

**Marca Express**  
spedire facile

# Carta della Qualità

**SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>pag. 3</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Caratteristiche dei prodotti e standard di qualità</li> <li>1.2 Corrispondenza non recapitata direttamente</li> <li>1.3 Fatturazione</li> <li>1.4 Reclami e conciliazione</li> <li>1.5 Per consultare la Carta della Qualità</li> </ul>	
<b>2.</b>	<b>POSTA PRIORITARIA</b>	<b>pag. 4</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Tipologia di Posta Prioritaria</li> <li>2.2 Caratteristiche e servizi accessori</li> <li>2.3 Listino</li> </ul>	
<b>3.</b>	<b>POSTA RACCOMANDATA</b>	<b>pag. 5</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Tipologia di Posta Raccomandata</li> <li>3.2 Caratteristiche e servizi accessori</li> <li>3.3 Listino</li> </ul>	
<b>4.</b>	<b>POSTA PUBBLICITARIA</b>	<b>pag. 6</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Tipologia di Posta Pubblicitaria</li> <li>4.2 Caratteristiche e servizi accessori</li> <li>4.3 Listino</li> </ul>	
<b>5.</b>	<b>PACCO POSTALE FINO A 20Kg</b>	<b>pag. 7</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 Tipologia di Pacco Postale</li> <li>5.2 Caratteristiche e servizi accessori</li> <li>5.3 Listino</li> </ul>	
<b>6.</b>	<b>PROCEDURE DI RECLAMO E RIMBORSO</b>	<b>pag. 8</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>6.1 Quando presentare il reclamo</li> <li>6.2 Chi può presentare il reclamo</li> <li>6.3 Come e dove presentare il reclamo</li> <li>6.4 Tipologie di reclamo e rimborso: Posta prioritaria, Posta raccomandata, Pacco postale</li> <li>6.5 Modalità e tempi del rimborso</li> </ul>	
<b>7.</b>	<b>CONDIZIONI GENERALI</b>	<b>pag. 9</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.1 Modalità di accesso al servizio offerto</li> <li>7.2 Modifiche o varianti</li> <li>7.3 Oggetti non accettabili per il trasporto</li> <li>7.4 Dichiarazioni e obblighi per il cliente</li> <li>7.5 Diritti di rifiuto</li> <li>7.6 Esonero e limiti di responsabilità</li> <li>7.7 Responsabilità non assunte</li> <li>7.8 Reclami</li> <li>7.9 Esclusione dei danni indiretti</li> <li>7.10 Corrispondenze intestate e giacenze</li> <li>7.11 Facoltà di revisione tariffe</li> </ul>	
<b>8.</b>	<b>PRIVACY</b>	<b>pag. 11</b>
<b>9.</b>	<b>MODULO DI RECLAMO</b>	<b>pag. 12</b>



## **1. INTRODUZIONE**

Con questa Carta della Qualità MarcaExpress, traccia una linea e si assume gli impegni relativamente agli obiettivi di semplificazione e trasparenza delle informazioni su tutti i prodotti e servizi offerti alla Clientela.

Ci vogliamo davvero distinguere per raggiungere gli obiettivi prefissati di:

- Uniformare il servizio sul territorio
- Monitorare costantemente la qualità del servizio interno ed esterno
- Rimborsare il Cliente se gli obiettivi di MarcaExpress non fossero rispettati.
- Rendere omogenee le procedure di contatto del Cliente con l'Azienda.
- Promuovere un rapporto trasparente con tutti i Clienti e le varie associazioni.

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

Di seguito sono riportati tutti i prodotti di MarcaExpress, 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.

Non sono ammesse spedizioni dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti. Relativamente ai prodotti di MarcaExpress non sono ammessi l'invio di denaro, preziosi e titoli.

Nella prima parte della Carta della Qualità presentiamo la nostra offerta di prodotti di corrispondenza, semplificata attraverso l'identificazione di alcune esigenze fondamentali:

- Tempi di consegna che variano a seconda del prodotto da 1 a 10 giorni lavorativi successivi la postalizzazione
- Servizi accessori come l'avviso di ricevimento
- Servizi a valore aggiunto come la certificazione della spedizione, la tracciatura elettronica, il rinvio personalizzato della posta Raccomandata, del Pacco postale nonché il ritiro della corrispondenza presso la sede del Cliente

Per ognuna di essa, e per le loro combinazioni, si potrà scegliere il prodotto più adatto alle richieste ed alla spesa che si intende sostenere.

