

## **RECLAMI**

Il cliente può utilizzare il modulo reclami qui di seguito nei casi di inosservanza da parte di Mail Express Poste Private S.r.l. delle condizioni contrattuali ed economiche previste per le operazioni effettuate nell'ambito dei servizi postali ovvero per mancata, ritardata o errata prestazione relativa ai servizi/prodotti stessi.

Per richieste di informazioni o generiche lamentele e suggerimenti in relazione alle condizioni contrattuali ed economiche dei servizi postali, prima di sporgere formale reclamo si invita il cliente a contattare la sede legale, gli uffici, le dipendenze o i punti vendita della Società.

L'inoltro del reclamo da parte del cliente non comporta spese a suo carico salvo le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato.

Qualora il cliente decida di muovere una formale contestazione avverso Mail Express Poste Private S.r.l., il reclamo potrà essere inviato dal cliente alla società nelle seguenti forme:

- raccomandata A/R all'indirizzo:  
Mail Express Poste Private S.r.l. – Ufficio reclami  
Via Pascoli s.n.c. – Zona Artigianale Ripoli  
64023 Mosciano Sant'Angelo (TE)
- fax al numero 085/8071977
- in via informatica all'indirizzo [reclami@mailexpress.it](mailto:reclami@mailexpress.it) .
- consegnato personalmente presso le dipendenze della Società tramite compilazione e sottoscrizione del modulo scaricabile sul presente sito.

## **TEMPI DI RISPOSTA PER I RECLAMI**

Entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo, Mail Express Poste Private S.r.l. comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo.

## **RIMBORSI**

## **PER IL SERVIZIO RACCOMANDATE/GARANTITE CON E SENZA RICEVUTA DI RITORNO:**

Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.

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

## **PER IL SERVIZIO POSTA PRIORITARIA**

Non sono previsti rimborsi.

## **PER IL SERVIZIO MAIL CERTA**

oltre il 20° giorno lavorativo il costo della singola spedizione che risulta essere recapitata in ritardo.

Nei casi in cui la risposta del fornitore del servizio postale venga ritenuta insoddisfacente (o nei casi in cui l'operatore non dia riscontro al reclamo nei termini previsti), l'utente può presentare istanza di conciliazione, che si svolge in sede locale con l'eventuale assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti. La procedura di conciliazione deve concludersi, con la redazione di un verbale, entro sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza;

Qualora la procedura di conciliazione abbia avuto un esito, in tutto o in parte, insoddisfacente, l'utente può chiedere all'AGCOM di definire la controversia, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 della Delibera n. 184/13/CONS, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

Le modalità per rivolgersi all'AGCOM sono consultabili cliccando sul seguente link:

<https://www.agcom.it/servizipostali> .

In tale sezione vengono forniti dall'Autorità all'utente, alle associazioni rappresentative dei loro interessi e altri soggetti interessati gli strumenti per denunciare all'Autorità violazioni della normativa di settore da parte dei fornitori di servizi postali (<https://www.agcom.it/il-modello-p1>) nonché, ove sussistono le condizioni, per attivare la procedura di definizione delle controversie con il fornitore dei servizi postali (<https://www.agcom.it/il-formulario-cp>).

Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Resta percorribile, infine, l'ipotesi di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.



## MODULO RECLAMO

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ ha usufruito del servizio Mail Express Poste Private S.r.l. presso la sede/filiale di \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

Dettagli dell'operazione

---

---

---

## CONTESTAZIONE

Motivazione

---

---

---

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

Il cliente riconosce e prende atto che il trattamento dei propri dati personali avverrà nel rispetto delle condizioni evidenziate all'interno dell'apposita informativa disponibile sul sito internet della società [www.mailexpress.it](http://www.mailexpress.it).