

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 Indicazioni per un corretto utilizzo del prodotto e del servizio GPS.
 - 3.2 Il prodotto GPS: vignetta e sticker.
 - 3.3 APP Gratuita “GPS Video Postcard” e servizio automatico e gratuito di geolocalizzazione
 - 3.4 Istruzioni per tracciare la cartolina e per allegarvi una foto o un video utilizzando la tecnologia Qr-Code e la App “GPS video postcard”
 - 3.5 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care
 - 3.6 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care, numero verde nazionale dall'Italia, e numero dedicato dall'Estero.
4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO GPS
 - 4.1 Zone di destino individuate da GPS e tempi dichiarati per la consegna a domicilio
5. RECLAMI, CONCILIAZIONI ED INDENNIZZI
 - 5.1 Obblighi del reclamante.
 - 5.2 Processo di reclamo, conciliazione o controversia.
 - 5.3 Indennizzi.
6. ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITA' 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 su richiesta ne rende disponibile una copia cartacea presso i suoi punti vendita;
- b) include, nelle condizioni generali di contratto, un richiamo alla Carta dei Servizi indicandone le modalità di pubblicazione;
- c) invia all'Autorità Garante per le Comunicazioni (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 ed Operativa a Roma in Via Giacomo Trevis n. 44 - Cap 00147. 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 della Licenza Individuale n. 1900/2012 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) 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 ove applicata);
- e) tutti i servizi accessori eventualmente disponibili e conseguenti oneri ove previsti;
- f) un servizio di customer care.

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 UE 2016/679;

- 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

Il prodotto GPS è rappresentato da uno Sticker (detto anche vignetta) pre-pagato che consente di spedire le tradizionali cartoline turistiche in Italia e nel mondo; tutte le cartoline recanti sticker GPS devono essere imbucate esclusivamente nelle mail boxes GPS contraddistinte dal colore giallo. Lo sticker è venduto attraverso una capillare rete di punti vendita presenti sul territorio nazionale e dello Stato di San Marino e presso ciascun punto vendita è sempre disponibile una mail box gialla della GPS. Attraverso lo sticker munito di tecnologia Qr-code tutti i clienti GPS possono usufruire di servizi ideati per rendere più innovativa e sicura la spedizione delle cartoline; le istruzioni per un corretto utilizzo del prodotto e dei servizi GPS sono tradotte nelle principali lingue internazionali a beneficio di tutta la clientela consumer di tipo nazionale ed internazionale. I servizi messi a disposizione dalla GPS sono i seguenti:

1. APP Gratuita “GPS Video Postcard” che consente di tracciare ogni singola cartolina spedita e di inviare foto o video in formato multimediale in allegato alla cartolina spedita;
2. Attraverso la medesima APP (o il [sito](#) GPS) è possibile geolocalizzare tutti i punti GPS presso i quali è possibile imbucare la cartolina recante sticker GPS e presso i quali è possibile acquistare altri stickers GPS;
3. servizio di customer care.

Sul sito www.globepostalservice.com è sempre possibile consultare:

- Il numero di Licenza Individuale;
- Il certificato di qualità ISO 9001:2015;
- La descrizione degli stickers e le istruzioni per un loro corretto utilizzo;
- La mappa recante l'indirizzo di tutti i punti vendita GPS presso i quali è possibile acquistare gli Stickers GPS e presso i quali è sempre disponibile una mail box della GPS;
- un elenco di tutti i servizi messi a disposizione dalla GPS;
- i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti.

Globe Postal Service S.r.l.

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

La GPS è attiva nel segmento nazionale del retail per la vendita di stickers pre-pagati per la spedizione di cartoline turistiche in Italia e nel mondo; GPS offre quindi un servizio di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione degli invii postali e gestisce la consegna di corrispondenza domestica e transfrontaliera tramite accordi con Enti Postali internazionali aderenti all'UPU.

Per utilizzare il servizio GPS è sufficiente acquistare lo sticker GPS, applicarlo sulla cartolina da spedire ed imbucare **ESCLUSIVAMENTE** in una mail box GPS, contraddistinta dal colore giallo, sempre disponibile presso ciascun punto vendita GPS; è possibile utilizzare qualsiasi mail box GPS presente sul territorio nazionale dal momento che non è necessario imbucare presso il punto vendita dove è avvenuto l'acquisto. Solo all'interno dello Stato di San Marino è possibile imbucare le cartoline recanti stickers GPS direttamente nelle mail boxes di proprietà dell'Ente Postale di San Marino. Prima di imbucare la cartolina è possibile usufruire dei servizi multimediali GPS utilizzando il Qr -Code presente su ciascuno stickers GPS dove sono riportate anche le istruzioni di utilizzo.