### **1.2 Corrispondenza non recapitabile direttamente**

La posta non recapitabile direttamente sarà retrocessa a Fornitore di Servizio Universale 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. Tutti i passaggi sono garantiti e resi obbligatori al fine di validare normativamente la corrispondenza.

### **1.3 Fatturazione**

La fatturazione del servizio prestato sarà concordata con il Cliente senza mai eccedere il mese di competenza fiscale.

### **1.4 Reclami e conciliazione**

MarcaExpress, qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità contenuti in questa Carta della Qualità, 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;
- favorire la conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la Clientela.

### **1.5 Per consultare la Carta della Qualità**

La Carta Qualità è disponibile presso l'ufficio di MarcaExpress e al sito internet nell'apposita sezione.

**2. POSTA PRIORITARIA**

La spedizione più rapida ed economica della corrispondenza fino a 2Kg con immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

**2.1 Tipologia di posta Prioritaria**

Posta PRIORITARIA	
ORDINARIA	DOC (Data e Ora Certa)

**2.2 Caratteristiche e servizi accessori**

Tempi di recapito	Entro il 5° giorno lavorativo successivo la postalizzazione per la Prioritaria Ordinaria. Entro il 3° giorno lavorativo successivo la postalizzazione per la Prioritaria DOC (Data e Ora Certa) Il recapito non viene effettuato di sabato
Posta non recapitata direttamente	Sarà retrocessa a Fornitore di Servizio Universale 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
Responsabilità	Nessuna per la Prioritaria Ordinaria. Per ritardo nel recapito oltre il 15° giorno, per smarrimento, per mancato recapito, per manomissione e per danneggiamento totale per la Prioritaria DOC. Per tutta la corrispondenza rimessa a Fornitore di Servizio Universale si rimanda alle procedure e alle modalità descritte nella Carta della Qualità dello stesso.
Tracciabilità degli invii	Nessuna tracciabilità degli invii per la Prioritaria Ordinaria. Tracciabilità completa della Prioritaria DOC, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singolo invio (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del barcode).
Servizi a valore aggiunto	Su richiesta del cliente, la posta Prioritaria può essere raccolta a domicilio con addebito del servizio di Pick-Up. Viene compilata una distinta in duplice copia timbrata e firmata con indicazione del numero delle corrispondenze conferite, una per il cliente a titolo di ricevuta e l'altra trattenuta dal nostro incaricato. Garanzia del recapito nei tempi e modi concordati grazie al servizio DOC (Data e Ora Certa) la Posta Prioritaria è certificata su luogo, data e ora del recapito mediante un sistema di controllo satellitare GPS. Restituzione gratuita dei resi.

**2.3 Listino \***

Range Peso (gr.)		0-20	21-50	51-100	101-250	251-350	351-1000	1001-2000
posta PRIORITARIA	ORDINARIA	€. 0,70	€. 1,90	€. 2,10	€. 2,60	€. 3,20	€. 5,20	€. 8,00
	DOC	€. 1,40	€. 2,60	€. 2,80	€. 3,30	€. 3,90	€. 5,90	€. 8,70

\* tutti i prezzi di listino sono comprensivi di iva

### 3. POSTA RACCOMANDATA

La spedizione rapida di corrispondenze importanti e di valore con accertamento del recapito fino a 2Kg.

#### 3.1 Tipologia di Posta Raccomandata

posta RACCOMANDATA			
SEMPLICE	SEMPLICE con Avviso di Ricevimento	1Day	1Day con Avviso di Ricevimento

