



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

**CARTA QUALITA'**

della Società:

**POSTE GROUP S.R.L.**

**VIA GASPAROLI, 26 – 21012 CASSANO MAGNAGO (VA)**

“Titolare del Marchio Global Postal Express”

La Carta della Qualità di GLOBAL POSTAL EXPRESS® traccia una linea e si assume gli impegni relativamente agli obiettivi di semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla Clientela, dando così la possibilità a chiunque di:

- Allineare tutte le strutture della GLOBAL POSTAL EXPRESS® sul territorio nazionale a standard e qualità omogenei.
- Dare un' uniformità di servizio in tutte le parti d'Italia.
- Prevedere un rimborso se gli obiettivi GLOBAL POSTAL EXPRESS® non venissero rispettati.
- Rendere omogenee le procedure di contatto del Cliente con l'Azienda.
- Ricevere un'informazione semplice e comprensibile, basata su impegni precisi.
- Promuovere un rapporto trasparente con tutti i Clienti e le varie associazioni.

Ci distingue per raggiungere gli obiettivi prefissati:

- Uniformità del servizio sul territorio.
- Monitoraggio interno ed esterno costante della qualità.
- Informazione multimediale orientata a favorire i rapporti con la Clientela.
- Accesso facilitato con l'Azienda e le dipendenze.
- Qualificazione di tutti gli operatori della GLOBAL POSTAL EXPRESS®.

**Poste Group S.R.L.**

**Sede Legale e Operativa** Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

## **Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità**

Di seguito sono riportati tutti i prodotti della GLOBAL POSTAL EXPRESS®, specificando le modalità di consegna e la tempistica per ogni prodotto. Le innovazioni tecnologiche, la tracciatura del 100% dei prodotti, sono comunque legate alle caratteristiche minime richieste ai nostri Clienti, come il codice di avviamento postale e le tempistiche di ritiro.

### **Prioritaria**

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

Consegna in J + 3 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale (escluso Sabato e Festivi)

Consegna in J + 5 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale (escluso Sabato e Festivi)

### **Raccomandata**

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

Consegna in J+3 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale (escluso Sabato e Festivi)

Consegna in J+5 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale (escluso Sabato e Festivi)

Le corrispondenze non recapitabili direttamente dal circuito GPE® saranno lavorate e assegnate a Poste Italiane con addebito del solo costo di invio e con esclusione della base imponibile come previsto Iva L2 Vendite Iva esenti Serv.post. ar.10/16 DPR 633/72

A seconda della tipologia del prodotto, è prevista:

- la riconsegna della corrispondenza nel caso delle raccomandate.
- Il tracking di tutta la corrispondenza tramite sistema GPS assistito integrato (A-GPS) con Motorola MC65 gpsOneXTRA GSM/GPRS/EDGE 850 900 1800 1900 MHz. assistenza tecnologica per le applicazioni di localizzazione data e ora certa.
- Consegna dei pacchi tramite il circuito nazionale e circuito locale.

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

### **Raccomandata Urgente H24**

Il modo veloce di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg. Consegna il giorno lavorativo successivo alla fase di accettazione per la zona di copertura Locale (escluso Sabato e Festivi)

Le corrispondenze non recapitabili direttamente dal circuito GPE® saranno lavorate e assegnate a Poste Italiane con addebito del solo costo di invio e con esclusione della base imponibile come previsto Iva L2 Vendite Iva esenti Serv.post. ar.10/16 DPR 633/72

### **Raccomandata Urgente H3 (Pony Express)**

Il modo veloce di spedire corrispondenza certificata per singole spedizioni fino a 2 kg. Consegna nelle tre ore successive alla fase di accettazione (entro le ore 15) per la zona di copertura Locale (escluso Sabato e Festivi)

Le corrispondenze non recapitabili direttamente dal circuito GPE® saranno lavorate e assegnate a Poste Italiane con addebito del solo costo di invio e con esclusione della base imponibile come previsto Iva L2 Vendite Iva esenti Serv.post. ar.10/16 DPR 633/72

A seconda della tipologia del prodotto, è prevista:

- la riconsegna della corrispondenza nel caso delle raccomandate.
- Il tracking di tutta la corrispondenza tramite sistema GPS assistito integrato (A-GPS) con Motorola MC65 gpsOneXTRA GSM/GPRS/EDGE 850 900 1800 1900 MHz. assistenza tecnologica per le applicazioni di localizzazione data e ora certa.
- Consegna dei pacchi tramite il circuito nazionale e circuito locale.

<b>Caselle Postali da min.1 a max.10</b>
➤ € 41,00 + iva 22% = € 50,00 ANNUE

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

### **Stampe pubblicitarie :**

Stampe Pubblicitarie è il servizio di recapito per spedire comunicazioni pubblicitarie, promozionali, personalizzate ed indirizzate, ossia invii destinati a comunicare un messaggio pubblicitario, informativo o di marketing aventi lo stesso contenuto ad eccezione del nome, dell'indirizzo e di altre specifiche che non alterano la natura del messaggio (nel rispetto della legge sulla privacy). E' possibile spedire oggetti promozionali come carte fedeltà, buoni sconto, etc.. purché il materiale sia privo di valore commerciale e non destinato alla vendita.

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg.

