

CARTA DEI SERVIZI POSTALI GPS

SOMMARIO

1. Introduzione.
2. L'azienda.
 - 2.1 I nostri impegni e principi.
3. Prodotti e servizi Globe Postal Service.
 - 3.1 Corretta postalizzazione delle tradizionali cartoline turistiche con stamp GPS
 - 3.2 Tracciatura della cartolina ed invio di un video o di una photo mediante l'utilizzo di tecnologia Qr Code
 - 3.3 Servizio gratuito di geolocalizzazione
 - 3.4 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care
 - 3.5 Servizio gratuito SOS Cartolina
4. Caratteristiche del servizio GPS
 - 4.1 Zone di destino individuate da GPS e tempi dichiarati per la consegna a domicilio
 - 4.2 Comunicazione di possibili cause di ritardi internazionali
5. Reclami, conciliazioni, indennizzi.
 - 5.1 Recapiti.
 - 5.2 Obblighi del reclamante.
 - 5.3 Processo di reclamo, conciliazione o controversia.
 - 5.4 Indennizzi.
6. Accertamento e valutazione della qualità dei servizi.

1. INTRODUZIONE

La presente Carta dei Servizi - redatta ai sensi delle previsioni della Delibera AgCom n. 413/14/CONS ("Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi") e della Delibera n. 184/13/CONS ("Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale") è rivolta a tutta la clientela che usufruisce dei servizi postali erogati dalla Società Globe Postal Service S.r.l. (di seguito anche "GPS").

In ragione di quanto precede, GPS:

- a) pubblica la presente Carta dei Servizi nell'area Legal del proprio [sito](#) web, ne rende possibile il download in formato elettronico pdf e ne rende disponibile una copia cartacea presso i punti vendita presenti sul territorio nazionale e dello Stato di San Marino;
- b) include, nelle condizioni generali di contratto, un richiamo alla Carta dei Servizi ivi indicandone le modalità di pubblicazione;
- c) invia ad AgCom lo schema della presente Carta dei Servizi adottata, informandola di successivi cambiamenti o integrazioni.

2. L'AZIENDA

GPS è un operatore postale con sede legale in Fiano Romano (Rm), Via del Sassone 3/C, 00065. E' autorizzato alla fornitura dei servizi di "raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali fino a 2 kg" su tutto il territorio nazionale in virtù di licenza individuale n. 1900/2013 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico in data 6 febbraio 2013.

2.1 I NOSTRI IMPEGNI E PRINCIPI

Nell'esercizio della propria attività, GPS garantisce la comprensibilità delle informazioni e della comunicazione pubblicitaria, facilitando i processi di comparabilità dei prezzi in relazione alla qualità dei servizi offerti tra singoli prodotti postali di GPS ovvero da operatori diversi.

All'uopo GPS si impegna a fornire, per ciascun servizio offerto:

- a) un'adeguata descrizione dei contenuti e delle modalità di fruizione dello stesso;
- b) le caratteristiche essenziali, una sua descrizione dettagliata facilmente reperibile dai clienti, anche mediante l'indicazione di un apposito link;
- c) l'esistenza di eventuali divieti, limitazioni o condizioni;
- d) i prezzi dei servizi (inclusi di IVA);
- e) tutti i servizi accessori eventualmente disponibili e conseguenti oneri ove previsti.

GPS orienta la propria attività al rispetto dei seguenti principi generali:

- eguaglianza e imparzialità di trattamento

GPS eroga i propri servizi ispirandosi al principio di eguaglianza e di pari dignità, prescindendo da differenze di sesso, razza, etnia, lingua, religione e opinioni politiche e non operando discriminazioni tra le diverse aree geografiche (in cui GPS offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di consumatori;

- efficienza ed efficacia

GPS persegue, quale obiettivo strategico aziendale, il continuo miglioramento dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo; accessibilità e tutela della riservatezza;

GPS assicura a ciascun utente la possibilità di esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché cura la tutela della riservatezza dei debitori nel rispetto del Decreto legislativo n. 196/2003 (Codice Privacy) e sue successive modificazioni;

- chiarezza e comprensibilità

L'attività di GPS è altresì improntata ai principi di trasparenza e di semplicità, che si traducono nell'utilizzo di un linguaggio semplice nella comunicazione destinata alla clientela.

