

RECLAMI

Il cliente può utilizzare il modulo reclami cliccando sull'apposita voce del presente sito 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 autorizzati 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.

COME E DOVE PRESENTARE IL RECLAMO

Per raccomandate e posta in descritta:

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 o un fax al n. 085.8071977 o telefonare al n. 085/9040350

Per notifiche di atti giudiziari e sanzioni per violazioni al codice della strada:

Scrivere a reclami.notifiche@mailexpress.it.

Si accettano dal 36° giorno lavorativo dalla data di spedizione e non sei mesi dalla data di postalizzazione.

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.

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. La Mail Express Poste Private S.r.l. rende disponibile sul proprio sito nonché presso le sedi affiliate il Formulario CP, al fine di rendere agevole il ricorso all'AGCOM.

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.

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

In conformità alla normativa vigente, il pagamento degli indennizzi avviene, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta. Su specifica richiesta del mittente, il pagamento dell'indennizzo può avvenire mediante assegno bancario circolare. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.



MODULO RECLAMO

Il sottoscritto _____ nato a _____
_____ il _____ e residente a _____
_____ in _____
Via _____, e-mail _____
Numero di telefono _____ ha usufruito del servizio Mail
Express Poste Private S.r.l. presso la sede/filiale di _____
_____ in data _____

Dettagli dell'operazione (indicare tipologia di servizio)

CONTESTAZIONE

Motivazione

IBAN Cliente per eventuale rimborso _____

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 presso l'Affiliato Mail Express Poste Private S.r.l. nonché sul sito internet della società www.mailexpress.it.