

## **Carta della Qualità**

---

Qualità e trasparenza dei servizi  
postali offerti da Directa Italia

## ■ | Introduzione

La Carta della qualità è presentata in conformità al D.Lgs. n. 261 del 22 Luglio 1999 (emesso recependo la Direttiva Europea 97/67/CE), il D.Lgs n. 384 del 23 Dicembre 2003 (che ha recepito la Direttiva n. 2002/39/CE e la Direttiva 2008/6/CE, a completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari).

A seguito del D.Lgs. n. 58/2011 è stata sancita la completa apertura al settore postale *privato* in Italia, lasciando affidati in via esclusiva a Poste Italiane i servizi inerenti le notificazioni di atti giudiziari (Legge 20 Novembre 1982 n. 890 e successive modificazioni) e i servizi relativi alle notificazioni (Art. 201 del D. Lgs. n. 285/1992 Codice della Strada).

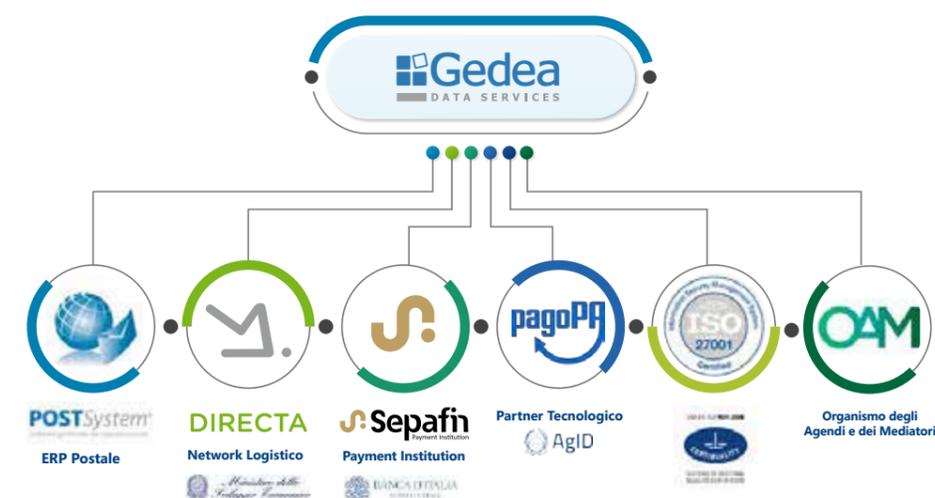
Questo documento **offre a tutti i clienti informazioni utili e necessarie sui servizi offerti**, allo scopo di garantire **semplicità** e **trasparenza** dei contenuti descrittivi, della comunicazione pubblicitaria e della categorizzazione dei prodotti offerti. La Carta dei Servizi garantisce anche la possibilità di accedere agevolmente a tutti gli strumenti disponibili per la presentazione di eventuali reclami, istanze di conciliazione, richieste di rimborso.

Per la miglior accessibilità ai contenuti, la Carta dei Servizi è disponibile presso ogni agenzia partner Directa e sul sito web [www.directaitalia.it](http://www.directaitalia.it)

## ■ | Chi siamo

Il progetto Directa nasce nel 2005 dall'evoluzione dell'impresa Gedeo.Net che, opera nella creazione di prodotti per il web; nel 2007, con l'avvio della **liberalizzazione del mercato postale**, inizia la produzione di PostSystem®, software gestionale per i primi uffici di Posta Privata che iniziavano a diffondersi. Da allora lo sviluppo della piattaforma è proseguito, diventando uno strumento indispensabile per tutti coloro che si affacciano al mercato postale privato. Il software si è diffuso a tal punto da far emergere l'esigenza di diventare **operatore postale**, per permettere l'interscambio della posta tra le agenzie che utilizzano la piattaforma.

