

Carta dei servizi postali della società

M2F Servizi srls

SEDE LEGALE: **Via Cesare Lombroso 3, 10093 Collegno (TO)**

SEDE OPERATIVA: **Via Primo Levi 2, 10093 Collegno (TO)**

Partita IVA **13089430014** / CF **13089430014**

Sito Web: **<https://evoposte.posta3000.it>**

Licenza Individuale **4368/2020** - Autorizzazione Generale **5627/2020**

Carta dei servizi

La carta dei servizi postali della società **M2F Servizi srls** (di seguito "la ditta") si rivolge a tutta la clientela, privata, aziendale e pubblica, che usufruisce dei servizi postali che la ditta fornisce su tutto il territorio nazionale. La presente carta recepisce gli obiettivi di qualità rientranti nell'ambito del servizio postale e, con riferimento a tali servizi, definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n. 413/14/CONS).

La ditta opera nel settore postale con **Licenza Individuale 4368/2020** e **Autorizzazione Generale 5627/2020** espletando i servizi come stabilito e regolato dalla normativa vigente.

Con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi la ditta mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente ai seguenti obiettivi di:

- definire un contratto di servizio semplice e trasparente che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia;
- descrivere i prodotti offerti alla clientela;
- dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio;
- facilitare le opportunità di contatto con la ditta;
- fidelizzare i propri clienti con un'informazione semplice, comprensibile e basata su impegni precisi;
- promuovere il miglioramento continuo dei servizi e dei prodotti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti e dei destinatari

La ditta si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261 del 1999 e successive modifiche e integrazioni, in particolare quelle relative alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose e vietate e alla protezione dei dati personali come previsto dalle normative vigenti.

La ditta si impegna a garantire, nei confronti degli utenti, un comportamento ispirato a criteri di trasparenza, obiettività, equità, imparzialità; si impegna ad informare in anticipo gli utenti tramite sito web o contatto diretto delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione.

La ditta garantisce che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Nell'ottica di un continuo miglioramento della fornitura dei servizi, la ditta si impegna a dare

tempestivo riscontro alle osservazioni, suggerimenti, documenti presentati dalle associazioni dei consumatori.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione da parte del mittente. I tempi di recapito possono altresì variare in base agli accordi specifici con i nostri clienti, alla zona di destinazione o in caso di eventi straordinari.

Non sono ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

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;

La Carta dei Servizi è esposta in ogni filiale ed è disponibile sul sito web **<https://evoposte.posta3000.it>** (di seguito "sito web").

Servizi postali offerti al pubblico

I servizi e i prodotti offerti al pubblico sono i seguenti:

- **Posta prioritaria**

La raccolta della corrispondenza (adeguatamente sigillata) avverrà in loco presso l'agenzia. Immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario. In caso di destinatario irreperibile o deceduto, indirizzo errato o incompleto o inesistente, si procederà alla restituzione della posta prioritaria al mittente.

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.

- **Raccomandata semplice**

La raccolta della corrispondenza (adeguatamente sigillata) avverrà in loco presso l'agenzia. La consegna avverrà presso l'indirizzo indicato sulla raccomandata, previa accettazione e apposizione della firma da parte del destinatario stesso. In caso di assenza del destinatario verrà depositato un avviso di giacenza nella cassetta delle lettere del destinatario. In caso di destinatario irreperibile o deceduto, indirizzo errato o incompleto o inesistente, si procederà alla restituzione della raccomandata al mittente, apponendo le dovute spiegazioni che non hanno consentito la consegna sulla raccomandata.

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.

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**

La raccolta della corrispondenza (adeguatamente sigillata) avverrà in loco presso l'agenzia. La consegna avverrà presso l'indirizzo indicato sulla raccomandata, previa accettazione e apposizione della firma da parte del destinatario stesso. In caso di assenza del destinatario verrà depositato un avviso di giacenza nella cassetta delle lettere del destinatario. In caso di destinatario irreperibile o deceduto, indirizzo errato o incompleto o inesistente, si procederà alla restituzione della raccomandata al mittente, apponendo le dovute spiegazioni che non hanno consentito la consegna sulla raccomandata.

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. 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**

La raccolta dei pacchi e dei plichi (adeguatamente sigillati) potrà avvenire in loco presso l'agenzia oppure presso il recapito del mittente, specialmente per agevolare anziani e persone affette da disabilità. Il servizio di pickup sarà gratuito.

