

Quick Service S.a.s.

# Carta della Qualità

dei prodotti postali

Carta di qualità servizi postali della società Quick Service S.a.s.  
Art. 12.1 dec. Leg.261/99

Per tutti i servizi svolti da Quick Service S.a.s. sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. 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... ecc...) ed il numero civico:

***non trasporta inoltre denaro in qualunque valuta, ed oggetti che comunque possono 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.***

La carta della qualità dei servizi Quick Service S.a.s. è disponibile presso la sede

---

Servizi postali tradizionali offerti al pubblico:

- 1) Raccomandata semplici
- 2) Raccomandata con avviso di ricevimento
- 3) Raccomandata urgente
- 4) Prioritarie
- 5) Pacchi fino a 20 Kg

Le tariffe praticate sono comprensive d'iva:

<b>Prodotto</b>	<b>Grammi 0-20</b>	<b>Grammi 21-50</b>	<b>Grammi 51-100</b>	<b>Grammi 101- 250</b>	<b>Grammi 251- 350</b>	<b>Grammi 351-1000</b>	<b>Grammi 1001- 2000</b>
Raccomandata semplice	€ 3,60	€ 4,65	€ 4,95	€ 5,35	€ 6,00	€ 7,35	€ 9,85
Raccomandata con avviso di ricevimento	€ 4,30	€ 5,35	€ 5,65	€ 6,05	€ 6,70	€ 8,05	€10,55
Prioritarie	-	-	€ 1,50	€ 2,00	€ 2,20	€ 5,20	€ 8,00
Pacchi fino a 20 Kg				€ 15,00			

**Tempi di consegna:**

<b>Prodotto</b>	<b>Tempi di consegna</b>
Raccomandata semplice	Entro 3 giorni oltre quello della postalizzazione
Raccomandata con avviso di ricevimento	Entro 3 giorni oltre quello della postalizzazione
Posta Prioritaria	Entro 3 giorni oltre quello della postalizzazione
Pacchi	Entro 5 giorni oltre quello della postalizzazione

Le corrispondenze non recapitabili direttamente saranno confezionate e retrocesse a Poste Italiane con addebito al cliente su fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art.15.3 del dpr.633/72

Modalità di accesso al servizio offerto:

il cliente che desidera avvalersi del servizio offerto, dovrà redarre una distinta in doppia copia, con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari. Una delle distinte sarà controfirmata da un addetto e restituita al mittente.

La corrispondenza potrà, essere raccolta presso il suo domicilio su richiesta del cliente, con o senza addebito del servizio.

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto:

Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento:

doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta postale del destinatario di avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario d'ufficio e recapito telefonico.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. comunicazione entro 3 giorni al mittente con restituzione della corrispondenza non recapitata.

Nel caso di mancato recapito, dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, 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.

Nel caso di recapito con successo al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito borderò; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre al borderò, verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 3 giorni dal recapito.

Corrispondenza prioritaria:

immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

Servizi a valore aggiunto:

Tracciatura completa della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata per il mittente.

Emissione per ogni singola postalizzazione effettuata per il mittente, di un foglio di lavoro a riepilogo con indicazione analitica delle corrispondenze raccomandate accettate, del peso, della tariffa applicata, indicazione del bar code; indicazione analitica per i pacchi accettati, con indicazione del peso, della tariffa applicata, indicazione del bar code; indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per peso e per tariffa.

Criteri di ricerca informatizzata:

ad esclusione della corrispondenza prioritaria, è possibile dare indicazioni al mittente, mediante generazione di uno storico, per singola raccomandata, utilizzando i seguenti criteri di ricerca:

- destinatario
- data di conferimento
- foglio di lavoro
- numero raccomandata
- incaricato (portalettere)

E di fornire in base al foglio di lavoro i dati di recapito complessivo del lotto di spedizione.

Fatturazione:

la fatturazione del servizio reso, sarà concordata con ogni singolo cliente, tuttavia non potrà mai eccedere il mese solare.

Reclami

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 90 giorni dalla data di postalizzazione, indirizzandola a :

Quick Service S.a.s.

Ufficio Reclami

Via Cisterna dell'olio,39

80134 Napoli

Oppure

Tramite e-mail: [info@qservicenapoli.it](mailto:info@qservicenapoli.it)

Tramite fax al numero: 081-5527734

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 o 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 60 giorni dalla data di ricezione.

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

Per ritardo:

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

Rimborsi

Per invii prioritarie non è previsto alcun rimborso

Per gli invii raccomandate semplici o con A/R

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.

Oltre 50 gg: perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario €25,82

Per i pacchi fino a 20Kg:

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della spedizione

Oltre 50 gg : perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario €25,82

Tempi reclami

Per iscritto dal cliente dal 15° giorno lavorativo successivo e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.