3. **PRODOTTI E SERVIZI GLOBE POSTAL SERVICE**

Attraverso una capillare rete di punti vendita presenti sul territorio nazionale e dello Stato di San Marino, Globe Postal Service offre ai propri clienti una gamma di servizi innovativi e alternativi al tradizionale prodotto postale, destinati particolarmente ad una clientela consumer di tipo internazionale ed anche nazionale:

1. postalizzazione delle tradizionali cartoline turistiche;
2. invio di un video o di una photo mediante l'utilizzo di tecnologia Qr Code;
3. tracciatura semi-automatica delle cartoline spedite con stamp GPS;
4. servizio gratuito di geolocalizzazione accessibile da [sito](#) o da App "GPS Video in a Postcard" utile per acquistare stamp GPS e/o per spedire cartoline già affrancate con stamp GPS;
5. assistenza tecnica dedicata tramite servizio di customer care;
6. servizio gratuito "S.O.S. CARTOLINA".

Sul sito web di GPS è possibile consultare:

- un elenco dei servizi offerti;
- un [elenco](#) dei soggetti e/o locali aperti al pubblico di cui GPS si avvale per la fornitura dei propri servizi (ad esempio: edicole, bar, villaggi, librerie, negozi di souvenir, camping turistici, agenzie turistiche, mezzi di attrazione turistica — openbus-, esercizi commerciali presenti in porti, aeroporti e centri storici delle principali città italiane);
- i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti.

3.1 Indicazioni per un corretto utilizzo del prodotto e del servizio GPS

GPS opera esclusivamente sul territorio italiano nel segmento retail della vendita di stamp per cartoline turistiche, offre quindi un servizio di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali per la consegna di corrispondenza transfrontaliera (tramite accordi con enti postali internazionali aderenti all'UPU) e domestica.

Per utilizzare il servizio GPS è sufficiente acquistare lo stamp GPS, applicarlo sulla cartolina ed imbucare ESCLUSIVAMENTE in una qualsiasi delle mailbox GPS presenti sul territorio nazionale e dello Stato di San Marino (contraddistinte dal colore nero con logo GPS giallo) e non necessariamente presso l'esercizio commerciale dove è avvenuto l'acquisto; è invece possibile usufruire dei servizi multimediali GPS tramite Qr Code prima di imbucare la cartolina, semplicemente seguendo le indicazioni riportate su tutti gli stamp GPS.

Il merchandising brandizzato GPS¹ rende facilmente riconoscibili i punti vendita GPS che, al loro interno, si caratterizzano per la presenza del seguente materiale informativo:

- mail box GPS che deve essere sempre disponibile, ben visibile e sotto il controllo visivo del responsabile del punto vendita (la società consiglia quindi di riporre la mail box all'interno del punto vendita);
- adesivo sulla mail box GPS recante i prezzi degli stamps GPS a seconda della zona di destino necessaria;
- brochure da bancone descrittiva delle caratteristiche del servizio GPS e recante prezzi degli stamps a seconda della zona di destino necessaria;
- adesivi singoli recanti immagine e dicitura “don't post GPS stamps into red boxes”;
- copia cartacea della carta dei servizi postali GPS e relativa tabella allegata, disponibile su richiesta;
- adesivo trasparente recante dicitura “licenza individuale” munito di codice Qr-Code che consente il download della carta dei servizi postali direttamente sul dispositivo mobile;
- “busta mappata” cartacea, descrittiva del luogo visitato e destinata all'acquirente del servizio GPS, la società invita a riporre gli stamps acquistati all'interno della busta mappata in quanto sulla stessa sono rese note le posizioni di tutte le mail boxes GPS dove è possibile imbucare le cartoline recanti stamps GPS e sono descritte nuovamente tutte le istruzioni per un corretto utilizzo del servizio GPS.

Globe Postal Service offre quindi un servizio di spedizione cartoline dall' Italia verso l'Italia e verso tutte le destinazioni internazionali ma il servizio potrebbe non rispettare le tempistiche dichiarate solo in caso di errata postalizzazione della cartoline, ovvero, inserimento della corrispondenza in una mail box differente da quella di GPS².

Per questo motivo l'esercente, al momento della vendita dello stamp GPS, ricorda sempre di imbucare la corrispondenza munita di Stamp GPS nella mail box GPS presente all'interno del punto vendita o presso qualsiasi altra mail box GPS presente nella città visitata o in tutta Italia.

Per agevolare l'individuazione della mail box GPS più comoda al cliente, la società rende anche disponibile un download gratuito della APP "GPS video Postcard³" che semplifica l'accesso al servizio di geolocalizzazione tramite smartphone.

Al fine di garantire un'informazione continua ai propri clienti, anche al di fuori del punto vendita, la GPS invita tutti i suoi esercenti a riporre gli stamps acquistati all'interno della “Busta Mappata” recante le seguenti informazioni:

- Il nome del luogo visitato, la mappa e la raffigurazione delle principali attrazioni turistiche;

¹ Caratterizzato da fondo giallo e scritta nera.