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 di colore giallo 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 delle vignette GPS a seconda della zona di destino necessaria;
- cartoncino da bancone descrittivo delle caratteristiche del servizio GPS e recante prezzi delle vignette a seconda della zona di destino necessaria;
- adesivi recanti immagine e dicitura *"Don't post GPS Service into red boxes"*;
- copia cartacea della carta dei servizi postali GPS e relativa tabella dei costi, disponibile su richiesta;
- *"busta mappata"* cartacea, descrittiva del luogo visitato e destinata all'acquirente del servizio GPS. La società invita a riporre le vignette acquistate all'interno della busta mappata in quanto sulla stessa sono resi noti gli indirizzi di tutte le mail boxes GPS presenti nel luogo visitato e presso le quali è possibile imbucare le cartoline recanti stickers GPS. Sulla busta mappata sono riportate le istruzioni, tradotte in dieci lingue, per un corretto utilizzo del prodotto e del servizio GPS e si rinvia anche alla possibilità di utilizzare il sito, la APP o il Qr-Code presente sullo sticker per un loro ulteriore approfondimento.

Il servizio di spedizione di cartoline turistiche in Italia e nel mondo offerto dalla Globe Postal Service 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 e di proprietà di altri operatori o Enti Postali.

Per questo motivo la società invita tutti gli esercenti, al momento della vendita delle vignette GPS, a ricordare a ciascun consumatore di imbucare la corrispondenza recante sticker GPS all'interno dell'apposita mail box GPS contraddistinta dal colore giallo, presente all'interno del punto vendita o presso qualsiasi altro punto vendita GPS. Per agevolare l'individuazione della mail box GPS più comoda al consumatore, in aggiunta alla mappa disponibile sul sito internet www.globepostalservice.com, la società rende anche disponibile il download gratuito della APP *"GPS video Postcard"* che semplifica l'accesso al servizio di geolocalizzazione delle mail boxes tramite smartphone.

¹ Caratterizzato da cartelli con fondo giallo e scritta nera *"POSTCARDS & MAILING"*

² In caso di errata postalizzazione la cartolina recante sticker GPS potrà essere recapitata ma con un ritardo di circa 30 gg lavorativi. Per approfondimenti in materia si rinvia a quanto disposto dalla Delibera AgCom n. 553/18/CONS. GPS si impegna altresì a gestire correttamente l'eventuale corrispondenza di proprietà di altri operatori postali imbucata per errore nelle mail boxes GPS, le cartoline saranno infatti restituite all'operatore postale di riferimento, purchè riconoscibile.

Sempre 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 le vignette acquistate all'interno della "Busta Mappata" recante le seguenti informazioni:

- Il nome del luogo visitato, e la sua mappa;
- 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);
- Istruzioni per una corretta postalizzazione della corrispondenza recante sticker GPS all'interno delle apposite mail boxes gialle della GPS (è altresì raffigurata anche l'immagine e la dicitura "don't post GPS service into red mailboxes" presente anche all'interno del punto vendita);
- Richiamo ai servizi di tracciatura, alla possibilità di allegare un video o una foto ed alla possibilità di utilizzare il servizio di geolocalizzazione sul sito o tramite APP per individuare la mail box GPS più vicina;
- Qr.-code che consente di scaricare direttamente su dispositivo mobile la APP "GPS Video Postcard" per utilizzare i servizi sopra elencati;
- Qr-Code distinto che consente di utilizzare direttamente (senza effettuare alcun download) il servizio di geolocalizzazione automatica per individuare sul sito la mail box GPS più vicina.

Nella fattispecie, il servizio offerto da GPS si contraddistingue da quello tradizionale perché, tramite tecnologia Qr Code fruibile direttamente dal proprio smartphone e senza spese aggiuntive, consente a ciascun mittente di tracciare la cartolina spedita e di allegarvi una foto o un video visualizzabile solo dal destinatario. Il servizio di tracciatura certifica quindi la qualità del servizio GPS e per ogni eventuale disguido la società mette a disposizione un servizio di customer care dedicato.

