

Rimborsi e indennizzi

Ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera A D.Lgs 206/2005 "Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 L.229/2003" relativi a persona fisica che agisce per scopi attinenti all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, per i mittenti qualificabili come consumatori e/o utenti si applicano le seguenti condizioni:

- Per i reclami inerenti la corrispondenza il cui invio non è documentabile e per la quale non c'è registrazione e tracciatura (quindi la corrispondenza prioritaria e massiva) non sono previsti rimborsi contrattuali, in nessun caso.
- I rimborsi e gli indennizzi forfetari sono concessi solo per i prodotti di cui sia possibile documentare in modo certo la spedizione e la consegna, quindi la corrispondenza raccomandata e/o assicurata ed i pacchi.

Prodotto	Disservizio	Indennizzo
Raccomandata Semplice	Consegna oltre il 15° giorno	Costo della postalizzazione
Raccomandata A/R	Consegna oltre il 15° giorno	Costo della postalizzazione
Raccomandata Semplice	Consegna oltre il 50° giorno*	€ 25,82 forfettario
Raccomandata A/R	Consegna oltre il 50° giorno*	€ 25,82 forfettario
Pacchi fino a 20 Kg	Consegna oltre il 15° giorno	Costo della spedizione
Pacchi fino a 20 Kg	Consegna oltre il 50° giorno*	€ 25,82 forfettario

* Per perdita, ritardo o danneggiamento totale

NOTE

- La normativa relativa alla stesura della Carta della Qualità prevede l'esclusione della responsabilità dell'operatore postale, e quindi l'esclusione dal diritto di ricevere l'indennizzo, nei casi di forza maggiore (anche quelli che causano la distruzione dei documenti di servizio), quando il danno sia causato dalla natura dell'oggetto o dal mittente, quando si tratti di invii non consentiti dalla legge, quando vi siano dichiarazioni fraudolente e nel caso di consegna ad omonimi eseguita nei modi previsti dal regolamento del servizio;
- se una raccomandata o un pacco smarriti vengono ritrovati e ne sia già stato incassato l'indennizzo, il soggetto interessato potrà tornarne in possesso solo restituendo l'indennizzo riscosso.