#### 3.2 Caratteristiche e servizi accessori

Tempi di recapito	Entro il 3° giorno lavorativo successivo la postalizzazione per la posta Raccomandata Semplice e con Avviso di Ricevimento (A/R) Entro il 1° giorno lavorativo successivo la postalizzazione per la posta Raccomandata 1Day e con Avviso di Ricevimento Entro il 5° giorno lavorativo successivo la notifica per la restituzione al mittente della cartolina di avviso di ricevimento controfirmata dal destinatario Entro il 5° giorno lavorativo successivo la notifica per la restituzione al mittente della posta Raccomandata non recapitata per indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto, ecc. Il recapito non viene effettuato di sabato.
Posta non recapitata direttamente	Sarà retrocessa a Fornitore di Servizio Universale 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
Responsabilità	Per ritardo nel recapito oltre il 15° giorno, per smarrimento, per mancato recapito, per manomissione e per danneggiamento totale. Per tutta la corrispondenza rimessa a Fornitore di Servizio Universale si rimanda alle procedure e alle modalità descritte nella Carta della Qualità dello stesso.
Tracciabilità degli invii	Tracciabilità completa della posta Raccomandata, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del barcode) per il mittente
Giacenza	Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario sarà immesso, nella cassetta delle lettere dello stesso, un avviso di giacenza di posta Raccomandata, sul quale sono indicati i dati della sede operativa di riferimento per il ritiro, gli orari di apertura dell' ufficio e i recapiti telefonici. E' previsto un secondo tentativo di recapito della posta Raccomandata in giacenza, su richiesta del destinatario, con consegna personalizzata. La posta Raccomandata non recapitata sarà messa in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i 30 giorni previsti, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.
Accertamento del recapito	Nel caso di recapito con successo, la posta Raccomandata viene consegnata al destinatario contestualmente alla firma di ricevuta sull'apposito borderò e, nel caso di posta Raccomandata con avviso di ricevimento (A/R), sulla cartolina di ritorno richiesta dal mittente
Servizi a valore aggiunto	Per il Cliente. La corrispondenza può essere raccolta a domicilio con addebito del servizio di Pick-Up. Al momento del ritiro viene compilata una distinta in duplice copia timbrata e firmata con indicazione del numero delle lettere conferite e relativi dati del destinatario. Una copia rimane al cliente a titolo di ricevuta e l'altra trattenuta dal nostro incaricato. Per il destinatario. E' previsto un secondo tentativo di recapito, entro il periodo di giacenza, prenotando la consegna personalizzata.

#### 3.3 Listino \*

Range Peso (gr.)		0-20	21-50	51-100	101-250	251-350	351-1000	1001-2000
Posta RACCOMANDATA	SEMPLICE	€ 3,60	€ 4,65	€ 4,95	€ 5,35	€ 6,00	€ 7,35	€ 9,85
	SEMPLICE con Avviso di Ricevimento	€ 4,30	€ 5,35	€ 5,65	€ 6,05	€ 6,70	€ 8,05	€ 10,55
	1Day	€ 6,05			€ 9,08		€ 12,10	
	1Day con Avviso di Ricevimento	€ 6,75			€ 9,78		€ 12,80	

\* tutti i prezzi di listino sono comprensivi di iva

## 4. POSTA PUBBLICITARIA

L'invio postale specifico per comunicare direttamente con clienti ed utenti finali che consente di raggiungere un target definito ed ottenere delle risposte oggettive misurabili, quantificabili e qualificabili.

### 4.1 Tipologia di posta Pubblicitaria

Posta PUBBLICITARIA
INDIRIZZATA

### 4.2 Caratteristiche e servizi accessori

Tempi di recapito	Entro il 10° giorno lavorativo successivo la postalizzazione. Il recapito non viene effettuato di sabato
Contenuto	Solo invii destinati a comunicare un messaggio pubblicitario, informativo o di marketing aventi lo stesso contenuto ad eccezione del nome, indirizzo e di altre specifiche che non alterano la natura del messaggio (nel rispetto della legge sulla privacy).
Responsabilità	Nessuna
Quantità minima	1.000 unità
Tracciabilità degli invii	Non previsto
Servizi a valore aggiunto	Su richiesta del cliente, la posta Pubblicitaria può essere raccolta a domicilio con addebito del servizio di Pick-Up. Viene compilata una distinta in duplice copia timbrata e firmata con indicazione del numero delle corrispondenze conferite, una per il cliente a titolo di ricevuta e l'altra trattenuta dal nostro incaricato. Restituzione gratuita dei resi.

