

## CARTA DELLA QUALITÀ

Aggiornata al 13/07/2010.

Per tutti i servizi svolti da Mail Express Poste Private S.r.l. sono stabiliti tariffe e obiettivi relativi ai tempi di consegna. Vista l'automazione dei processi lavorativi, il rispetto della puntualità del recapito è condizionato dalla corretta indicazione dell'indirizzo, in particolare del Codice di avviamento postale e la distinzione del DUG (Via, Piazza, Vico, ecc.) ed il numero civico.

Mail Express Poste Private S.r.l. non trasporta corrispondenza riservata quale:

- atti relativi a procedimenti amministrativi,
- procedure giudiziarie e gare ad evidenza pubblica;

non trasporta inoltre denaro in qualunque valuta ed 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 e all'ordine pubblico.

La carta della qualità dei servizi Mail Express Poste Private S.r.l. è disponibile presso tutte le sedi mandatarie e sul sito internet [www.mailexpress.it](http://www.mailexpress.it).

## SERVIZI E TARIFFE MAIL EXPRESS POSTE PRIVATE

### GARANTITA MAIL EXPRESS POSTE PRIVATE

La garantita è il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 Kg. di peso.

Tale servizio rilascia una ricevuta di partenza a testimonianza dell'avvenuto invio e, su richiesta, una ricevuta di ritorno firmata dal destinatario ed attestante l'avvenuta consegna.

#### LE TARIFFE

Garantite senza ricevuta di ritorno

Peso	Tariffa
0 - 20	2,48
21 - 100	2,78
101 - 350	3,47
351 - 1000	5,33
1001 - 2000	7,74

Garantite con ricevuta di ritorno

Peso	Tariffa
0 - 100	3,10
101 - 350	3,72
351 - 1000	5,67
1001 - 2000	8,26

#### CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno, tracciatura elettronica, firma del destinatario.

#### TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	90%	63,61%	99%	83,56%
2008	90%	64,54%	99%	89,61%
2009	90%	73,57%	99%	86,63%
2010	90%		99%	

#### COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l. – Via Pascoli s.n.c., Zona Artigianale Ripoli, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
- Inviare una e-mail a [reclami@mailexpress.it](mailto:reclami@mailexpress.it) o un fax al n. 085.8071977

- Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

#### TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Entro 3 giorni lavorativi per iscritto, a mezzo posta ordinaria o posta elettronica.

#### RIMBORSI

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.

Oltre 30 gg: perdite, ritardo, danneggiamento totale, rimborso forfettario Euro 25,82.

#### **MailCerta (servizio di elaborazione corrispondenza e consegna a “data certa”)**

“MailCerta”\* è un servizio di recapito ad alto valore aggiunto basato sui nuovi strumenti di comunicazione elettronica: esso risponde, nelle due forme previste da Mail Express, all’esigenza di certificare rispettivamente il momento (data ed ora) del prelievo della documentazione presso il mittente ed il momento del recapito della stessa.

Grazie alla tecnologia satellitare GPS la formula MailCerta è in grado di offrire al Cliente un’attestazione informatizzata e legalmente riconosciuta su luogo, data ed ora di avvenuta consegna. Al momento della consegna il portalettere legge con un palmare in sua dotazione il codice scritto sulla busta e tale rilevazione consente, grazie alla registrazione dei dati con sistema satellitare GPS, di certificare la data e l’ora della consegna ovunque effettuata. I dati sulla consegna risultano poi facilmente accessibili con la semplice digitazione del barcode direttamente sul sito [www.mailexpress.it](http://www.mailexpress.it).

#### • **TARIFFE MAIL CERTA MAIL EXPRESS**

<u>PESO</u> (Gr)	<b>Imponibile MAIL EXPRESS</b>	<u>IVA 20%</u>	<b>TOTALE MAIL EXPRESS</b>
0/20gr.	€0,50	€0,10	€0,60
21/50	€1,16	€0,24	€1,40

#### CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

## TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	88%	53,82%	99%	70,36%
2008	88%	54,71%	99%	71,66%
2009	88%	56,47%	99%	75,34%
2010	88%		99%	

## COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l. – Via Pascoli s.n.c., Zona Artigianale Ripoli, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)

**Inviare una e-mail a [reclami@mailexpress.it](mailto:reclami@mailexpress.it) o un fax al n. 085.8071977**

## **PRIORITARIE**

È il prodotto che permette di spedire lettere in modo veloce, facile ed economico.

Con Mail Express Poste Private è possibile inviare buste e plichi prioritari a partire da 21 grammi di peso sino a 2 kg.

## LE TARIFFE

Peso	Tariffa Mail Express
21 – 50	1,50
51-100	1,50
101 – 250	2,00
251 – 350	2,20
351 – 1000	5,20
1001 – 2000	8,00

## CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica.

## TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	88%	53,82%	99%	70,36%
2008	88%	54,71%	99%	71,66%
2009	88%	56,47 %	99%	75,34%

Anno	Consegna in 3 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2010	88%		99%	

#### COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l. – Via Pascoli s.n.c., Zona Artigianale Ripoli, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
- Inviare una e-mail a [reclami@mailexpress.it](mailto:reclami@mailexpress.it) o un fax al n. 085.8071977
- Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

#### TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Per iscritto dal cliente dal 6° giorno lavorativo, non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

#### RIMBORSI

Non sono previsti rimborsi.

### ORDINARIE

Posta ordinaria è il prodotto più economico per la spedizione di corrispondenza in Italia. Con Mail Express Poste Private è possibile inviare buste e plichi ordinari a partire dai 50 grammi di peso.

#### LE TARIFFE

Peso	Mail Express (Aziende) *
51-100	0,90
101 - 250	1,70
251 - 350	1,80
351 - 1000	4,00
1001 - 2000	6,00

#### CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica

## CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI

Ritiro a domicilio, tracciatura elettronica

## TEMPI DI CONSEGNA

Anno	Consegna in 5 giorni lavorativi, più quello di spedizione		Consegna in 7 giorni lavorativi, più quello di spedizione	
	Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
2007	90%	<i>Non erogato</i>	99%	<i>Non erogato</i>
2008	90%	<i>Non erogato</i>	99%	<i>Non erogato</i>
2009	90%	<i>Non erogato</i>	99%	<i>Non erogato</i>
2010	90%		99%	

## COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

- Scrivere a Mail Express Poste Private S.r.l. – Via Pascoli s.n.c., Zona Artigianale Ripoli, 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
- Inviare una e-mail a [reclami@mailexpress.it](mailto:reclami@mailexpress.it) o un fax al n. 085.8071977
- Si accettano dal 15° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

## TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI

Per iscritto dal cliente dal 6° giorno lavorativo, non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.