² In caso di errata postalizzazione la cartolina sarà ugualmente recapitata da GPS ma con un ritardo di circa 30 gg lavorativi. Per approfondimenti leggere la Delibera AgCom 564/14/CONS. GPS si impegna altresì a gestire l'eventuale corrispondenza di proprietà di altri operatori postali imbucata per errore nelle mailboxes GPS, le cartoline saranno infatti recapitate all'operatore postale di riferimento, purchè riconoscibile attraverso lo stamp.

³ Disponibile per Google Play, Apple Store e Windows Store.

- La dicitura “mappa dei punti GPS per imbucare le tue cartoline” tradotta in 10 lingue (italiano, inglese, spagnolo, francese, giapponese, tedesco, cinese, russo, polacco, portoghese);
- Gli Indirizzi dove è possibile trovare le altre mail boxes GPS presenti nel luogo visitato;
- Istruzioni per una corretta postalizzazione della corrispondenza recante stamps GPS (si richiama l’adesivo “don’post” presente anche all’interno del punto vendita);
- Richiamo ai servizi di tracciatura, alla possibilità di allegare un video o una photo ed alla possibilità di utilizzare il servizio di geolocalizzazione per individuare la mail box GPS più vicina;
- Codice Qr.-code che consente di scaricare direttamente su dispositivo mobile la APP “GPS VIDEOPOSTCARD” per utilizzare i servizi sopra elencati;
- Un altro codice Qr-Code che consente di utilizzare direttamente (senza effettuare alcun download) il servizio di geolocalizzazione automatica per individuare la mail box GPS più vicina.

Nella fattispecie, il servizio offerto da GPS si contraddistingue da quello tradizionale perché, senza spese aggiuntive, consente al mittente di tracciare la cartolina spedita e di allegarvi una photo o un video visualizzabile solo dal destinatario. Il servizio di tracciatura certifica la qualità del servizio GPS e consente l’accesso ad un servizio di customer care dedicato; il servizio di tracciatura ed i servizi multimediali messi a disposizione da GPS utilizzano tecnologia Qr Code e tutti gli utenti possono accedervi mediante l’utilizzo del proprio smartphone.

Il reale valore aggiunto offerto da GPS è rappresentato dalla cura e dall’attenzione che la società dedica ai suoi clienti, dal momento in cui avviene l’acquisto sino al momento della consegna a domicilio, inoltre, la capillarità dei punti vendita⁴ facilita il reperimento degli stamps GPS e delle mail box di postalizzazione.

Nella fattispecie, infatti, presso ciascun punto vendita GPS il cliente trova direttamente la cartolina, lo stamp GPS e la relativa mailbox GPS dove è possibile imbucare, evitando quindi di incorrere in disagi nel reperire quanto necessario a spedire la propria corrispondenza.

Esempio di BUSTA MAPPATA per la città di Roma.



⁴ Ad oggi il servizio GPS è presente nelle principali regioni e località turistiche italiane e nello Stato di San Marino, sul sito o tramite la App “GPS Video Postcard” è possibile visualizzare tutti i punti vendita GPS.

3.2 IL PRODOTTO GPS, STAMPS

Ciascuno stamps GPS destinato alla vendita al pubblico è composto da uno sticker adesivo da applicare sulla corrispondenza da spedire e da una matrice per il mittente.

Sulla parte alta dello sticker è presente un'immagine della tradizione italiana o del luogo visitato, il colore attorno all'immagine indica la zona di destino per cui è valido lo sticker acquistato:

Verde	Zona 1
Arancione	Zona 2 e 3
Bianco	Italy to Italy

Sull'immagine sono sempre presenti i segni identificativi che caratterizzano inequivocabilmente gli stamps GPS:

- Dicitura "Post Only in GPS mail box";
- La città cui si riferisce l'immagine raffigurata sullo stamp;
- La zona di destino per cui è valido lo sticker acquistato;
- Logo GPS;
- Dicitura "Licenza individuale 1900/2013";
- Dicitura "Free video from sender";
- Sito della società Globe Postal Service.

Sulla parte bassa dello stamp, su fondo bianco, è invece presente il Qr-Code (comprensivo di codice alfanumerico) che consente di tracciare la cartolina o di allegarvi una photo o un video, sul lato sinistro è inoltre indicato il prezzo d'acquisto dello sticker.

La matrice è invece destinata al mittente e comprende il medesimo codice Qr-Code presente sullo sticker (comprensivo di codice alfanumerico) che consente di monitorare lo stato di spedizione della corrispondenza inviata. Per facilitare l'utilizzo del servizio di tracciatura sulla matrice è presente la dicitura "Click to track".