### 4.3 Listino \*

Range Peso (gr.)		0-20	21-50	51-100	101-250	251-350	351-1000	1001-2000
posta PUBBLICITARIA	INDIRIZZATA	€ 0,45	€ 0,50	€ 0,55	€ 0,60	€ 0,80	€ 1,60	€ 2,50

\* tutti i prezzi di listino sono comprensivi di iva

**5. PACCO POSTALE FINO A 20Kg**

La spedizione rapida ed economica di pacchi ed invii ingombranti fino a 20Kg con accertamento del recapito

**5.1 Tipologia di Pacco postale**

PACCO postale	
ORDINARIO	CON AVVISO DI RICEVIMENTO

**5.2 Caratteristiche e servizi accessori**

Tempi di recapito	Entro il 3° giorno lavorativo (da lunedì a venerdì) successivo la postalizzazione. Il recapito non viene effettuato di sabato
Pacco non recapitato direttamente	Sarà retrocesso a Fornitore di Servizio Universale 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
Responsabilità	Per ritardo nel recapito oltre il 15° giorno, per smarrimento, per mancato recapito, per manomissione e danneggiamento totale. Per tutta la corrispondenza rimessa a Fornitore di Servizio Universale si rimanda alle procedure e alle modalità descritte nella Carta della Qualità dello stesso.
Tracciabilità degli invii	Tracciabilità completa del Pacco postale, con mantenimento in archivio dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del barcode) per il mittente.
Giacenza	Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario sarà immesso, nella cassetta delle lettere dello stesso, un avviso di giacenza di Pacco postale, sul quale sono indicati i dati della sede operativa di riferimento per il ritiro del pacco con relativi orari di ufficio e recapiti telefonici. E' previsto un secondo tentativo di recapito del Pacco postale in giacenza, su richiesta del destinatario, con consegna personalizzata. Il Pacco postale non recapitato sarà messo in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e successive modificazioni). Scaduti i 30 giorni previsti, sarà restituito al mittente con apposito documento ed indicazione sul pacco del mancato reclamo da parte del destinatario.
Accertamento del recapito	Nel caso di recapito con successo, il Pacco postale viene consegnata al destinatario contestualmente alla firma di ricevuta sull'apposito borderò e, nel caso di Pacco postale con avviso di ricevimento (A/R), sulla cartolina di ritorno richiesta dal mittente.
Servizi a valore aggiunto	Per il cliente. Il Pacco postale può essere raccolto a domicilio con addebito del servizio di Pick-Up. Al momento del ritiro viene compilata una distinta in duplice copia timbrata e firmata con indicazione del numero dei pacchi conferiti e i relativi dati del destinatario. Una copia rimane al cliente a titolo di ricevuta e l'altra trattenuta dal nostro incaricato. Per il destinatario. E' previsto un secondo tentativo di recapito, entro il periodo di giacenza, prenotando la consegna personalizzata.

**5.3 Listino \***

	Peso (Kg.)	0-20
PACCO postale	Ordinario	<b>€. 9,10</b>
	Ordinario con avviso di ricevimento	<b>€. 9,80</b>

\* tutti i prezzi di listino sono comprensivi di iva

## **6. PROCEDURE DI RECLAMO E RIMBORSO**

*Tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.*

### **6.1 Quando presentare il reclamo**

Dal 15° giorno lavorativo successivo il recapito, non oltre i 60° giorni.  
Per quanto concerne i reclami imputabili alla corrispondenza rimessa a Fornitore di Servizio Universale si rimanda alle procedure e alle modalità descritte nella Carta della Qualità dello stesso.

### **6.2 Chi può presentare il reclamo**

Solo il mittente, che ritiene di aver subito un disservizio, ha facoltà di proporre reclamo

### **6.3 Come e dove presentare il reclamo**

Compilare l'apposito modulo di reclamo richiedendolo presso gli uffici MarcaExpress o scaricandolo dal sito internet nell'apposita sezione. Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione. La lettera di reclamo dovrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

### **6.4 Tipologie di reclamo e rimborso**

Per la Posta Prioritaria e la Posta Pubblicitaria non è previsto alcun rimborso.  
Per la Posta Prioritaria DOC, la Posta Raccomandata e il Pacco Postale è previsto il rimborso pari al costo di postalizzazione per ritardi oltre il 15° giorno e il rimborso pari al doppio del costo di postalizzazione per ritardi oltre il 50° giorno e in caso di perdita o danneggiamento.

### **6.5 Modalità e tempi del rimborso**

L'azienda darà accettazione del reclamo entro e non oltre i 30 giorni dal ricevimento.  
Il rimborso verrà corrisposto al Cliente entro 30 giorni dalla comunicazione allo stesso dell'esito del reclamo.  
MarcaExpress si riserva la modalità di pagamento più confacente privilegiando, compatibilmente con l'importo, il bonifico bancario.

