



Bonatti&Comunicazione è titolare di Autorizzazione Generale n. 2273/2010 e Licenza Individuale n. 1016/2010 rilasciata dal Ministero delle Comunicazioni, ed ha lo stesso riconoscimento giuridico di Poste Italiane.

CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI DI “BONATTI&COMUNICAZIONE”

INTRODUZIONE: La carta della qualità e dei servizi dell'azienda “BONATTI&COMUNICAZIONE” si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza. La carta della qualità e dei servizi è un documento di informazione e documentazione che viene fornita a tutti i propri clienti.

PROGETTO: L'agenzia “BONATTI&COMUNICAZIONE” svolge la propria attività di “Operatore postale autorizzato dal Ministero delle comunicazioni” per la prestazione di servizi di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali di corrispondenza, ordinaria, prioritaria, raccomandate, assicurate, pubblicità diretta per corrispondenza.

“BONATTI&COMUNICAZIONE” è presente sul territorio principalmente come operatore locale con la sede in Parma, Via Bergonzi, 25 che effettua orario di apertura al pubblico dalle ore 9,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì. L'agenzia è contattabile telefonicamente al n. 0521 674343, via fax al numero 0521 674343 o via mail, all'indirizzo info@bonattieassociati.com

Si possono consultare i servizi offerti all'indirizzo mail: www.bonattieassociati.com

Il compito di “BONATTI&COMUNICAZIONE” è quello di accompagnare i clienti verso l'utilizzo di strumenti di comunicazione innovativi, efficaci e tecnologicamente avanzati.

TIPOLOGIE DI SERVIZI OFFERTI:

- Recapito di posta prioritaria.
- Recapito di posta raccomandata semplice.
- Recapito di posta raccomandata con avviso di ricevimento.
- Recapito di posta raccomandata assicurata.
- Recapito di pubblicità diretta (oltre i 10.000 invii).

- Ritiro a domicilio e recapito di posta prioritaria.
- Ritiro a domicilio e recapito di posta raccomandata semplice.
- Ritiro a domicilio e recapito di posta raccomandata con avviso di ricevimento.
- Ritiro a domicilio e recapito di posta raccomandata express.
- Ritiro a domicilio e recapito di posta raccomandata urgente.
- Ritiro a domicilio e recapito di posta raccomandata assicurata.
- Servizio di lavorazione e recapito a data e ora certa degli invii generati elettronicamente come da circolare del 2 agosto 2007 - N. 5688 del Ministero delle Comunicazioni.
- Ritiro a domicilio e recapito di invii con prova di consegna rilevata attraverso sistema GPS.
- Servizio di lavorazione e recapito di posta massiva.

OBBIETTIVI ED IMPEGNI: La carta della qualità e dei servizi, è un documento di garanzia per i propri clienti. In essa sono infatti esplicitate tutte le azioni che l'azienda si impegna a mettere in atto affinché i propri servizi siano efficienti ed efficaci.

La “CARTA DELLA QUALITA’ E DEI SERVIZI”, si prefigge di:

- definire le caratteristiche del servizio offerto;
- definire per ogni tipologia di servizio uno standard di qualità;
- definire le modalità e la misura di tali standard per verificarne il rispetto;
- definire le procedure di reclamo e di risposta;
- definire le fattispecie ove sia applicabile in forma legittima, a fronte di fondato reclamo, la compensazione senza addebito o l’eventuale rimborso di somme già pagate dal cliente;
- semplificare le relazioni e le procedure di contatto del cliente con l’azienda;
- definire gli strumenti per una chiara informazione degli utenti, anche per accrescerne e consolidarne la fiducia verso i servizi.

PRODOTTI POSTALI: Per tutti i servizi “BONATTI&COMUNICAZIONE” ha stabilito tariffe e obbiettivi relativi ai tempi di consegna. Qualsiasi promozione di nuovi prodotti sul mercato verrà aggiornata anche sulla *Carta della Qualità e dei Servizi* qui presentata. “BONATTI&COMUNICAZIONE” non trasporta oggetti che possano cagionare danno o costituire pericolo per le persone o cose la cui circolazione sia contraria alle leggi e all’ordine pubblico.

