

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

POSTALAB



1. I VALORI DI POSTALAB

Postalab è un'azienda che opera nel settore delle poste per professionisti e aziende e, attraverso le aziende dei proprietari del marchio, effettua un servizio di ritiro, spedizione e consegna della corrispondenza. Il servizio Postalab nasce per agevolare la fase di accettazione della corrispondenza da parte del mittente, evitando spostamenti e perdite di tempo agli sportelli del servizio postale tradizionale.

Ogni punto Postalab è munito di regolare licenza ministeriale obbligatoria a norma di legge. Tutta la corrispondenza gestita da Postalab mantiene lo stesso valore legale di quella inviata col servizio postale tradizionale e la corrispondenza può essere recapitata direttamente dall'incaricato del punto Postalab - 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 postale presso il punto di raccolta.

POSTALAB

Postalab, anche con l'adozione della presente carta dei servizi intende ispirarsi ai principio di efficienza ed efficacia, impegnandosi a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela.

Per ricevere maggiori informazioni su Postalab è a disposizione della clientela il sito web www.postalab.it

2. IL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

I servizi di Postalab assicurano "la fornitura del servizio postale 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. IL RUOLO DELL'AUTORITA' DI REGOLAMENTAZIONE E LA QUALITA' DEI SERVIZI

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale. In particolare in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale.

4. LA CARTA DEI SERVIZI POSTALAB

La Carta dei servizi Postalab 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 dei servizi Postalab 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 dei servizi Postalab 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 dei servizi Postalab è pubblicata sul sito www.postalab.it e disponibile presso tutti i punti Postalab.

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

5. RECLAMI E CONCILIAZIONE

Postalab qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta dei servizi, 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.

Come e dove presentare un reclamo:

- Compilando una lettera di reclamo che potrà essere consegnata all'indirizzo indicato nelle singole carte dei servizi presenti negli uffici dei singoli affiliati.

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 a disposizione presso l'ufficio di postalizzazione.

6. ASSISTENZA E INFORMAZIONI

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

- Compilare e inviare una lettera al punto di zona che ha curato la spedizione
 - Compilare ed inviare una mail all'indirizzo info@postalab.it
 - Chiamare il Contact Center al numero verde "800 030 671";
-

POSTALAB

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

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

- Chiamare il Contact Center al numero verde "800 030 671";
- Compilare e inviare una lettera al punto di zona che ha curato la spedizione
- Compilare ed inviare una mail all'indirizzo info@postalab.it

7. I NOSTRI SERVIZI

Di seguito sono riportati tutti i prodotti offerti da Postalab 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.

La nostra offerta di prodotti di corrispondenza è 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, la tracciatura elettronica, l'avviso di ricevimento. 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.

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 Postalab, verso tutte le zone d'Italia.

Scaglioni di peso	Piccolo standard	Medio standard	Extra standard / formato non standard
-------------------	------------------	----------------	---------------------------------------

POSTALAB

1-20 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
21-50 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
51-100 gr	-	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
101-250 gr	-	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
251-350 gr	-	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
351-1000 gr	-	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
1001-2000gr	-	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)

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 Postalab, verso tutte le zone d'Italia.

Scaglioni di peso	Piccolo/Medio standard	Extra Standard o qualunque formato non Standard
1-100 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
101-500 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
501-2000 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)

3. RACCOMANDATA

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg.

POSTALAB

- 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 Postalab, 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 Postalab 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 e se il destinatario lo desiderasse, potrà contattare Postalab, 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	Today*	R1S	R1AR
0-20 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
21-50 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
51-100 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
101-250 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
251-350 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)

POSTALAB

351-1000 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
1001-2000 gr	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)

4. TODAY

La raccomandata TODAY 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	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
1-3 kg	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
3-5 kg	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
5-15 kg	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)
15-30 kg	(vedesi carte dei servizi della sede di riferimento)

Servizi Accessori

- Ritiro a domicilio 2,00
 - Confezionamento e imballaggio 4,00
-

8. CONDIZIONI GENERALI

In virtù della consegna della spedizione il mittente accetta integralmente a tutti gli effetti le condizioni generali come di seguito specificate 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 Postalab per il trasporto e la consegna.

a) Oggetti non accettabili per il trasporto.

Postalab 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.

b) 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 punto a) 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.

c) Diritto di rifiuto

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

d) Esonero e limiti di responsabilità.

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

e) Responsabilità non assunte.

L'ufficio Postalab 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

POSTALAB

spedizione. In ogni caso, l'ufficio Postalab 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 all'ufficio (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 dall'ufficio Postalab, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso l'ufficio Postalab 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.

f) 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 Postalab 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.

g) 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.

h) 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, l'ufficio Postalab si riserva la facoltà di aumentare le tariffe. In caso di modifica delle tariffe applicate le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti.
