

Carta della qualità dei servizi postali della società

FIGIMA

Via Muros 47- 07045 Ossi(SS)
Partita IVA 02506590906
Licenza Individuale 1891/2013

Carta della qualità dei servizi postali Art. 12.1 D. Lgs 261/99

AGGIORNATA AL 18/10/2024

Carta della qualità dei servizi postali della società **FIGIMA di Fiori Massimiliano** si rivolge a tutta la clientela, privata, aziendale e pubblica, che usufruisce dei servizi postali che **FIGIMA di Fiori Massimiliano** fornisce su tutto il territorio nazionale.

FIGIMA di Fiori Massimiliano opera nel settore postale con **LICENZA INDIVIDUALE n. 1891/2013** espletando i servizi come stabilito e regolato dalla normativa vigente.

Normativa di riferimento

- Direttiva 97/67/CE
- D.Lgs n. 261 del 22 Luglio 1999
- Direttiva 2002/39/CE
- D.Lgs n.384 del 23 Dicembre 2003
- D.Lgs n.206 del 6 Settembre 2005
- Direttiva 2008/6/CE
- D.Lgs. n.58 del 31 Marzo 2011
- Delibera n.184/13/CONS
- Allegato A alla Delibera n.184/13/CONS
- Delibera n.413/14/CONS
- Allegato A alla Delibera n.413/14/CONS

Non viene trasportata corrispondenza riservata, ai sensi delle leggi vigenti, in particolare il D. Lgs. 31.03.2011 n. 58, quali:

- 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 vengono inoltre trasportati:

- denaro, oggetti e/o metalli preziosi, valori bollati, oggetti di valore artistico;
- oggetti fragili, deperibili, prodotti alimentari;
- oggetti che possano causare danni o costituire un pericolo per le persone o per le cose;
- oggetti la cui circolazione sia contraria alle leggi ed all'ordine pubblico;

Servizi postali offerti al pubblico

- Posta prioritaria

- Raccomandata semplice
- Raccomandata AR
- Raccomandata urgente
- Pacco
- Telegramma

Modalità comuni di accesso al servizio offerto

Il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in duplice copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari.

Una delle distinte sarà controfirmata da un addetto e restituita immediatamente al cliente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandata, questa sarà essere premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo.

In caso di lunghe code allo sportello si darà la priorità a donne in gravidanza, diversamente abili, anziani.

Dichiarazioni del cliente

Il cliente dichiara sotto la propria responsabilità quanto segue:

- di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare;
- che la corrispondenza è correttamente imballata;
- che all'interno dei plichi non sono presenti denaro o oggetti il cui trasporto è vietato;
- di essere consapevole che il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del CAP e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico;
- di essere consapevole che **FIGIMA di Fiori Massimiliano** bloccherà la spedizione della corrispondenza, anche in un secondo momento, qualora venisse accertato che sono presenti denaro o oggetti il cui trasporto è vietato;
- di essere consapevole che in caso di violazioni delle normative vigenti verranno informate le autorità competenti in materia;
- di accettare ed eseguire il pagamento prima della spedizione della corrispondenza, salvo diverse condizioni esplicitamente concordate;

Diritto di rifiuto

FIGIMA di Fiori Massimiliano si riserva il diritto di rifiutare o di non proseguire la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona qualora non si presentino le condizioni ideali affinché il servizio venga portato a termine con regolarità e nel rispetto delle tempistiche previste e/o normative vigenti.

Responsabilità non assunte

FIGIMA di Fiori Massimiliano impiegherà al meglio le sue forze per effettuare recapiti veloci in base a quanto previsto nel presente documento, ma non sarà in nessun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque corrispondenza, indipendentemente dalla causa di tale ritardo o da richieste del cliente per particolari termini di resa anche se risultanti da documenti di spedizione.

FIGIMA di Fiori Massimiliano 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 **FIGIMA di Fiori Massimiliano** (maltempo, incidenti, scioperi nel settore trasporti, etc.);
- comportamento inadeguato od omissione da parte del cliente o di ogni altra parte che abbia un interesse nella spedizione;
- comportamento inadeguato od omissione da parte di qualunque autorità doganale o statale;
- comportamento inadeguato od omissione da parte di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata;
- 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, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma;

FIGIMA di Fiori Massimiliano è libera nella scelta del modo di esecuzione del contratto compreso quella di affidarla indirettamente o parzialmente a terzi.

E' esclusa 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 **FIGIMA di Fiori Massimiliano** fosse venuta 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.

Fatturazione

Il cliente retail dovrà eseguire il pagamento della spedizione al momento della lavorazione della stessa. Verrà rilasciata apposita ricevuta attestante il pagamento.

Il cliente business dovrà eseguire il pagamento della spedizione a ricevimento fattura tramite bonifico bancario.

In caso di ritardato pagamento si potrà procedere alla riemissione della fattura con relativo ricalcolo degli interessi di mora maturati, come stabilito sul Codice Civile.