Nel 2013 avviene la principale trasformazione dell'impresa con la nascita di **Gedeo Data Services** che diventa anche Operatore Postale Privato, con licenze rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico. Nel 2015 viene aperto l'**HUB di smistamento** e, nello stesso anno, Gedeo Data Services fonda la partecipata **SePaFin S.p.A. – Payment Institution** autorizzato dalla Banca d'Italia, che eroga i servizi di pagamento presso le agenzie. Con SePaFin si realizza anche l'introduzione di nuovi servizi per le Pubbliche Amministrazioni e, nel Gennaio 2017, il team di Gedeo Data Services e la squadra di SePaFin S.p.A. hanno prodotto **Yappay**, gateway per la gestione dei processi di pagamento destinati al cliente merchant.



## Principi aziendali

I principi ed i valori a cui ci ispiriamo quotidianamente nel rapporto con il cliente orientano l'azienda e il network e la loro applicazione si caratterizza connotandosi con le sfide che affrontiamo.

### INTEGRITÀ E SOBRIETÀ

Il nostro modo di comunicare all'esterno, compresa la comunicazione della nostra immagine, è rispettoso della dignità umana, in particolare dei bambini, ed è in linea con i principi etici e morali comunemente condivisi. Si basa anzitutto sull'uso corretto ed appropriato dei nostri prodotti ed è ispirato alla promozione della legalità ed è ispirata ad integrità intellettuale e comportamentale.

### LEALTÀ E RESPONSABILITÀ

L'attenzione costante nei confronti del cliente, offrendo servizi di elevata qualità, è la base della nostra politica aziendale, ispirata alla massima trasparenza e all'eccellenza. La responsabilità che abbiamo verso i clienti, anche in ragione della fiducia che ripongono nel network, sono alla base della relazione duratura che costituisce il nostro mercato.

### RESPONSABILITÀ E SVILUPPO

Sosteniamo la tutela della dignità umana e il totale e incondizionato rispetto dei diritti umani, rifiutiamo lo sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato e coercitivo mediante strumenti giuridici e strette relazioni con i partners.

### RISPETTO DELL'AMBIENTE

Non possiamo prescindere dall'ambiente in cui viviamo ed operiamo: il nostro Network opera quotidianamente in stretta relazione con il contesto entro cui si muove ed opera. Per questo consideriamo indispensabile adottare come principi guida delle nostre attività l'attenzione all'ambiente e la tutela della salute di lavoratori, lavoratrici e utenti, ispirandoci al concetto di sviluppo sostenibile.

## Qualità dei servizi

La **qualità** e l'**efficienza** dei servizi sono monitorate, ottimizzate e oggetto di continua innovazione, attraverso il presidio di Gede Data Services, a capo della holding alla quale Directa Italia appartiene. Le **informazioni verso i clienti**, relative ai servizi ed ai prodotti, sono fornite in modo trasparente, comprensibile e accessibile a tutti, non limitandosi al solo rispetto delle specifiche previsioni di legge applicabili.

Directa Italia garantisce il proprio impegno nel:

- individuare, e rendere accessibili, le **procedure** e gli **standard qualitativi** per ciascun servizio e prodotto;
- **monitorare** e **verificare** costantemente il rispetto di queste procedure;
- rendere **semplice** e **trasparente** l'accesso ai servizi ed ai prodotti;
- garantire servizi e prodotti efficienti, costanti e sicuri;
- assicurare un rapporto collaborativo e fiduciario con i clienti retail e business;
- offrire accesso rapido e semplice agli strumenti disponibili per la presentazione di reclami, istanze di conciliazione, richieste di rimborso.

## Servizi e prodotti

Directa Italia offre Servizi postali e connessi, categorizzabili in:

- **gestione degli invii**
- **servizi connessi in outsourcing**
- **servizi digitali**

L'invio di **corrispondenza**, plichi e piccoli pacchi avviene direttamente (attraverso il nostro network con copertura diretta di oltre 1200 CAP) o indirettamente (attraverso il fornitore universale nelle località che non raggiungiamo direttamente).

I servizi in **outsourcing** sono funzionali all'invio della corrispondenza, sollevando il cliente dalla necessità di operare direttamente la stampa, la compiega e l'imbustamento delle missive).

I servizi di archiviazione **digitale** e tutte le procedure di ricerca connesse sono offerti grazie alla software house di Gedeo Data Services e integrate nella piattaforma di postalizzazione proprietaria di cui tutte le agenzie partner sono dotate.