3.3 Tracciatura ed invio di un video o di una photo mediante l'utilizzo di tecnologia Qr Code

Per poter utilizzare la tecnologia Qr Code e la App "GPS Video in a Postcard" il mittente ed il destinatario devono essere in possesso di:

- Smartphone connesso ad internet tramite linea 3g/4g o wifi;
- App preinstallata su smartphone per la lettura generica dei Qr Code;
- Servizi di geolocalizzazione attivi.

LATO MITTENTE

Denominando "Qr Code A" quello di destra e "Qr Code B" quello di sinistra, prima di imbucare la cartolina, il MITTENTE può:



- inquadrare con lo smartphone il “Qr Code A” e scegliere di inviare un video o una photo visualizzabile solo dal destinatario, che viaggerà in allegato alla cartolina e sarà ricevuta contestualmente alla stessa;
- inquadrare con lo smartphone il “Qr Code A” e scegliere di cominciare la tracciatura della cartolina che si accingerà a spedire.

Inquadrando per due volte successive il “Qr Code A” è possibile usufruire di entrambi i servizi.

Dopo aver imbucato la cartolina ed aver scelto di tracciarla, il mittente deve conservare la matrice recante il “Qr Code A” per poter conoscere nel tempo lo stato di spedizione della stessa; inquadrando il Qr Code in suo possesso ed inserendo il codice numerico riportato sotto, il mittente potrà infatti sapere se:

- a) La cartolina ha raggiunto l’HUB di smistamento GPS (e la relativa data di arrivo);
- b) La cartolina è stata lavorata ed è quindi uscita dall’HUB GPS per essere affidata all’ente postale di riferimento, preposto al dispaccio ed alla consegna a destino (e la relativa data)⁵.

LATO DESTINATARIO

Inquadrando il “Qr Code B” potrà visualizzare il video o la photo allegata e, contestualmente, dare informazione di avvenuta ricezione della cartolina.

Se il destinatario NON inquadra il “Qr Code B” presente sullo stamp GPS, oltre a non visualizzare il video o la photo allegata, non comunicherà al sistema la corretta ricezione, quindi, neppure il customer care GPS saprà se questa è stata ricevuta o meno.

IMPORTANTE: il sistema di tracciatura NON funziona se la cartolina con stamp GPS non viene postalizzata in una delle mail boxes GPS.

3.2 Servizio gratuito di Geolocalizzazione

Il servizio di geolocalizzazione offerto da GPS è fruibile da [sito](#) o tramite download gratuito della App “GPS video in a Postcard”. Il servizio è offerto con lo scopo di semplificare l’individuazione del punto GPS più vicino dove è possibile acquistare stamp oppure imbucare cartoline con stamp GPS.

3.4 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care

Il cliente GPS ha il vantaggio quasi esclusivo di essere costantemente tutelato ed assistito dal momento dell’acquisto dello stamp GPS sino all’avvenuta ricezione della cartolina.

Il servizio customer care predisposto da GPS è totalmente gratuito ed è attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 22:00 all’indirizzo mail info@globepostalservice.com e dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 al numero 031 2281155.

GPS rende noto che il suo servizio di customer care è l’unico servizio abilitato a gestire tutte le richieste ed eventuali emergenze: GPS non prenderà assolutamente in considerazione richieste pervenute con altre modalità e si riserva di segnalare alle Autorità giudiziarie competenti commenti falsi o offensivi rilasciati anche su Internet (ad es. nei blog dedicati al turismo o simili).

⁵ Il sistema di tracciatura è in grado di monitorare autonomamente le fasi di lavorazione direttamente gestite da GPS, ovvero, raccolta, consegna delle cartoline presso l’HUB di riferimento GPS, smistamento e consegna delle stesse all’ente postale scelto da GPS per il dispaccio e la consegna a destino. Terminata quest’ultima fase, soltanto il destinatario potrà certificare l’avvenuta ricezione della cartolina.

Il servizio di customer care attivato da GPS può:

- in via sostitutiva fornire indicazioni sulla mailbox GPS più vicina presso la quale il cliente può imbucare le cartoline affrancate con stamp GPS;
- comunicare causa e durata di ritardi internazionali che potrebbero incidere negativamente sui tempi di recapito delle cartoline, ritardi sempre disponibili anche [online](#);
- fornire chiarimenti su cosa accadrà a causa di una spedizione errata di cartoline, ovvero, cartoline con stamp GPS imbucate presso mail boxes di altri operatori postali⁶ oppure cartoline NON affrancate con stamp GPS imbucate nelle mail boxes GPS⁷, inoltre, in casi eccezionali è possibile rimediare ad errori commessi dagli utenti durante la fase di compilazione della cartolina (i.e. indirizzo mancante o illeggibile);
- fornire indicazioni per il corretto utilizzo della tecnologia Qr Code, del servizio di geolocalizzazione e del servizio SOS Cartolina;
- fornire indicazioni necessarie per l'apertura della fase di reclamo, conciliazione ed eventuali indennizzi.