Reclami

Il cliente che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera (allegata) in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, nelle seguenti modalità:

- tramite servizio postale o a mano all'indirizzo **FIGIMA di Fiori Massimiliano**, Via Muros 47 – 07045 Ossi(SS);
- tramite e-mail all'indirizzo figima.ossi@gmail.com;
- tramite PEC all'indirizzo fiorimassimiliano@pec.it;

Si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

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 o servizio. Nella lettera dovranno essere indicati:

- dati del mittente
- il tipo di servizio

- l'eventuale bar code identificativo del prodotto
- la tariffa corrisposta
- il motivo del reclamo
- la data di presentazione
- un recapito telefonico, fax od informatico
- l'accettazione al trattamento dei propri dati
- le modalità di accredito dell'eventuale rimborso

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.

Il cliente ha facoltà di chiedere all'Autorità di risolvere la controversia secondo quanto previsto dalla delibera n. 184/13/CONS.

Rimborsi

Per il ritardo nel recapito non è previsto alcun rimborso.

Per il danneggiamento e/o smarrimento della corrispondenza in fase di recapito è previsto un rimborso pari al costo della spedizione o il recapito di una nuova corrispondenza gratuitamente.

Privacy

Ai sensi degli artt. 13 e 14 Regolamento UE n. 2016/679 e ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, **FIGIMA di Fiori Massimiliano** informa il cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

I dati raccolti da **FIGIMA di Fiori Massimiliano** presso il cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati per lo svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi postali, di recapito e gestione della corrispondenza in generale.

Dettaglio servizi postali offerti al pubblico

Di seguito sono riportati i servizi postali offerti al pubblico con relative condizioni economiche e caratteristiche.

Posta prioritaria

	gr.	Prezzo al pubblico
Prioritarie	0-20	€ 0,85
	21-50	€ 2,45
	51-100	€ 2,65
	101-250	€ 3,30
	251-350	€ 4,05
	351-500	€ 5,10

	501-1000	€ 5,10
	1001-2000	€ 5,55

- **Tempi di consegna**

Per tutte le destinazioni destinazioni: giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

- **Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto**

Ritiro a domicilio per i clienti business. Immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

Posta prioritaria FAST

	gr.	Prezzo al pubblico
	0-100	€ 2,50
FAST	101-500	€ 5,10
	500-2000	€ 6,50

- **Tempi di consegna**

Per tutte le destinazioni destinazioni: giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

- **Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto**

Ritiro a domicilio per i clienti business. Immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

Raccomandata semplice

	gr.	Prezzo al pubblico
	0-20	€ 3,40
	21-50	€ 4,55
	51-100	€ 4,70
	101-250	€ 5,55
Raccomandate	251-350	€ 5,55
	351-500	€ 6,85
	501-1000	€ 6,85
	1001-2000	€ 6,85

Formato Standard: altezza fino a 250 mm, lunghezza fino a 353 mm, spessore fino a 25 mm, peso massimo 2000 grammi

Ogni tipologia di invio che non rientri nei formati sopra elencati verrà considerato FUORI

STANDARD, la tariffa applicata sarà quella dello scaglione di peso successivo.

- **Tempi di consegna**

Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

Per destinazioni che ricadono in Calabria, Sardegna e Sicilia: giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

- **Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto**

Ritiro a domicilio per i clienti business. Compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno. Tracciatura elettronica verificabile. Firma del destinatario. Secondo tentativo di recapito concordato con il destinatario in caso di assenza al primo passaggio.

Nel caso di assenza del destinatario dopo il secondo tentativo di recapito, nella cassetta delle lettere sarà immesso un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, sul quale saranno indicati i dati della sede operativa di riferimento presso la quale ritirare la corrispondenza ed i relativi orari di ufficio e recapiti telefonici. La corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

In caso di rifiuto da parte del destinatario ad accettare la raccomandata o indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc., verrà effettuata entro 2 giorni la restituzione al mittente della corrispondenza non recapitata.

Raccomandata AR

	gr.	Prezzo al pubblico
	0-20	€ 4,10
	21-50	€ 5,25
	51-100	€ 5,25
Raccomandate AR	101-250	€ 6,25
	251-350	€ 6,25
	351-500	€ 7,55
	501-1000	€ 7,55
	1001-2000	€ 7,55

Formato Standard: altezza fino a 250 mm, lunghezza fino a 353 mm, spessore fino a 25 mm, peso massimo 2000 grammi

Ogni tipologia di invio che non rientri nei formati sopra elencati verrà considerato FUORI STANDARD, la tariffa applicata sarà quella dello scaglione di peso successivo.

- **Tempi di consegna**

Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 6 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

Per destinazioni che ricadono in Calabria, Sardegna e Sicilia: giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

- **Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto**

Ritiro a domicilio per i clienti business. Compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno. Tracciatura elettronica verificabile. Firma del destinatario. Secondo tentativo di recapito concordato con il destinatario di caso di assenza al primo passaggio. Consegna della ricevuta di ritorno presso l'indirizzo del mittente con immissione diretta nella cassetta delle lettere.