## Gestione degli invii

### POSTA PRIORITARIA

È il prodotto che permette di spedire **lettere, buste e plichi fino a 2 kg** in modo veloce, facile ed economico. Le buste possono essere portate in Agenzia oppure può essere richiesto il servizio di pick-up presso la sede, dedicato in particolare al cliente business, alle associazioni ed agli enti. Non sono considerati articoli adatti a questa categoria i libri, i cataloghi, le pubblicazioni periodiche (giornali e riviste) e pacchi postali.

### POSTA RACCOMANDATA

È la forma di invio postale che offre una **garanzia specifica** contro eventuali rischi dovuti allo smarrimento, furto o danneggiamento. Nel caso dell'invio con avviso di ricevimento, questo prodotto fornisce al mittente la prova dell'avvenuto deposito e/o consegna al destinatario. Directa Italia prevede il doppio tentativo di consegna, con rilascio della ricevuta di avviso giacenza nel quale sono indicati tempi e luoghi previsti per il ritiro della corrispondenza in giacenza. La posta Raccomandata prodotta e gestita dal circuito Directa Italia ha la stessa **validità legale** di quella consegnata tramite Poste Italiane, in virtù dell'autorizzazione Generale e/o Licenza individuale rilasciate dal Ministero delle Comunicazioni, di cui ogni Agenzia è dotata. Per tutte le tipologie di Raccomandata è previsto il doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con rilascio nella cassetta postale di un avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata riportante i recapiti e gli orari di apertura della sede operativa presso cui ritirare la corrispondenza. Nel caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc. verrà data comunicazione entro 3 giorni al mittente con restituzione immediata 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. mod.), al termine dei quali, sarà restituita al mittente con apposite indicazioni sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

La **Raccomandata AR** (posta Raccomandata dotata di ricevuta di ritorno) è il prodotto che dimostra l'avvenuta spedizione attraverso il rilascio di una ricevuta di ritorno, firmata dal destinatario a conferma dell'avvenuto invio.

La **Raccomandata Urgente** offre la consegna della corrispondenza nelle 6 ore successive all'accettazione (qualora avvenga entro le ore 11.00) oppure nelle 30 ore successive all'accettazione, (qualora avvenga entro le ore 15.00). Questo servizio è offerto direttamente dall'Agenzia per i CAP direttamente coperti dalla sede operativa o, comunque, per i CAP confinanti. Per gli altri CAP il servizio viene offerto tramite Corriere Espresso.

#### POSTA MASSIVA

Si rivolge in particolare ai clienti che producono **elevati quantitativi di corrispondenza** (banche, enti pubblici e privati, ecc.). È caratterizzato dalla consegna degli invii, generati anche da flussi telematici e conseguente lavorazione cartacea, quali avvisi, fatture, rendiconti finanziari e altre comunicazioni non identiche tra loro. Non sono considerate corrispondenza massiva le copie identiche della stessa comunicazione scritta (riviste, libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari), gli invii postali a contenuto pubblicitario e la pubblicità diretta per corrispondenza. La Posta Massiva viene gestita attraverso una struttura specializzata nel consolidamento dei flussi di corrispondenza. Prevede **criteri specifici** relativi ai tempi di recapito o gestione del consolidamento e **tariffe differenziate** a seconda della destinazione della corrispondenza.

#### DISTRIBUZIONE PROMOZIONALE INDIRIZZATA

La pubblicità diretta per corrispondenza è un il servizio di consegna nelle cassette postali, secondo un piano di consegna per zone, di pubblicità e corrispondenza promozionale che non ecceda i 70 g di peso e non superi i 100 pezzi. Prevede il recapito di comunicazioni pubblicitarie o promozionali personalizzate solo con il nome, l'indirizzo e altre specifiche che non alterano la natura del messaggio (nel rispetto della normativa vigente a tutela della privacy). Sono considerati oggetti di distribuzione indirizzata anche le carte fedeltà, buoni sconto, etc.. purché il materiale sia privo di valore commerciale e non destinato alla vendita.