3.4 Servizio gratuito SOS Cartolina

Accedendo al [sito](#) tutti i clienti GPS hanno la possibilità di rispeditare anche in formato elettronico la cartolina cartacea precedentemente acquistata e spedita, scegliendo esattamente la stessa cartolina e lo stamp GPS precedentemente acquistati.

4. Caratteristiche del servizio GPS

Il servizio GPS può essere utilizzato per spedire esclusivamente cartoline dall'Italia verso l'Italia e verso tutte le altre destinazioni del mondo.

Le cartoline turistiche affrancate con stamp GPS devono essere postalizzate **ESCLUSIVAMENTE** nella mail boxes GPS presenti sul territorio italiano e dello Stato di San Marino.

GPS gestisce autonomamente il servizio di raccolta delle cartoline, garantisce almeno due (2) ritiri settimanali e l'impiego di tre (3) giorni lavorativi per trasferire le cartoline dalle proprie mail boxes all'HUB postale di riferimento dove incaricati GPS effettuano il lavoro di smistamento.

I giorni dichiarati necessari per la consegna a domicilio cominciano a decorrere dal giorno in cui la cartolina lascia l'HUB di smistamento e GPS garantisce l'85% delle consegne entro i tempi dichiarati; per il recapito nazionale ed internazionale delle cartoline, infatti, GPS collabora con altri operatori abilitati alla consegna a domicilio della corrispondenza.

Come anticipato al punto 3.1 della presente Carta dei Servizi e in accordo con quanto sancito dalla normativa italiana di riferimento, GPS si riserva la possibilità di selezionare l'operatore postale cui affidare il recapito a domicilio della corrispondenza sul territorio nazionale ed internazionale secondo parametri di qualità ed affidabilità del servizio offerto. Tale fase di recapito è comunque gestita in collaborazione con Enti Postali dei Paesi di riferimento aderenti all' UPU (Universal Postal Union).

⁶ Si comunica preventivamente che in questo caso i tempi di recapito della cartolina subiranno dei forti ritardi rispetto a quelli dichiarati da GPS.

⁷ Si comunica preventivamente che tutte le cartoline recanti affrancatura di altro operatore rinvenute nelle mail boxes GPS saranno riconsegnate all'operatore di riferimento il quale procederà con la consegna a domicilio.

La vendita degli stamp GPS, in quanto vendita di un servizio prepagato, è sottoposta a regime IVA ove prevista secondo l'aliquota in vigore in Italia al momento della vendita: allo stato attuale l'aliquota per il servizio in questione è stabilita nel 22%.

L'IVA è applicata alle sole destinazioni EU, Italia inclusa, mentre le restanti destinazioni sono esenti a termini di legge⁸.

I prezzi applicati da GPS sono disponibili sul [sito](#), sono riportati nella tabella allegata alla presente carta dei servizi e sono esposti al pubblico a mezzo di adesivo posto su tutte mail boxes GPS presenti nei punti vendita.

GPS si impegna a rispettare gli standard di qualità dichiarati a patto che la cartolina sia correttamente compilata in ogni sua parte e, in particolare per le destinazioni estere, GPS raccomanda di indicare chiaramente tutte le informazioni che completano l'indirizzo di destinazione quali: Città, Stato, Cap, Nazione e, poiché manoscritti, si raccomanda la chiarezza nella compilazione dei dati richiesti.

GPS si impegna a rispettare i livelli di servizio dichiarati ed a gestire l'eventuale corrispondenza recante affrancatura di altro operatore ed imbucata per errore nelle mail boxes GPS facendola pervenire all'ente postale di riferimento, purché riconoscibile attraverso l'affrancatura.

4.1 Zone di destino individuate da GPS e tempi dichiarati per la consegna a domicilio

Per una corretta spedizione è necessario acquistare il corretto stamp GPS di destino, attenendosi alla seguente tabella:

Zona 1	Paesi EU Cee ed EU No Cee. Italia ESCLUSA
Italy To Italy	Spedizioni nazionali dall'Italia verso l'Italia.
Zona 2 e 3	Paesi Extra EU: Asia, Africa, Americhe, Australia, Oceania.

