli e preziosi in genere, antichità, valori bollati, francobolli anche da collezionismo, stampe di valore artistico, titoli di qualunque genere al portatore, buoni pasto, etc.

L'ufficio reclami curerà anche l'interfaccia dei rimborsi dei clienti.
Per quanto concerne Poste Italiane, tuttavia, si precisa che per le modalità di reclami e rimborsi di tutta la corrispondenza rimessa al vettore tradizionale, seguiranno le procedure e le modalità prescritte dalla Carta del servizio universale di Poste Italiane.

Si precisa che Recapito Italiano S.r.l. non risponde dell'operato dei licenziatari del marchio "Posta Power ®" diversi da Recapito Italiano S.r.l. stessa. Ogni licenziatario, infatti, agisce in qualità di imprenditore autonomo, titolare di un proprio titolo abilitativo, e si assume la piena responsabilità, civile e penale, per le attività svolte.

Eventuali assunzioni di responsabilità da parte di Recapito Italiano S.r.l. in deroga a quanto previsto dalla legge e dalle norme contenute nella presente Carta non hanno alcun valore se non comunicate espressamente per iscritto.

9. Assistenza al cliente

Il servizio di assistenza al cliente, garantisce che gli utenti possano segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione.

Il servizio di assistenza è accessibile attraverso i seguenti canali:

- Inviando una e-mail ad info@postapower.com
- Contattando il numero verde gratuito 800 508770

Il servizio di assistenza è gratuito e disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 13:30 alle 18:00.

10. Condizioni Generali

1) 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, che riproducono gli impegni e gli obblighi delle parti.
E' garantito agli utenti il diritto di recedere dal contratto senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.
Gli utenti saranno informati con adeguato preavviso, non inferiore a 30 giorni, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.
Le condizioni generali di trasporto avranno valore nei confronti di qualsiasi altra organizzazione venga incaricata da Recapito Italiano S.r.l. per il trasporto e la consegna.

2) Oggetti non accettabili per il trasporto.
Recapito Italiano S.r.l. trasporta prodotti postali riferiti alla normativa ministeriale in atto al momento della presa in consegna del 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 e all'ordine pubblico.

3) 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 indicato nel paragrafo precedente, dichiarata espressamente inaccettabile per l'invio. Il cliente dichiara, altresì, che la spedizione è correttamente indirizzata ed imballata. Il cliente s'impegna ad effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni espressamente concordate per iscritto.
Il pagamento potrà essere eseguito con le modalità e gli strumenti di pagamento messi a disposizione da Recapito Italiano S.r.l. (contanti, carte di pagamento, bonifici, assegni, addebiti SDD SEPA).

4) Diritto di rifiuto.

Nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto del punto 2) Recapito Italiano S.r.l. avrà il diritto di rifiutare o di non proseguire la spedizione o il trasporto dei beni indirizzati a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

5) Esonero e limiti di responsabilità.

In ogni caso, Recapito Italiano S.r.l. non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

- Forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile a Recapito Italiano S.r.l. (maltempo, incidenti, etc.).
- Comportamento inadeguato o omissione del cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione (inclusa la violazione di ogni termine e condizione qui stabiliti), di ogni altra parte diversa da Recapito Italiano S.r.l., di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso Recapito Italiano S.r.l. è libera 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.
- Danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, a immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

6) 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 i prodotti 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 tale periodo le stesse verranno rispedite ai mittenti.

Si precisa che Recapito Italiano S.r.l. non risponde dell'operato dei licenziatari del marchio "Posta Power ®" diversi da Recapito Italiano S.r.l. stessa. Ogni licenziatario, infatti, agisce in qualità di imprenditore autonomo, titolare di un proprio titolo abilitativo, e si assume la piena responsabilità, civile e penale, per le attività svolte.