#### INTERMEDIAZIONE CON IL FORNITORE UNIVERSALE

Questo servizio prevede, in virtù di un accordo di intermediazione con il gestore del servizio universale, l'inoltro attraverso macchine "Affrancaposta" degli invii postali destinati ai **CAP non direttamente gestiti** dal Network. Le macchine Affrancaposta, fornite da Provider riconosciuti da Poste Italiane S.p.A. e certificati, sono noleggiate da Gede Data Services S.r.l. e vengono installate presso gli HUB di distribuzione.

#### PICK-UP E CONSEGNA PROGRAMMATA DELLA CORRISPONDENZA

Il servizio di **Pick-up** della corrispondenza viene offerto attraverso l'utilizzo di mezzi attrezzati e prevede il ritiro, **calendarizzato** o **'a chiamata'**, nell'area di copertura garantita dall'Agenzia partner con cui è stato sottoscritto l'accordo. La consegna programmata della corrispondenza, prevista in particolare per gli Enti pubblici e le attività business, prevede la consegna della corrispondenza e di piccoli pacchi ad orari concordati. Può occasionalmente essere offerto anche ai clienti privati che manifestino difficoltà nel recarsi presso l'Agenzia per il ritiro di Raccomandate, previo accordo telefonico.

#### DIRECT MARKETING

Con la sigla DM si intende la soluzione per l'invio di **comunicazioni commerciali**, sia in forma cartacea sia digitale, per la promozione e comunicazione diretta con il cliente. Grazie alla modularità delle nostre formule è possibile scegliere lo strumento più adatto o strutturare, con i nostri consulenti, la combinazione più efficace tra mailing cartacei indirizzati e non indirizzati, mailing digitali, campagne strutturate. Il nostro **studio grafico** offre supporto anche nella creazione e realizzazione dei materiali, seguendone la produzione nelle nostre tipografie partner.

#### CONSEGNA GEOREFERENZIATA

Questo servizio è disponibile per la corrispondenza compresa tra 0 e 3 Kg ed offre il recapito con data e/o ora certa, garantendo al cliente di la certificazione della consegna e l'indicazione aggiuntiva delle coordinate geografiche del recapito. La consegna di ogni invio viene finalizzata con strumenti dotati di SIM 4G e sistema UMTS per la costante comunicazione dei dati in tempo reale; il ricevitore GPS in dotazione a ciascun palmare utilizzato per la consegna permette la rilevazione della posizione del portalettere con sistema geo-satellitare. L'operatore può inoltre leggere codici a barre/QR code e raccogliere firme digitalizzate inviandone sempre comunicazione in tempo reale.

#### POSTA IBRIDA

Attraverso questo servizio il cliente può inviare documenti senza presentarsi allo sportello dell'Agenzia poiché può **caricare il file che desidera inviare utilizzando** l'apposito tool: i documenti saranno stampati, anche con dati variabili, imbu-stati e recapitati. Nell'**area riservata** sono disponibili in tempo reale le informazioni relative alla realizzazione dei documenti, ai flussi di stampa ed alle informazioni di recapito. Il servizio è destinato in particolare a **Piccole e Medie Imprese**, alla gestione dei flussi di posta giornaliera della **Pubblica Amministrazione** ed alle **grandi organizzazioni**.

#### RIEPILOGO DELLE LAVORAZIONI

È possibile richiedere l'emissione, anche suddivisa per singole postalizzazioni, di un Foglio di Lavoro in cui siano riepilogati i dati e le indicazioni analitiche delle corrispondenze: per la corrispondenza raccomandata postalizzata saranno esposti il peso, la tariffa applicata, il codice relativo al barcode; per la corrispondenza prioritaria sarà esposta l'indicazione numerica delle missive lavorate, categorizzate per peso e tariffa.

## ■ Servizi connessi in outsourcing

### **INVIO DI PACCHI**

Sono considerati “pacchi” gli invii inferiori ai 30 kg di peso: Il listino utilizzato dalle Agenzie aderenti al Network Directa Italia prevede il calcolo di costi di spedizione rapportati alle dimensioni degli invii ed al peso. Per invii il cui calcolo volumetrico o il cui peso eccedano quanto previsto, si fornirà al cliente un preventivo specificamente concordato con il partner attraverso cui si effettuerà la spedizione.