Nel caso di assenza del destinatario dopo il secondo tentativo di recapito, nella cassetta delle lettere sarà immesso un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, sul quale saranno indicati i dati della sede operativa di riferimento presso la quale ritirare la corrispondenza ed i relativi orari di ufficio e recapiti telefonici. La corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

In caso di rifiuto da parte del destinatario ad accettare la raccomandata o indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc., verrà effettuata entro 2 giorni la restituzione al mittente della corrispondenza non recapitata.

Raccomandata URGENTE

	gr.	Prezzo al pubblico
	0-20	€ 6,50
	21-50	€ 7,25
	51-100	€ 7,25
Raccomandate URGENTI	101-250	€ 8,25
	251-350	€ 8,25
	351-500	€ 9,55
	501-1000	€ 9,55
	1001-2000	€ 9,55

Formato Standard: altezza fino a 250 mm, lunghezza fino a 353 mm, spessore fino a 25 mm, peso massimo 2000 grammi

Ogni tipologia di invio che non rientri nei formati sopra elencati verrà considerato FUORI STANDARD, la tariffa applicata sarà quella dello scaglione di peso successivo.

- **Tempi di consegna**

Giorno di accettazione + 6/24 ore lavorative nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 6/24 ore lavorative nel 99% dei casi.

Per destinazioni che ricadono in Calabria, Sardegna e Sicilia: giorno di accettazione + 48/72 ore lavorative nel 99% dei casi.

- **Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto**

Ritiro a domicilio per i clienti business. Compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno. Tracciatura elettronica verificabile. Firma del destinatario. Secondo tentativo di recapito concordato con il destinatario di caso di assenza al primo passaggio. Consegna della ricevuta di ritorno presso l'indirizzo del mittente con immissione diretta nella cassetta delle lettere.

Nel caso di assenza del destinatario dopo il secondo tentativo di recapito, nella cassetta delle

lettere sarà immesso un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, sul quale saranno indicati i dati della sede operativa di riferimento presso la quale ritirare la corrispondenza ed i relativi orari di ufficio e recapiti telefonici. La corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

In caso di rifiuto da parte del destinatario ad accettare la raccomandata o indirizzo errato, destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc., verrà effettuata entro 2 giorni la restituzione al mittente della corrispondenza non recapitata.

Pacco nazionale

	Kg.	Prezzo al pubblico
Pacchi	0 - 1	€ 12,00
	1,1 - 3	€ 15,00
	3,1 - 10	€ 17,00
	10,1 - 20	€ 24,00
	20,1 - 30	€ 35,00

- **Tempi di consegna**

Giorno di accettazione + 24/48 ore lavorative nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 24/48 ore lavorative nel 99% dei casi.

Per destinazioni che ricadono in Calabria, Sardegna e Sicilia: giorno di accettazione + 48/72 ore lavorative nel 99% dei casi.

Pacco internazionale

VEDERE ALLEGATO A

- **Tempi di consegna**

Giorno di accettazione + 5/6 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 6/7 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

Per destinazioni che ricadono in aree disagiate o colpite da calamità naturali i tempi di consegna possono raddoppiare.

Telegramma

	Parole	Prezzo al pubblico
	0 - 20	€ 5,20
	21 - 50	€ 8,00
Telegrammi	51 - 100	€ 12,00
	101 - 200	€ 23,00
	201 - 500	€ 46,49

- **Tempi di consegna**

Giorno di accettazione + 1 giorni lavorativi nel 90% dei casi.

Giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

Per destinazioni che ricadono in Calabria, Sardegna e Sicilia: giorno di accettazione + 3 giorni lavorativi nel 99% dei casi.

MODULO DI RECLAMO

Data del reclamo: ____ / ____ / ____

Il sottoscritto _____ CF _____

in qualità di _____ della ditta / soc. _____

residente / con sede in _____

contesta il servizio postale espresso dalla ditta **FIGIMA di Fiori Massimiliano** per la seguente motivazione:

Ritardo della consegna	
Smarrimento	
Deterioramento	
Recapito non conforme (destinatario diverso da quello indicato)	
Abbandono degli invii	
Mancata consegna	
Manomissione	
Mancata restituzione cartolina di ritorno	
Comportamento scorretto del postino	
Altro (specificare sotto)	

Altro:

Descrizione del danno sofferto e conseguenze:

Altre comunicazioni:

Dettaglio invio: _____

Tipo invio: _____

Destinatario: _____

Indirizzo: _____

Data invio: ____/____/____

Data consegna: ____/____/____

Tariffa: _____

Altro: _____

Firma del reclamante

Per presa visione

Nota: i reclami possono essere inviati nelle seguenti maniere:

- tramite servizio postale o a mano all'indirizzo **FIGIMA di Fiori Massimiliano**, Via Muros 47-07045 Ossi (SS);
- tramite e-mail all'indirizzo figima.ossi@gmail.com ;
- tramite PEC all'indirizzo fiorimassimiliano@pec.it ;