I tempi necessari per il recapito a domicilio delle cartoline sono indicati sul sito e di seguito, sono rispettati nell'85% degli invii ritirati:

Zona 1	Entro 14 giorni dalla data di postalizzazione nella mail box GPS
Italy To Italy	Entro 10 giorni dalla data di postalizzazione nella mail box GPS
Zona 2 e 3	Entro 18 giorni dalla data di postalizzazione nella mail box GPS

4.2 Comunicazione di possibili cause di ritardi internazionali

GPS informa costantemente i suoi clienti di possibili cause internazionali che possono influire negativamente sui tempi di recapito delle cartoline e le rende disponibili sul proprio [sito](#) con almeno un aggiornamento mensile.

⁸ Art.9 comma 12 del D.P.R. 633/1972

5. Reclami, conciliazioni e indennizzi

Gli utenti possono presentare al servizio di Customer Care predisposto da GPS, senza oneri aggiuntivi, reclami ed istanze per la procedura di conciliazione sul servizio per cause dovute a inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei servizi, nonché dei livelli di qualità ivi stabiliti.

Quanto precede può avvenire compilando il modulo online oppure mediante mail all'indirizzo info@globepostalservice.com tassativamente con la richiesta di ricevuta di ritorno, può inoltre avvenire a mezzo di comunicazione raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo Via del Sassone 3/C, 00065 Fiano Romano (Rm) Italy e, infine a mezzo PEC all'indirizzo globepostalservice@pec.it

In caso di comunicazioni fatte pervenire mediante indirizzo mail semplificato, accettando la ricevuta di ritorno richiesta dal cliente, GPS dichiara di aver correttamente ricevuto la comunicazione, per tutte le altre modalità sopra elencate farà fede la ricevuta di ritorno generata automaticamente.

Entro e non oltre quarantacinque (45) giorni dalla sua ricezione GPS fornirà una prima soluzione di risoluzione del problema, qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta o qualora questa non sia pervenuta entro il termine stabilito, può presentare istanza di conciliazione.

GPS pubblica sul proprio sito web e presso i soggetti di cui la stessa si avvale per la fornitura dei propri servizi le modalità per presentare reclami, segnalazioni e istanza per le procedure di conciliazione, nonché i suindicati recapiti della Società.

5.1 Obblighi del reclamante

Il reclamo deve essere presentato entro i tre (3) mesi successivi la data di spedizione delle cartoline, per i reclami presentati oltre i tempi stabiliti non sarà garantita la risposta.

Il reclamante, prima di effettuare il reclamo, deve:

- aver preso visione dei tempi di consegna dichiarati da GPS sulla presente carta servizi o sul [sito](#);
- verificare sul [sito](#) l'esistenza di possibili cause di ritardi internazionali che possono aver influito negativamente sui tempi di consegna dichiarati;
- indicare il numero dei giorni di ritardo calcolati;
- fornire un indirizzo di posta elettronica valido ed un numero telefonico attivo ai quali eventualmente GPS può contattare l'utente.

Deve inoltre dichiarare:

- a. motivi di reclamo (scegliendo tra ritardo nel recapito, mancato recapito, manomissione totale o parziale);
- b. luogo d'acquisto degli stamp GPS (indicando il numero riportato sulla mailbox GPS oppure indicando Città e indirizzo del negoziante GPS);
- c. numero di stamp GPS acquistati e data di spedizione delle cartoline;
- d. (se diversa dal luogo dell'acquisto) Città di spedizione delle (indicare sempre il numero riportato sulla mailbox GPS oppure Città e indirizzo del negoziante GPS);

- e. destinazione delle cartoline;
- f. se ha attivato o meno il servizio di tracciatura predisposto da GPS, quindi, comunicare il codice riportato al di sotto del Qr Code⁹;
- g. se il rivenditore GPS ha fornito tutte le indicazioni utili e necessarie a garantire una corretta spedizione di cartoline con stamp GPS e se ha consegnato gratuitamente la “busta mappata” predisposta.

N.B.: In continuità con quanto affermato al punto 3.1 e punto 4 della presente carta dei servizi, dato il coinvolgimento di altri operatori postali per la fase di recapito a domicilio delle cartoline, GPS si dichiara responsabile nei riguardi del consumatore solo per le fasi di lavorazione gestite in autonomia, quali: raccolta sul territorio nazionale e dello Stato di San Marino, consegna delle cartoline all’HUB di riferimento, smistamento e successivo affidamento all’operatore postale di riferimento, scelto per il Paese di destino.

Terminate le suddette fasi di lavorazione entro i tempi tecnici richiesti, la società Globe Postal Service si dichiara sollevata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, per cause di forza maggiore o per fatto imputabile al destinatario e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell’indirizzo da parte del destinatario).