- **Raccomandate:** Invio di corrispondenza fino a 2 Kg che fornisce al mittente la prova dell’avvenuta spedizione e su richiesta del mittente la prova dell’avvenuto recapito; Ritiro a domicilio e recapito degli invii di corrispondenza che forniscono al mittente la prova dell’avvenuta spedizione e su richiesta del mittente la prova dell’avvenuto recapito;
- **Assicurate:** Invio di oggetti di valore, documenti importanti, denaro, titoli con diverse fasce di valore assicurabile; Ritiro a domicilio e recapito di oggetti di valore, documenti importanti, titoli con diverse fasce di valore assicurabile;
- **Lettera ordinaria:** Invio di corrispondenza ordinaria fino a 2 Kg. Ritiro a domicilio e recapito di corrispondenza ordinaria oltre i 2 Kg.
- **Lettera prioritaria:** Invio di corrispondenza prioritaria fino a 2 Kg. Ritiro a domicilio e recapito di corrispondenza prioritaria oltre i 2 Kg con garanzia di consegna rapida.
- **Pubblicità:** Invio di corrispondenza commerciale indirizzata ad almeno 10.000 destinatari per ogni campagna pubblicitaria.
- Servizio di ritiro e recapito di invii con prova di consegna rilevata attraverso sistema GPS.
- Servizio di recapito di invii a data e ora certa;

SCOPO: “BONATTI&COMUNICAZIONE” ha creato dei prodotti postali accompagnati da un valore aggiunto pensato per soddisfare l’esigenza fondamentale della propria clientela, quali:

- Gestione dei dati relativi alla spedizione;
- Certificazione e tracciamento delle spedizioni;
- Velocità di recapito;
- Ritiro della corrispondenza nel domicilio;
- Gestione dei dati relativi alla spedizione;
- Certificazione e tracciamento delle spedizioni; Obiettivi di qualità, Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 90% degli invii.

CONDIZIONI ECONOMICHE:

- La carta della qualità dei servizi è sempre disponibile e consultabile presso la sede di “BONATTI&COMUNICAZIONE” in Via Bergonzi, 25 - 43126 Parma;

SERVIZI E TARIFFE:

Per le sole spedizioni nazionali (senza ricevuta e con avviso di ricevimento) e internazionali "BONATTI&COMUNICAZIONE" si avvale (ove è garantito il servizio) anche di operatori postali privati, nonché del servizio di Poste Italiane al cui costo di affrancatura sarà applicata una commissione per il servizio di ritiro e postalizzazione.

RACCOMANDATA SR e AR Locali	SR	AR
0 - 20g	€2,40	€3,00
21 - 50g	€2,55	€3,15
51 - 100g	€2,70	€3,30
101 - 250g	€3,40	€4,00
251 - 350g	€3,45	€4,05
351 - 1000g	€5,30	€5,90
1001 - 2000g	€7,60	€8,20

IVA inclusa.

Consegna in 6 ore

RACCOMANDATA EXPRESS S/R- Locale	Prezzo
0 - 250g	€9,00
251 - 1000g	€12,00
1001 - 2000g	€15,00

IVA inclusa.

Consegna in 6 ore

RACCOMANDATA EXPRESS A/R- Locale	Prezzo
0 - 250g	€10,00
251 - 1000g	€13,00
1001 - 2000g	€16,00

IVA inclusa.

Consegna in 24 ore

RACCOMANDATA S/R Locale	Prezzo
0 - 250g	€5,00
251 - 1000g	€8,00
1001 - 2000g	€11,00
0 - 2000g - fuori Std	€11,00

IVA inclusa.

Consegna in 24 ore

RACCOMANDATA A/R Locale	Prezzo
0 - 250g	€8,00
251 - 1000g	€11,00
1001 - 2000g	€14,00
0 - 2000g - fuori Std	€14,00

IVA inclusa.

Consegna in 24 ore	
RACCOMANDATA 1- LOCALE Contrassegno	Prezzo
0 - 250g	€11,00
251 - 1000g	€14,00
1001 - 2000g	€17,00
0 - 2000g - fuori Std	€17,00

IVA inclusa.