## **7. CONDIZIONI GENERALI**

### **7.1 Modalità di accesso al servizio offerto**

Il Cliente che desidera avvalersi del nostro servizio, dovrà redigere una distinta in duplice copia con indicazione della quantità per tipologia (Posta Prioritaria, Raccomandata...) e dei dati dei destinatari. Il nostro incaricato provvede a timbrare e firmare la distinta della corrispondenza conferita, rilasciandone una copia al Cliente a titolo di ricevuta. La postalizzazione avviene con l'ausilio di tutte le strumentazioni interne necessarie compresi strumenti di misurazione regolarmente tarati. La corrispondenza può essere, su richiesta del Cliente, raccolta a domicilio con o senza addebito del servizio di Pick-Up.

### **7.2 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 da MarcaExpress per il trasporto e la consegna.

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

MarcaExpress 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.

### **7.4 Dichiarazioni e obblighi per il cliente**

Il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della corrispondenza da trasportare e che essa non è del tipo che nel precedente art.6.2 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.

### **7.5 Diritti di rifiuto**

MarcaExpress 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. 6.2) la spedizione o il trasporto di qualsiasi bene indirizzato a qualunque persona, azienda o ente, e ciò a propria ed esclusiva discrezione.

### **7.6 Esonero e limiti di responsabilità**

Per il servizio pacchi in caso di smarrimento della spedizione le responsabilità assunte da MarcaExpress sono regolamentate secondo il disposto del Decreto Legislativo 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.

### **7.7 Responsabilità non assunte**

MarcaExpress farà del suo meglio per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna, ma 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, MarcaExpress, 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 MarcaExpress (maltempo, incidenti, ecc..),

- 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 MarcaExpress, di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso MarcaExpress 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. d) danni elettrici o magnetici, cancellature o altri danni di tale genere, o immagini elettroniche o fotografiche, o a registrazioni in qualunque forma.

## **7.8 Reclami**

In deroga da quanto stabilito dall'art. 1698 del c.c. qualunque reclamo deve essere fatto per iscritto dal cliente dal 15° giorno lavorativo e non oltre 60 giorni dalla data di postalizzazione e secondo le modalità stabilite nella Carta della Qualità di MarcaExpress

## **7.9 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 MarcaExpress fosse venuta a conoscenza che tali danni avrebbero potuto verificarsi, ivi inclusi perdita di guadagno, di utili, di avviamento di clientela, di immagine ecc.. e ciò anche in deroga agli artt. 1693 e 1696 c.c.

## **7.10 Corrispondenze intestate e giacenze**

La corrispondenza con destinatario e / o indirizzo sconosciuto e / o incompleto e / o errato sarà in ogni caso rispedita al mittente. Per la posta con prova di consegna il periodo di giacenza per destinatario è di 30 giorni dal primo avviso di giacenza, decorso il quale la stessa verrà rispedita al mittente.

## **7.11 Facoltà di revisione tariffe**

Le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di andamento del mercato. MarcaExpress si riserva la facoltà di revisionare le tariffe. Le stesse saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti, previa comunicazione.

## **8. PRIVACY**

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO 196/2003: ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003, MarcaExpress informa il Cliente che i propri dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti di legge connessi.

### **8.1 La politica sulla privacy**

Modalità del trattamento cui sono destinati i dati

Con riferimento alle finalità di cui sopra, il trattamento dei dati acquisiti presso l'interessato o presso terzi, effettuato da MarcaExpress e/o da parte di soggetti incaricati da MarcaExpress ai quali la comunicazione dei dati risulti necessaria per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale e/o delle attività di MarcaExpress può avvenire mediante strumenti manuali e/o elettronici ed informatici, eventualmente su supporto cartaceo e/o elettronico, consultazione e trasmissione telefonica, telematica, via E-mail, "on-line" e per fax in modo da garantire, comunque, la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

In ogni caso MarcaExpress compatibilmente con lo stato della tecnica, si adopererà per garantire la sicurezza dei dati personali in Suo possesso, anche con riferimento ai trattamenti condotti tramite comunicazione a distanza.

Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati e conseguenze di un eventuale rifiuto

Il conferimento dei dati personali è obbligatorio per i trattamenti in considerazione dell'attività istituzionale, delle caratteristiche proprie del servizio e dell'offerta commerciale di MarcaExpress, e della natura composita del servizio erogato, tale da richiedere l'instaurarsi di ulteriori rapporti tra MarcaExpress ed i terzi incaricati da MarcaExpress della realizzazione di servizi connessi e/o strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente.