La GPS comunica infine che il Mittente deve necessariamente dare luogo al servizio di tracciatura della cartolina spedita ed il Destinatario deve necessariamente chiudere il suddetto processo perché, in conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell’ordinamento italiano, i rimborsi o gli indennizzi sono previsti per i soli invii sottoposti a tracciatura e registrazione, infatti, l’eventualità del rimborso o dell’indennizzo è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

L’assenza dei rimborsi o degli indennizzi nel caso di invii non tracciati è giustificata da criteri di ragionevolezza.

5.2 Processo di reclamo, conciliazione o controversia.

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 5 e 7 dell’ Allegato A alla Delibera AgCom n. 413/14/CONS, in caso di esito positivo del reclamo, GPS adotta:

- le necessarie misure soddisfattive per ristorare i clienti dei pregiudizi arrecati;
- gli eventuali provvedimenti per rimediare le irregolarità riscontrate.

Acquisito il codice riportato al di sotto del Qr Code ancora in possesso del mittente¹⁰, GPS effettuerà controlli, ispezioni ed accertamenti e ne darà comunicazione scritta e motivata al reclamante mediante posta elettronica entro i tempi indicati al punto 5 della presente carta dei servizi; in caso di esito negativo, informerà il reclamante anche della possibilità di avvalersi della procedura di conciliazione.

Ove il reclamante non dovesse essere soddisfatto dell’esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro i termini prestabiliti può presentare a GPS un’istanza di conciliazione il cui iter deve concludersi, in ogni caso, entro sessanta (60) giorni dalla ricezione dell’istanza stessa.

⁹ A tal proposito si rammenta che il sistema di tracciatura GPS non funziona se la cartolina non viene postalizzata in una delle mail boxes GPS, tutto ciò resta valido finché la cartolina non viene restituita a GPS dal titolare della mail box nella quale è stata erroneamente postalizzata.

¹⁰ In continuità col punto 3.2 si fa riferimento al “Qr Code A” riportato sulla ricevuta che il mittente è invitato a conservare fino alla ricezione della cartolina.

GPS comunica per iscritto all'utente, trasmettendogli copia del verbale, l'esito della procedura di conciliazione; eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate entro trenta giorni, unitamente alle modalità per accedere all'Autorità di regolazione per la definizione della controversia (AgCom Direzione servizi postali, Via Isonzo 21/b 00198 Roma, oppure, all'indirizzo Pec agcom@cert.agcom.it), se il cliente ritiene insoddisfacente, in tutto o in parte, l'esito della procedura di conciliazione.

Tranne i casi di archiviazione per improcedibilità, inammissibilità o manifesta infondatezza dell'istanza, il procedimento di definizione della controversia verrà avviato entro trenta (30) giorni dalla ricezione dell'istanza.

L'utente non può chiedere la definizione della controversia qualora:

- a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui all'articolo 3, comma 2;
- b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- c) siano decorsi più di novanta (90) giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione;
- d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

All'utente verrà data comunicazione dell'avvio del procedimento mediante indicazione della data di inizio, dell'oggetto dell'istanza, dell'ufficio presso il quale si può prendere visione degli atti, del nominativo del responsabile del procedimento, del termine di conclusione del procedimento.

Sono diversi gli esiti che può avere un procedimento di definizione di una controversia tra utenti e operatori:

- Archiviazione per rinuncia di una parte alla propria istanza;
- Archiviazione perché all'esito della fase istruttoria la richiesta dell'utente risulta pienamente soddisfatta;
- Archiviazione nei casi in cui l'istanza risulti manifestamente infondata;
- Definizione della controversia con contestuale ordine all'operatore di rimborsare, ove l'istanza dell'utente risulti fondata, le somme risultate non dovute, di pagare le spese e gli indennizzi previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte dei servizi.

Nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, GPS pubblica sul proprio sito web (sezione "Reclami"), entro il 31 marzo di ciascun anno, a decorrere dal 31 marzo 2015, le informazioni relative al numero di reclami pervenuti nell'anno solare precedente con riguardo, in termini percentuali, al modo in cui i reclami sono stati gestiti ed al loro esito; di tale pubblicazione GPS darà comunicazione anche alla spett.le Autorità AGCom.

5.3 Indennizzi.

GPS comunica sin da subito che non sono previsti indennizzi se:

- Il mittente imbuca la cartolina all'interno di mail boxes di altri operatori postali¹¹;
- Il mittente non ha dato luogo al processo di tracciatura della cartolina spedita.