Il mittente può chiedere, pagando il corrispettivo previsto, che gli venga inviata conferma dell'avvenuta consegna del pacco, scegliendo la modalità preferita tra quelle disponibili.

Grazie alle convenzioni ed agli accordi sottoscritti da Gedeo Data Services S.r.l. con i migliori Corrieri espressi disponibili, per l'invio di ciascun pacco il cliente può individuare il prodotto più adatto alle specifiche esigenze.

Il **Pacco Ordinario** prevede la consegna entro le 96 ore lavorative successive al giorno di accettazione, sia per le spedizioni nazionali sia per quelle internazionali. Per l'invio in località disagiate verrà fornita al cliente la data di presunta consegna ricevuta dal partner.

Il **Pacco Espresso** prevede la consegna entro le 24/36 lavorative successive al giorno di accettazione. Per questo prodotto è previsto il servizio di tracking integrato con il sistema informativo del partner a cui è stato affidato l'invio.

Le Agenzie Directa offrono una serie di servizi che consentono ai clienti di esternalizzare i processi di produzione della corrispondenza gestendoli in outsourcing.

### **STAMPA - PIEGA - IMBUSTAMENTO**

Sono considerate **attività di consolidamento** le operazioni che prevedono i servizi di stampa-piega-imbustamento della corrispondenza: vengono svolti attraverso l'invio o la consegna di file pdf ed eventuale elenco con dati finalizzato alla realizzazione di stampe-unione. È inoltre prevista la possibilità di stampa personalizzata anche delle buste e l'eventuale compiega di materiale terzo (depliant, pieghevole, materiale promozionale...).

### **REALIZZAZIONE GRAFICA**

L'Ufficio Comunicazione Directa offre ai clienti delle Agenzie aderenti al Network il servizio di progettazione e realizzazione grafica della corrispondenza attraverso la propria Agenzia Grafica; è possibile altresì richiedere anche la progettazione e realizzazione di materiali complessi (brochure, riviste, calendari...) che saranno poi oggetto di postalizzazione.

## Servizi digitali

### **DELIVERY DIGITALE CON MAILING**

Il servizio di delivery digitale consente di veicolare messaggi promozionali attraverso l'utilizzo di email, newsletter e/o l'utilizzo crossmediale di differenti strumenti. Qualora non sia disponibile un DB proprietario, Directa Italia può fornire DB geolocalizzati e targettizzati in collaborazione con le Camere di Commercio locali. Il servizio prevede inoltre la gestione dei mancati recapiti per l'aggiornamento dei DB.

### **DEMATERIALIZZAZIONE DELLE RICEVUTE**

Questo servizio opera su differenti livelli: fino all'avvenuta consegna della corrispondenza consente di verificarne e monitorarne l'avvenuta ricezione. Dopo la consegna (o l'eventuale mancata ricezione) della corrispondenza permette di visualizzare la ricevuta di ritorno con le indicazioni relative al destinatario, la data di consegna e il nome della persona che ha materialmente ritirato la missiva. Con questo servizio il cliente è sollevato dall'archiviazione, conservazione e gestione del cartaceo; inoltre può usufruire di tutti gli strumenti di ricerca ed estrazione delle ricevute di ritorno offerti dal nostro software. L'accesso a questi documenti avviene tramite area riservata e la conservazione digitale è effettuata da Gedeo Data Services S.r.l. attraverso procedure certificate.

### **CONSERVAZIONE SOSTITUTIVA CON CARATTERE LEGALE**

Il servizio, nel rispetto e seguendo le indicazioni della procedura legale/informatica regolamentata dalla legge italiana, garantisce nel tempo la validità legale di ogni documento informatico che viene archiviato digitalmente da Gedeo Data Services S.r.l. per conto dei clienti che si sono rivolti alle Agenzie Directa. Questo sistema equipara al documento cartaceo il documento informatico che è stato prodotto poiché la procedura rispetti le regole tecniche e normative relative alla materia, in particolare per quanto relativo alla Firma elettronica qualificata (nella sua specie di firma digitale) ed alla Marca Temporale.