Consegna in J + 5 giorni lavorativi per la zona di copertura Locale (escluso Sabato e Festivi)

Consegna in J + 7 giorni lavorativi per la zona di copertura Nazionale (escluso Sabato e Festivi)

### **Servizio Pacchi:**

L'offerta è stata rimodulata attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali:

- Velocità di recapito
- Tracciatura

In base ad esse ed alle loro combinazioni, per spedire tutti i Pacchi si può scegliere il prodotto più adatto alle specifiche esigenze e spesa:

- Velocità normale entro le 96 ore post accettazione per Pacco Ordinario Nazionale e Internazionale (esclusi Sabato/Domenica e giorni festivi)
- Velocità alta entro le 24/36 ore post accettazione e tracciatura Corriere espresso (integrazione tra il sistema informativo ed il corriere) (esclusi Sabato/Domenica e giorni festivi)

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

Per i prodotti del settore Pacchi è possibile inoltre utilizzare, a seconda del prodotto, i Servizi Accessori come l'Avviso di Ricevimento e l'Assicurazione.

### **Attività di consolidatore:**

Stampa, piega, imbustamento della corrispondenza mediante file pdf da uno o più fogli comprensivo di etichetta o stampa diretta su busta con o senza finestra.

### **Altri servizi svolti con tecnologie innovative:**

Lavorazione del file ricevuto via mail, stampa ed invio mediante prodotto prioritario, raccomandata, etc con tracciatura data ora certa.

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

## **Condizioni Generali**

### **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 Qualità, 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 dalla GLOBAL POSTALE EXPRESS® per il trasporto e la consegna.

### **Oggetti non accettabili per il trasporto**

GLOBAL POSTAL EXPRESS® 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 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.

### **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 dichiarato espressamente inaccettabile per l'invio nel precedente art.2. Il Cliente dichiara altresì che la spedizione è correttamente indirizzata e imballata. Il Cliente si impegna ad effettuare il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate.

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

## **Diritti di rifiuto**

GLOBAL POSTAL EXPRESS® si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire (solo nel caso in cui si accerti che la corrispondenza contravviene al disposto dell'art. 2) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

## **Esonero e limiti di responsabilità**

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento della spedizione le responsabilità assunte dalla GLOBAL POSTAL EXPRESS® 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.

## **Responsabilità non assunte**

GLOBAL POSTAL EXPRESS® 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 spedizione. In ogni caso, la GLOBAL POSTAL EXPRESS® non sarà responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

a) cause di forza maggiore, eventi fortuiti o qualsivoglia altro avvenimento non ragionevolmente imputabile alla GLOBAL POSTAL EXPRESS® (maltempo, incidenti, etc..), b) 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 dalla GLOBAL POSTAL EXPRESS®, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso la GLOBAL POSTAL EXPRESS® è libera nella scelta del modo di esecuzione del contratto compresa quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi, c) natura della spedizione o di ciascun oggetto e/o di imballi, difetti e vizi, caratteristiche relative. d) danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)



GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

## Modalità e termini di reclamo

In deroga da quanto stabilito dall'art. 1698 del c.c. qualunque reclamo potrà essere riferito ad ogni singolo invio o servizio e dovrà essere inoltrato per iscritto in duplice copia originale dal cliente dal 15° giorno lavorativo e non oltre 60 giorni dalla data di postalizzazione e secondo le modalità stabilite nella Carta Qualità della GLOBAL POSTAL EXPRESS®.

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera in duplice copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 15 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a:

**POSTE GROUP S.R.L.**

**VIA GASPAROLI, 26 – 21012 CASSANO MAGNAGO (VA)**

Per ritardo si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 72 ore dai tempi previsti sia dalla corrispondenza raccomandata che prioritaria.

La lettera di reclamo potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio, dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 60 giorni dalla postalizzazione, ed in essa dovranno essere indicati:

1. Dati del mittente
2. Il tipo di servizio
3. L'eventuale bar code identificativo del prodotto
4. La tariffa composta
5. Il motivo del reclamo
6. La data di presentazione
7. Un recapito telefonico e indirizzo PEC
8. Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 60 giorni dalla data di ricezione. Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata dalle motivazioni del rifiuto dei danni indiretti, è 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 la GLOBAL POSTAL EXPRESS® 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.

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)





GLOBAL POSTAL EXPRESS®

Servizi Postali

## Rimborsi e risarcimenti

Per gli invii di prioritari non è previsto alcun rimborso;

E' previsto il rimborso pari al costo della postalizzazione, oltre il 15° giorno, per le raccomandate semplici e/o con avviso di ricevimento; oltre il 50° giorno è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82, per cause imputabili a ritardi, perdite, danneggiamento.

E' previsto il rimborso pari al costo della spedizione, oltre il 15° giorno, per i pacchi fino a 20 Kg, oltre il 50° giorno è previsto il risarcimento forfetario di € 25,82, per cause imputabili ritardi, perdite, danneggiamento.

## 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 il quale le stesse verranno respinte ai mittenti.

## Facoltà di revisione tariffe

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di andamento del mercato. GPE® si riserva la facoltà di revisionare le tariffe.

Le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti, previa comunicazione.

## Conclusioni

L'intestatario della presente "Carta della Qualità" si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999, relativamente alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose, alla protezione dei dati, alla tutela dell'ambiente ed alla sicurezza sul luogo di lavoro.

**Poste Group S.r.l.®**

Poste Group S.R.L.

Sede Legale e Operativa Via Gasparoli, 26 21012 Cassano Magnago (VA)

Tel. +39 0331- 202561 Fax +39 0331- 204072 [www.globalpostalexpress.it](http://www.globalpostalexpress.it) [info@globalpostalexpress.it](mailto:info@globalpostalexpress.it)