Nei casi in cui sarà possibile, l'autista eseguirà la registrazione del plico / parcel tramite APP, in maniera tale da poter procedere direttamente alla consegna senza dover

effettuare una sosta presso l'agenzia.
Ogni plico / parcel sarà identificato da un segnacollo.
Il servizio verrà svolto da autisti dotati di adeguati mezzi di trasporto.

Tempi di consegna (territorio nazionale)

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.

Tempi di consegna (territorio estero)

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.

Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto

Consegna presso l'indirizzo del destinatario.

• **Servizi a valore aggiunto**

- Pick up con prelievo di corrispondenza / pacchi / plichi (adeguatamente sigillati) presso la sede del mittente o altro indirizzo concordato. Tale servizio può essere prestato a titolo gratuito od oneroso.
- Garanzia consegna a data e ora predeterminata, previo appuntamento col destinatario.
- Tracciatura completa della corrispondenza raccomandata, con mantenimento in archivio informatico dei dati di ogni singola raccomandata postalizzata (accettazione corrispondenza, tariffazione e tracciatura del bar code) 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 barcode. Indicazione analitica per i pacchi accettati, con indicazione del peso, della tariffa applicata, indicazione del barcode. Indicazione numerica per le corrispondenze prioritarie, raggruppate per range di peso e per tariffa.
- Servizio di tracking on-line per la visualizzazione degli esiti su pagina web dedicata.
- Il cliente / mittente che lo desidera può, mediante accesso riservato, accedere all'area dedicata al servizio di visualizzazione on-line delle corrispondenze, siano esse esitate o in attesa di avvio al recapito. La ricerca può avvenire per singolo invio, indicando il barcode dell'invio o per intero lotto di spedizione, indicando il codice del "foglio di lavoro" riepilogativo. Il servizio può essere integrato con la scansione delle cartoline di ritorno e pubblicazione delle relative immagini, con indicizzazione e ricerca dei dati con criteri differenziati:
 - Ricerca per numero di raccomandata urgente;
 - Ricerca per lotto di spedizione (foglio di lavoro);
 - Ricerca per nominativo.

I dati ricavati possono essere salvati sul pc del cliente e stampati come copia.

Tale servizio può essere svolto in forma gratuita ed i dati sono presenti on line per non meno di 60 giorni.

Tariffe applicate

Posta prioritaria

Fascia di peso in gr.	Imponibile	IVA	Prezzo al pubblico
0-20	€ 1,02	22%	€ 1,25
21-50	€ 2,25	22%	€ 2,75
51-100	€ 2,34	22%	€ 2,85
101-250	€ 3,60	22%	€ 4,10
251-350	€ 4,22	22%	€ 5,15
351-500	€ 4,63	22%	€ 5,65
501-1000	€ 4,63	22%	€ 5,65
1001-2000	€ 5,53	22%	€ 6,75

Raccomandata semplice

Fascia di peso in gr.	Imponibile	IVA	Prezzo al pubblico
0-20	€ 4,75	22%	€ 5,80
21-50	€ 6,11	22%	€ 7,45
51-100	€ 6,56	22%	€ 8,00
101-250	€ 7,09	22%	€ 8,65
251-350	€ 7,91	22%	€ 9,65
351-500	€ 9,71	22%	€ 11,85
501-1000	€ 9,71	22%	€ 11,85
1001-2000	€ 12,95	22%	€ 15,80

Raccomandata AR

Fascia di peso in gr.	Imponibile	IVA	Prezzo al pubblico
0-20	€ 5,82	22%	€ 7,10
21-50	€ 7,17	22%	€ 8,75
51-100	€ 7,62	22%	€ 9,30
101-250	€ 8,16	22%	€ 9,95
251-350	€ 8,96	22%	€ 10,95
351-500	€ 10,78	22%	€ 13,15
501-1000	€ 10,78	22%	€ 13,15
1001-2000	€ 14,02	22%	€ 17,10

Pacco (territorio nazionale)

Fascia di peso in kg	Imponibile	IVA	Prezzo al pubblico
0-1	€ 4,92	22%	€ 6,00
1,1-3	€ 7,38	22%	€ 9,00
3,1-10	€ 10,66	22%	€ 13,00
10,1-20	€ 13,93	22%	€ 17,00
20,1-30	€ 18,03	22%	€ 22,00

Modalità comuni di accesso al servizio offerto

Il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve recarsi presso la sede operativa della ditta, 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 premarcata con l'apposizione di un barcode identificativo. Il barcode verrà fornito dall'operatore allo sportello

In caso di lunghe code allo sportello si darà la priorità a donne in gravidanza, diversamente abili e anziani al fine di facilitarne la fruizione dei servizi offerti. Sarà onere della ditta abilitare, eventualmente, uno sportello dedicato ai soggetti fragili al fine di limitarne l'attesa.