### **RICERCA INFORMATIZZATA**

Per tutti i tipi di corrispondenza raccomandata è disponibile il servizio che permette l'estrazione delle informazioni corrispondenti ai principali criteri di ricerca: Destinatario, Data di conferimento, Foglio di lavoro, Numero raccomandata, Incaricato alle consegne. Inoltre è possibile estrarre in formato digitale il Foglio di Lavoro in cui sono riportati i dati complessivi di recapito per il lotto di spedizione.

## Tempi di consegna

Per ciascun prodotto sono previsti tempi di consegna che, evidentemente, sono garantiti per i prodotti dotati di dati completi ed esatti relativi al destinatario. Le corrispondenze non recapitabili direttamente, saranno restituite al cliente o confezionate e retrocesse a Poste Italiane, con addebito al cliente in fattura del solo costo d'invio e con esclusione dalla base imponibile come previsto dall'art. 15.3 del DPR 633/72.

### **Corrispondenza Prioritaria**

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 48 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 95% dei casi (J+2); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+4) nel 95% dei casi; per Isole, zone disagiate e nei comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 6 giorni lavorativi successive alla data di ricevimento (J+6) nel 95% dei casi.

### **Raccomandata Semplice**

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 24 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 96% dei casi (J+1); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+3) nel 96% dei casi; per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+5) nel 96% dei casi.

### **Raccomandata con Avviso di Ricevimento e Assicurata**

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 24 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 96% dei casi (J+1); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+3) nel 96% dei casi; per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 96 ore lavorative successive alla data di ricevimento (J+5) nel 96% dei casi.

### **Posta Massiva**

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro le 72 ore lavorative successive alla data di ricevimento e di postalizzazione nel 95% dei casi (J+3); in comuni diversi ma di competenza diretta, la consegna avviene entro 4 gg lavorativi successivi alla data di ricevimento (J+5) nel 95% dei casi; per Isole, zone disagiate, comuni serviti dai partner convenzionati Directa Italia la consegna è prevista entro 6 giorni lavorativi successive alla data di ricevimento (J+6) nel 95% dei casi.

## Accesso ai servizi

### **Distribuzione promozionale indirizzata**

Per la corrispondenza inviata nello stesso comune di spedizione, la consegna è prevista entro 48 ore dalla data di ricevimento e di postalizzazione (J+2) nel 98% dei casi; la consegna avviene, nel 95% dei casi, entro 96 ore (J+4) in comuni diversi da quello di accettazione; per corrispondenza destinata nelle isole e in zone disagiate si considera l'aggiunta di 24 ore (J+5).

### **Consegna Georeferenziata**

È prevista la consegna al destinatario entro le 96 ore lavorative, oltre il giorno di accettazione (J+4) nel 97% dei casi.

L'accettazione degli invii può avvenire secondo differenti modalità:

- accedendo alle Agenzie convenzionate con Gedeo Data Services S.r.l. che aderiscono al Network Directa Italia;
- attraverso il ritiro programmato (pick-up) presso la sede del cliente;
- con consegna diretta presso l'Ufficio di Corato (BA) - Via ruvo, 30

Perché il servizio richiesto possa essere svolto in maniera corretta e completa, il cliente deve fornire i dati di spedizione necessari all'inserimento nel software gestionale: il personale addetto alla ricezione procederà con l'accettazione dell'invio e, a conclusione dell'operazione di inserimenti dati nella piattaforma gestionale il cliente riceverà la comunicazione dell'esatto importo dovuto per l'operazione. A seguito della conferma di accettazione dell'importo, l'operatore genererà i documenti attestanti l'avvenuta accettazione e ne rilascerà copia al cliente: in questo documento sono chiaramente riportati il numero di Tracking delle spedizioni ed il riepilogo generale delle operazioni.

## ■ Rimborsi

Qualora l'utente abbia subito un disservizio in relazione alle spedizioni effettuate, si specifica che per gli invii di corrispondenza prioritaria non è previsto alcun rimborso.

Per lei Raccomandate semplici o con Avviso di Ricevimento consegnate 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 è stabilito in maniera forfetaria in € 25,82.

Per i pacchi fino a 20 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 e stabilito in € 25,82.

La richiesta di rimborso o indennizzo dovrà essere recapitata a mezzo Raccomandata A/R come indicato al successivo paragrafo "Termini e modalità di reclamo".