In tal caso, data l'impossibilità di erogare il servizio, un eventuale rifiuto impedisce l'instaurarsi del rapporto contrattuale con il Cliente.

Altresì per i paragrafi successivi il conferimento dei dati è facoltativo, anche se un rifiuto potrebbe comportare difficoltà tali da rendere eccessivamente oneroso l'incarico per MarcaExpress.

### **8.2 Le categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati**

I dati raccolti da MarcaExpress presso il Cliente o presso altro soggetto interessato, possono essere comunicati a soggetti terzi incaricati da MarcaExpress dello svolgimento di servizi funzionali e/o strumentali all'erogazione dei servizi, quali ad esempio:

- Centri stampa e tipografie;
- Enti concessionari per l'erogazione di servizi finanziari, regolamentati e di pagamento (es. Lottomatica, ecc.);
- Società di servizi di trasporto stradale, aereo, ferroviario o marittimo;
- Prestatori di servizio di corriere metropolitano, pony express e consegne urbane veloci;
- Società di recupero crediti;
- Agenzie commerciali e/o agenti di vendita;
- Poste di Stato;
- Gestori di reti informatiche per la trasmissione dei dati;
- Fornitori di servizi informatici, software house;
- Fornitori di attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento della corrispondenza;
- Fornitori di servizi telematici per l'archiviazione elettronica di documenti e dati e di posta ibrida.

Il Cliente e gli altri soggetti interessati, possono chiedere di venire a conoscenza dei nominativi dei soggetti ai quali vengono trasmessi i dati che li riguardano, in esecuzione del rapporto intercorso con il Titolare, scrivendo a MarcaExpress di Citron Paola - Via del Lavoro 2/c - 31015 Conegliano (TV)

**9. MODULO DI RECLAMO**

Mod. P10

**MODULO DI RECLAMO**

Per eventuali segnalazioni sui nostri servizi, la preghiamo di compilare in modo esaustivo il presente modulo. Consigliamo di consultare la CARTA DELLA QUALITA', per conoscere le caratteristiche dei singoli prodotti, i termini di presentazione del reclamo, i tempi di risposta, i rimborsi previsti e le modalità per attivare la Procedura di Conciliazione.

**RECLAMO PRESENTATO DA**

Cognome Nome/Ragione Sociale		
Indirizzo		
Comune		Provincia
Rappresentante legale		Partita IVA
Telefono	Cellulare	Telefax
E-mail		

**A - SEZIONE PRODOTTI E SERVIZI POSTALI**

*In caso di reclamo per perdita, manomissione, danneggiamento o altro di spedizioni*

Oggetto del disservizio

**MOTIVO DEL RECLAMO (è possibile selezionare più di una voce)**

1	MANCATO RECAPITO	2	RITARDATA CONSEGNA	3	MANCATA/IRREGOLARE RESTITUZIONE A/R	4	DANNEGGIAMENTO
5	MANOMISSIONE	6	MANCATO ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	7	MANCATO RILASCIO DELL'AVVISO DI GIACENZA	8	COMPORAMENTO DEL PORTALETTERE

▼ ALTRO (specificare)

**B - SEZIONE UFFICIO POSTALE**

*In caso di reclamo per il disservizio nel funzionamento dell'Ufficio Postale*

Oggetto del disservizio

**MOTIVO DEL RECLAMO (è possibile selezionare più di una voce)**

1	ECESSIVA ATTESA IN CODA	2	MANCATO RISPETTO PRIVACY	3	MANCATA EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4	MANCANZA DI MODULISTICA	5	ORARI UFFICIO NON RISPETTATI
6	MANCATA ESPOSIZIONE CARTELLINO IDENTIFICATIVO	7	COMPORAMENTO DELL' OPERATORE	8	INFORMAZIONI ERRATE SU PRODOTTI/SERVIZI	9	MANCANZA VISIBILITA' PREZZI PRODOTTI/SERVIZI	0	AMBIENTE INADEGUATO

▼ ALTRO (specificare)

Oggetto: **INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.L. 196/2003**  
 Ai sensi dell'art. in oggetto informiamo che tutti i dati personali raccolti saranno utilizzati esclusivamente per la trattazione del reclamo, per l'adempimento degli obblighi previsti da normativa comunitaria e nazionale. Il trattamento dei dati personali conferiti per il reclamo non richiede il consenso dell'interessato.

Data Firma del Cliente