¹¹ Al punto 5.1 della presente carta dei servizi GPS chiede esplicitamente al mittente di comunicare se "il rivenditore GPS ha fornito in modo esaustivo indicazioni utili e necessarie a garantire una corretta spedizione di cartoline con stamp GPS e se ha consegnato gratuitamente la *busta mappata* predisposta", in ogni caso, GPS ritiene di comunicare in modo sufficiente della necessità di imbuca le cartoline con stamp GPS esclusivamente presso mail boxes GPS tramite l'uso di: merchandising dedicato, comunicazione su sito, social network e sulla presente carta dei servizi, infine anche a mezzo degli stessi stamp GPS.

Dopo aver preso visione dei dati forniti dall'utente in risposta a quanto richiesto al punto 5.1 della presente carta dei servizi, per ogni reclamo, il processo di valutazione GPS inizia col considerare eventuali mancanze del cliente o eventuali omissioni da parte del rivenditore autorizzato GPS presso il quale l'utente dichiara di aver acquistato o imbucato il prodotto.

Escluse eventuali responsabilità e ritenute attendibili le dichiarazioni dell'utente, GPS può adottare un sistema di compensazione volto a fornire l'utente di nuove cartoline e/o di nuovi stamp GPS, in numero pari a quelli precedentemente acquistati e con spedizione gratuita al domicilio comunicato dal cliente, secondo i seguenti parametri:

- Rimborso totale mediante fornitura di cartoline e nuovi stamp GPS se la responsabilità del ritardo o della mancata consegna a domicilio è riscontrata all'interno di una delle fasi gestite direttamente da GPS;
- Rimborso parziale mediante fornitura di nuovi stamp GPS se la responsabilità del ritardo o della mancata consegna a domicilio è riscontrata successivamente alle fasi gestite direttamente da GPS.

La possibilità di fruire del nuovo prodotto è circoscritta a vincoli territoriali, ovvero, dalla presenza del servizio GPS nel Paese del cliente che ha ricevuto la nuova fornitura.

In caso di assenza del servizio GPS nel Paese di riferimento, il cliente può attendere un nuovo viaggio per utilizzare il prodotto GPS oppure, utilizzando il servizio postale nazionale, l'utente può rispedito in busta chiusa all'indirizzo dell' HUB di riferimento (che sarà comunicato) le nuove cartoline ricevute (affrancate con i nuovi stamp forniti da GPS complete di indirizzo del destinatario), GPS procederà gratuitamente alla loro postalizzazione a domicilio.

L'utente obbligato a far pervenire presso l' HUB di smistamento GPS le nuove cartoline ricevute, a causa dell'assenza del servizio GPS nel Paese di riferimento, può chiedere il risarcimento delle spese sostenute per la spedizione del pacco inviando richiesta all'indirizzo info@globepostalservice.com ed allegando prova del pagamento sostenuto.

Ai sensi dell'art. 10 Allegato A alla Delibera n. 413/14/CONS, l'indennizzo sarà corrisposto entro sessanta (60) giorni dalla data di accettazione della modalità di compensazione da parte dell'utente; il termine suddetto decorre:

- a) dalla data in cui l'accordo, in sede conciliativa, è divenuto vincolante per le parti, accordo da definirsi entro sessanta (60) giorni dalla ricezione dell'istanza di conciliazione (articolo 3, comma 2, Allegato A della Delibera n. 184/13/CONS);
- b) dalla ricezione da parte di GPS della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'articolo 10 Allegato A della Delibera n. 184/13/CONS).

6. ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

GPS si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti, nonché alle direttive espresse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nelle Delibere nn. 184/13/CONS e 413/14/CONS e relativi allegati rintracciabili sul [sito](#) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo.

A tutti gli utenti che utilizzano i propri servizi, GPS chiede di compilare il modulo disponibile sul sito che consenta di migliorare il servizio offerto, inserendo:

- la data di spedizione delle cartoline
- il luogo di spedizione
- la loro destinazione
- i giorni trascorsi prima di riceverle.

Il modulo è totalmente gratuito ed anonimo; GPS pubblicherà periodicamente le statistiche di gradimento dei servizi offerti alla clientela sul sito <http://www.globepostalservice.com>

Annualmente GPS:

- informa l'Autorità sugli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni e i metodi di misurazione, i relativi standard generali e specifici adottati;
- contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento, pubblica una relazione sugli indicatori di qualità del servizio, relativi standard e risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento e ne invia copia all'Autorità;
- indica gli standard di qualità per ciascun prodotto postale, fornendo le specifiche relative al territorio nazionale e a quello transfrontaliero, intracomunitario ed extracomunitario, specificando anche eventuali ulteriori differenziazioni geografiche e territoriali.



Cristiana Di Grazia

Responsabile Legale Global Postal Service S.r.l.