Presso la sede operativa saranno disponibili e consultabili tutte le informative relative alle condizioni generali di servizio, alle specifiche di fornitura del servizio e alle norme regolatrici di settore.

La ditta informerà in anticipo e con mezzi adeguati il cliente delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione tramite punto di contatto, anche telefonico, e sito web, per ottenere assistenza e notizie più dettagliate.

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

I dati raccolti dalla ditta presso il cliente o presso altro soggetto interessato, potranno 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.

La ditta applicherà tutte le misure necessarie per il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

Responsabilità della ditta e del cliente

Il cliente, in fase di consegna della corrispondenza all'incaricato, dovrà dichiarare 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 la ditta 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;

La ditta informerà il cliente di riservarsi 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.

La ditta 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.

La ditta informerà il cliente di non essere responsabile per ritardi, perdite, errata o mancata consegna in conseguenza di:

- forza maggiore;
- eventi fortuiti o qualsivoglia altra causa non ragionevolmente imputabile a la ditta (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;

La ditta 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 ditta 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.

Recesso dal contratto

Il cliente avrà il diritto di recedere dal contratto senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali.

Il cliente sarà informato con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del suo diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.

Le modifiche alle condizioni contrattuali saranno esposte presso l'agenzia, pubblicate sul sito web e sui canali social dell'agenzia, comunicate tramite e-mail al cliente iscritto alla newsletter dell'agenzia.

Pagamenti e fatturazione

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

Il cliente business dovrà eseguire il pagamento della spedizione a ricevimento fattura tramite bonifico bancario, carta di credito e/o altri sistemi di pagamento.

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

La ditta, nel caso di mancato rispetto di obblighi derivanti da titoli abilitativi, delle disposizioni relative ai diritti degli utenti previsti da atti legislativi o delibere dell'Autorità, delle condizioni contrattuali e degli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti nella presente Carta dei Servizi, ha introdotto tempi certi, procedure semplici, trasparenti e conformi ai principi del diritto dell'UE per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi o indennizzi.

Possono presentare il reclamo il mittente, il destinatario o persona da essi delegata contattando il servizio clienti o compilando l'apposito Modulo Reclami disponibile presso l'agenzia e sul sito web.

Il reclamo può essere presentato per i seguenti servizi:

- per i servizi postali, non oltre 90 (novanta) giorni lavorativi a decorrere dalla data di accettazione della corrispondenza affidata a cui il reclamo fa riferimento
- per i servizi di recapito pacchi, non oltre 90 giorni lavorativi a decorrere dalla data di presa in carico dei pacchi a cui il reclamo fa riferimento

In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, la ditta non garantisce la presa in carico del reclamo stesso.

La ditta provvederà a rispondere al reclamo entro ovvero 45 giorni solari per tutti i servizi.

Il reclamo può essere inviato nelle seguenti modalità:

- tramite servizio postale o a mano all'indirizzo **M2F Servizi srls, Via Primo Levi 2, 10093 Collegno (TO)**;
- tramite e-mail all'indirizzo **m2f.servizi@gmail.com**;
- tramite PEC all'indirizzo **m2fservizi@pec.it**;
- tramite il sito web **<https://evoposte.posta3000.it>**

Il Customer Service della ditta gestisce tutti i reclami e/o segnalazioni di disservizi con il coinvolgimento dei reparti interni.

In caso di reclamo fondato, saranno indicate per iscritto all'utente le misure soddisfattive per il ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare alle irregolarità riscontrate.

In caso di rigetto, verrà fornita all'utente risposta scritta adeguatamente motivata e completa degli accertamenti compiuti.

Qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta, la ditta si impegna a promuovere, per tutti i prodotti registrati nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), una procedura di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie.

I singoli consumatori possono avvalersi della procedura di conciliazione presente presso l'agenzia e sul sito web.