POSTA PRIORITARIA	Prezzi
21 - 50g	€1,85
51 - 100g	€1,90
101 - 250g	€2,00
251 - 350g	€2,20
351 - 1000g	€5,20
1001 - 2000g	€8,00

IVA inclusa.

Inviì con prova di consegna rilevata attraverso sistema GPS

Range di peso	Costo del servizio
0 - 2000g	€1,50

IVA inclusa.

POSTA GENERATA ELETTRONICAMENTE

CONSEGNA A DATA E ORA CERTA	Prezzo
0 - 20g	€5,50
21 - 50g	€6,90
51 - 100g	€8,90
101 - 250g	€9,70
251 - 350g	€9,80
351 - 1000g	€12,00
1001 - 2000g	€14,00

IVA inclusa.

OBIETTIVI DI CONSEGNA IN CITTA':

- **Raccomandate:** Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 92,5% degli invii. Consegna in 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;
- **Assicurate:** Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 92,5% degli invii. Consegna in 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;
- **Lettera ordinaria:** Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% degli invii.;
- **Lettera prioritaria:** Consegna in 1 giorno lavorativo più quello di spedizione nel 80% degli invii. Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;
- **Pubblicità:** Consegna in 4 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90,0% degli invii. Consegna in 6 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;

OBIETTIVI DI CONSEGNA IN PROVINCIA E FUORI PROVINCIA':

- Raccomandate: Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 92,5% degli invii. Consegna in 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;
- Assicurate: Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 92,5% degli invii. Consegna in 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;
- Lettera ordinaria: Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90% degli invii.;
- Lettera prioritaria: Consegna in 1 giorno lavorativo più quello di spedizione nel 80% degli invii. Consegna in 3 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;
- Pubblicità: Consegna in 5 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 90,0% degli invii. Consegna in 7 giorni lavorativi più quello di spedizione nel 99% degli invii;

CARATTERISTICHE E SERVIZI ACCESSORI:

Ritiro a domicilio, compilazione della ricevuta di partenza e di ritorno, tracciatura elettronica, servizio di consegna, consegna rilevata attraverso sistema GPS., firma del destinatario, servizi di piegatura ed imbustatura, affrancatura e stampa.

PROCEDURA DI RECLAMO:

RECLAMI: La procedura di reclamo riguarda tutti servizi offerti da "BONATTI&COMUNICAZIONE". Le principali caratteristiche individuate sono: il ritardo nel recapito, il mancato recapito e il danneggiamento della corrispondenza. Per i prodotti soggetti a tracciatura elettronica prima di iniziare una procedura di reclamo è possibile verificare lo stato di lavorazione della corrispondenza sul sito: www.bonattieassociati.com oppure informarsi telefonicamente presso l'agenzia allo 0521 674343.

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO: Scrivere a "BONATTI&COMUNICAZIONE" - Via Bergonzi, 25, - 43126 PARMA inviando un e-mail a: reclami@bonattieassociati.com oppure telefonicamente allo 0521 674343

TEMPI DEI RECLAMI: Per iscritto dal cliente dal 15° giorno lavorativo, non oltre 90 giorni dalla data di postalizzazione.

CHI PUO' PRESENTARE RECLAMO: Il cliente o persona delegata dallo stesso.

PROCEDURA DI RIMBORSO:

CASI IN CUI E' PREVISTO IL RIMBORSO E SUA ENTITA': Il rimborso è previsto per il servizio raccomandate nei casi in cui sia riscontrata: Responsabilità per inadempimento e/o inesatto adempimento. Ritardo nel recapito eccedente il 7° giorno lavorativo successivo alla spedizione e stabilito un rimborso pari alle spese sostenute per il servizio di spedizione, in alternativa un invio di pari valore gratuito. Ritardo nel recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla spedizione, per il mancato recapito e per il danneggiamento totale della corrispondenza è stabilito un rimborso forfettario di € 25,00 oltre alle spese sostenute per il servizio di spedizione.

TEMPI DI RISCOSSIONE DEL RIMBORSO: Si può scegliere il rimborso attraverso assegno bancario o accredito su conto corrente indicato dal cliente. Il rimborso sarà effettuato entro 15 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo da parte di "BONATTI&COMUNICAZIONE".