## ■ Termini e modalità di reclamo

Il cliente che ritenga di aver subito un disservizio in relazione alle spedizioni effettuate (in particolare nel caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio) possono inviare un reclamo compilando l'apposito modulo, disponibile presso tutte le Agenzie aderenti al Network Directa Italia e nella sezione Download del sito web [www.directaitalia.it](http://www.directaitalia.it). Il modulo, debitamente compilato, dovrà essere consegnato in doppia copia originale presso la sede operativa di riferimento entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento. In alternativa il cliente potrà spedire il modulo inviando una Raccomandata con A/R a: GEDEA DATA SERVICES S.R.L. VIA RUVO, 30 70033 – CORATO (BA) oppure potrà inviare la scansione del modulo all'indirizzo pec ivi riportato.

Si ricorda che nel caso di un reclamo esposto per ritardo nelle consegne, si considera il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti, sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

Qualora l'utente intenda inviare una Lettera di reclamo, essa potrà essere riferita solo ad un singolo invio o servizio e dovrà essere inoltrata dal 15° giorno lavorativo successivo (e non oltre 45 giorni dalla postalizzazione). Dovranno essere chiaramente indicati: 1. Dati del mittente 2. Il tipo di servizio 3. L'eventuale barcode identificativo del prodotto 4. La tariffa composta 5. Il motivo del reclamo 6. La data di presentazione 7. Un recapito telefonico o indirizzo e-mail 8. Le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'eventuale accettazione del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione, come previsto dall'art. 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS. Qualora il reclamo non venga accettato, sarà data risposta scritta corredata delle motivazioni del rifiuto. Ove il cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, potrà presentare istanza di conciliazione la cui procedura di esame si conforma ai principi del diritto dell'Unione europea e si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa con la redazione di un verbale presso una sede locale, con l'assistenza eventuale di un'associazione di tutela dei consumatori e degli utenti. Al termine di questa procedura, qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito o nel caso di conciliazione parziale, può chiedere all'Autorità di definire la controversia derivante dal reclamo, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. L'utente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora: a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui al precedente punto; b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura; c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore; d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

## ■ Esonero e limitazione delle responsabilità

Gedea Data Services S.r.l. ha attuato ogni strategia possibile per effettuare recapiti veloci in base a programmi regolari di consegna e si impegna in un costante monitoring dell'operato di ciascuna Agenzia aderente al Network Directa Italia. Non può essere considerata in alcun caso responsabile per ritardi nel prelievo, trasporto o consegna di qualunque oggetto, indipendentemente dalla causa di tale ritardo, anche qualora risultino sui documenti di spedizione particolari richieste del mittente. Gedea Data Services S.r.l. non è 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 a Gedea Data Services S.r.l. (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 da Gedea Data Services S.r.l., di qualunque autorità doganale o statale, di qualunque servizio postale, trasportatore o altra parte cui una spedizione sia affidata. In ogni caso Gedea Data Services S.r.l. 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.