Conclusa la procedura, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa (ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi) secondo quanto disposto dalla delibera 184/13/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), potrà chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori, di definire la controversia derivante da reclamo. Il formulario "CP" per attivare la procedura di definizione

della controversia è presente sul sito ufficiale dell'AGCOM www.agcom.it, presso l'agenzia e sul sito web.

L'utente non potrà chiedere la definizione della controversia davanti all'AGCOM nei seguenti casi:

- non abbia completato la procedura di fronte al fornitore (presentazione del reclamo e successiva fase di conciliazione);
- pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo.

Assistenza

La ditta garantirà al cliente un adeguato servizio di assistenza, in loco, per via telefonica e tramite e-mail, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza sarà accessibile anche nelle ore pomeridiane. Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti saranno indicati nel sito web del fornitore, nella carta dei servizi, nonché nei contratti e nella documentazione di fatturazione.

La ditta attuerà tutte le misure necessarie affinché i dipendenti trattino il cliente con rispetto e cortesia. Gli operatori di sportello avranno un apposito badge identificativo e nel caso di contatto telefonico o telematico saranno tenuti ad identificarsi nei confronti del cliente.

La ditta, tramite il proprio sito web, canali social e in loco, renderà disponibile:

- a) un elenco aggiornato di tutti i servizi offerti, anche mediante tabelle comparative tra prodotti offerti, recante la descrizione completa delle caratteristiche di ciascun servizio e l'indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;
- b) gli eventuali oneri previsti per i servizi accessori richiesti dal cliente;
- c) la descrizione completa degli eventuali vincoli alla sottoscrizione e utilizzo dei servizi;
- d) i locali aperti al pubblico sul territorio nazionale, il cui elenco dovrà essere pubblicato esclusivamente sul sito web;
- e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;
- f) il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS;
- g) uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

Le chiusure e le variazioni dell'orario di apertura dei locali saranno comunicati tempestivamente e con congruo anticipo mediante avviso affisso in prossimità dell'accesso ai locali che indichi: la causa della chiusura o della variazione di orario, la sua prevedibile durata e i locali più vicini con i relativi orari di apertura.

Rimborsi

In conformità alla legislazione nazionale vigente, i rimborsi saranno previsti solo per gli invii a firma dei consumatori definiti all' art 3 lett. a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità dei servizi.

Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

Il rimborso verrà effettuato mediante bonifico, da emettersi entro 90 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data dell'accordo in sede conciliativa; dalla ricezione da parte del fornitore della delibera AGCOM di risoluzione della controversia.

In caso di accertato disservizio sarà onere della ditta di corrispondere quanto dovuto. Per indennizzare il destinatario sarà necessaria la rinuncia formale del mittente a favore del destinatario stesso, allegando fotocopia del documento di identità del mittente. Eventuali anomalie presenti sugli invii andranno contestate alla consegna. La ditta si considera liberata da responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita o danneggiamento totale o parziale, contenuti non leciti e per altri fatti imputabili al mittente o cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario). Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, la ditta risponderà per la sola tratta di propria competenza.

Per gli invii di posta prioritaria, posta massiva e telegrammi non è previsto alcun rimborso.

Per gli invii raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento o urgenti, consegnati oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della postalizzazione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario è stabilito in € 25,82.

Per i pacchi fino a 30 KG., consegnati oltre il 15° giorno, l'indennizzo sarà pari al valore del costo della spedizione. Oltre i 50 gg. per perdite, ritardo, danneggiamento totale, l'indennizzo sarà forfetario è stabilito in € 25,82.

Per gli indennizzi di importo superiore a € 50,00 la ditta si riserva di scegliere la modalità di pagamento idonea a garantire per il buon fine dell'operazione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

La richiesta di rimborso o indennizzo dovrà essere recapitata in una delle modalità indicate al precedente punto "Reclami".

Informazioni e comunicazioni

Per agevolare e velocizzare le comunicazioni con la ditta, è possibile utilizzare i seguenti strumenti:

- Telefono, al numero verde: **800 034 229**
- Telefono, al numero: **+39 011 8012067**
- Internet, inviando un e-mail all'indirizzo: **m2f.servizi@gmail.com**
- Internet, inviando una pec all'indirizzo: **m2fservizi@pec.it**

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 **M2F Servizi srls** 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 **M2F Servizi srls, Via Primo Levi 2, 10093 Collegno (TO)**;
- tramite e-mail all'indirizzo **m2f.servizi@gmail.com**;
- tramite PEC all'indirizzo **m2fservizi@pec.it**;