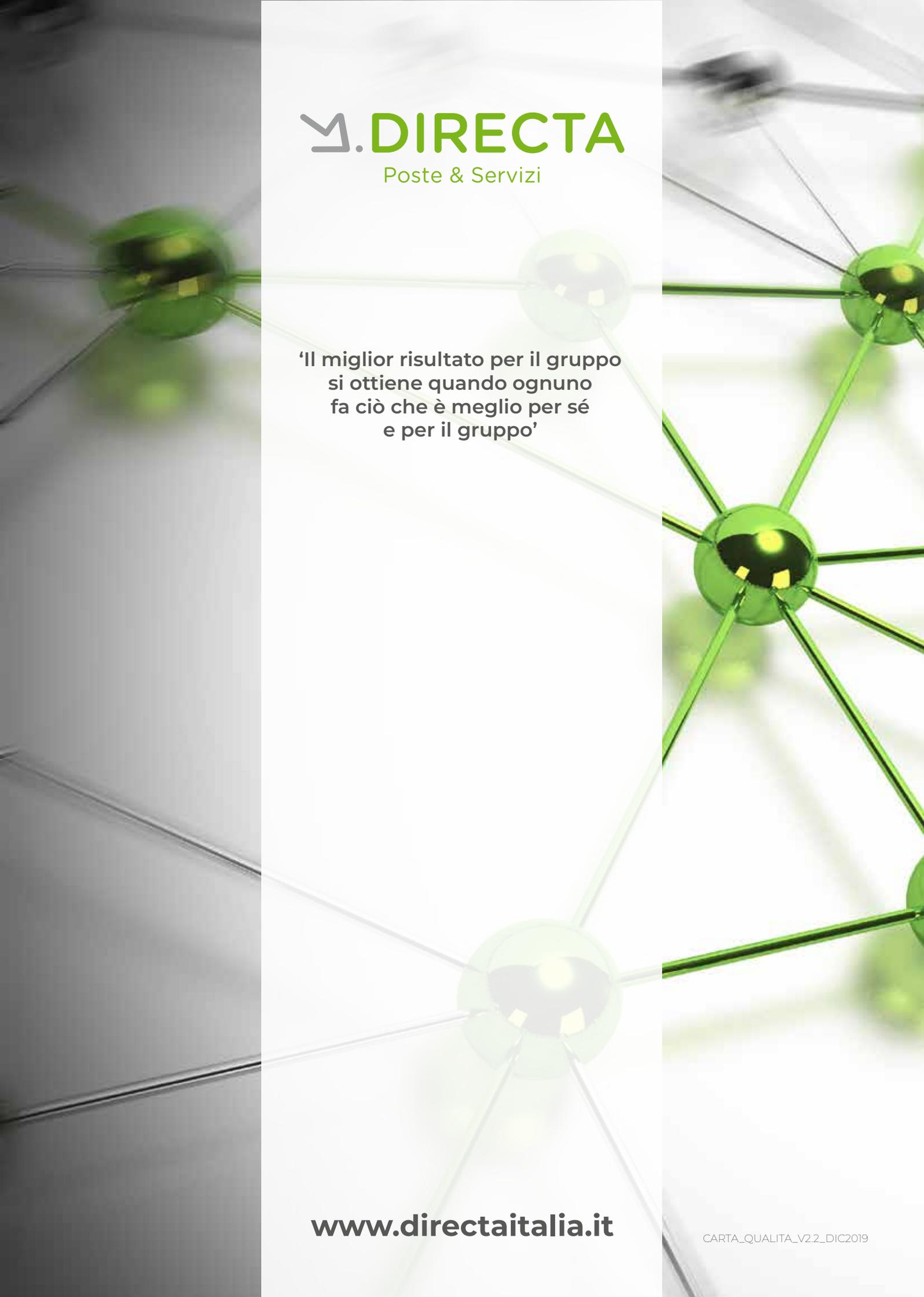
## ■ Facoltà di revisione delle tariffe

Le tariffe sono disponibili presso l'Agenzia di riferimento e possono essere richieste in qualsiasi momento per la consultazione. Qualora il cliente abbia sottoscritto una convenzione business, le tariffe sono disponibili nella propria area riservata.

Quale criterio generale, le tariffe sono formulate in considerazione delle previsioni di andamento del mercato: Gedea Data Services S.r.l. si riserva la facoltà di revisionarle senza preavviso. Le nuove tariffe saranno applicate anche alle convenzioni già stipulate ed ancora vigenti, previa comunicazione. Le modalità di recesso dalla convenzione stipulata sono riportate nella convenzione stessa, di cui il cliente ha ricevuto copia all'atto della sottoscrizione.

### COME CONTATTARCI

- Attraverso il Numero Verde 800 642816 attivo da Lunedì a Venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00
- Attraverso il modulo Contatti disponibile nel sito web [www.directaitalia.it](http://www.directaitalia.it)
- Inviando una Email all'indirizzo [info@directanetwork.it](mailto:info@directanetwork.it)



**↳.DIRECTA**  
Poste & Servizi

**‘Il miglior risultato per il gruppo  
si ottiene quando ognuno  
fa ciò che è meglio per sé  
e per il gruppo’**

**[www.directaitalia.it](http://www.directaitalia.it)**

CARTA\_QUALITA\_V2.2\_DIC2019