Il reale valore aggiunto offerto da GPS è quindi rappresentato dalla cura e dall'attenzione che la società dedica ai suoi clienti, dal momento in cui avviene l'acquisto della vignetta sino al momento del recapito della cartolina, inoltre, la capillarità dei punti vendita³ facilita il reperimento degli stickers GPS e delle mail boxes presso le quali poter imbucare gli invii.

Presso ciascun punto vendita GPS il cliente trova sempre la cartolina, la vignetta 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.



Esterno



Interno

³ 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: vignetta e sticker

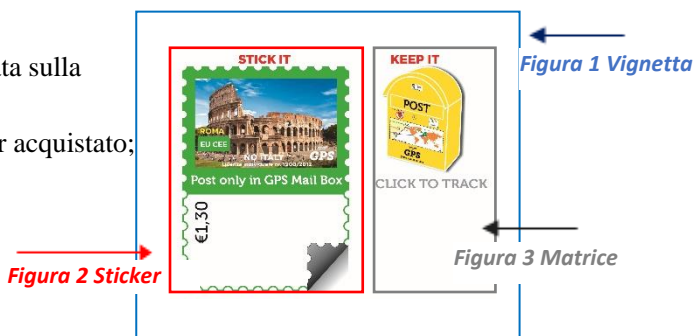
Il prodotto GPS destinato alla vendita al pubblico è denominato vignetta ed è composto da una parte adesiva amovibile e già intagliata denominata sticker da applicare sulla cartolina da spedire⁴, e da una matrice recante dicitura “click to track” che resta a disposizione del mittente.

Sulla parte alta dello sticker è sempre presente un’immagine della tradizione italiana o del luogo visitato, il colore attorno all’immagine indica invece la zona di destino per cui è valido lo sticker da apporre sulla cartolina:

Verde	Zona 1
Arancione	Zona 2 e 3
Bandiera Tricolore	Italy to Italy

Sull’immagine sono presenti i segni identificativi che caratterizzano inequivocabilmente gli stickers GPS:

- Dicitura “Post Only in GPS mail box”;
- La città cui si riferisce l’immagine raffigurata sulla vignetta;
- La zona di destino per cui è valido lo sticker acquistato;
- Logo GPS;
- Dicitura “Licenza individuale 1900/2012”;
- Infografica mail box gialla Gps.



Sulla parte bassa è riportato il costo dello sticker acquistato, su fondo bianco, è invece presente il Qr-Code (comprensivo di codice alfanumerico) che consente di tracciare la cartolina o di allegarvi una foto o un video.

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 la comprensione e l’utilizzo del servizio di tracciatura, sulla matrice è presente la dicitura “Click to track”.

3.3 APP Gratuita GPS Video Postcard e Servizio automatico e gratuito di Geolocalizzazione

Dagli store Google Play o Apple Store è possibile effettuare il download gratuito su smartphone della App “GPS Video Postcard” (la medesima è disponibile anche in versione web app fruibile attraverso il browser).

Una volta installata su smartphone, la App consente di utilizzare il servizio gratuito e automatico di geolocalizzazione⁵ in grado di guidare l’utente verso il punto vendita GPS più vicino dove è possibile acquistare stickers GPS o imbucare le cartoline acquistate in precedenza e recanti sticker GPS.

La App consente inoltre di allegare alla cartolina munita di stickers GPS un video o una foto in formato multimediale, soltanto il destinatario potrà visualizzare il contenuto utilizzando il Qr-Code presente sullo sticker della cartolina ricevuta; la stessa APP consente infine di attivare il servizio di tracciatura per monitorare lo stadio di lavorazione della cartolina spedita.

⁴ Lo sticker acquisisce un valore pre-pagato nel momento in cui viene apposto sulla cartolina turistica da spedire. La vignetta GPS reca il proprio valore facciale, ma non può essere venduto a scopo filatelico e non costituisce valore bollato.

⁵ Richiede l’attivazione dei servizi di geolocalizzazione.

3.4 Istruzioni per tracciare la cartolina e per allegarvi una foto o un video utilizzando la tecnologia Qr-Code e la App “GPS video postcard”

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;
- Smartphone abilitato alla 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 foto 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 attivare il servizio di tracciatura della cartolina che a breve dovrà 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 B” per sapere a quale stadio di lavorazione si trova la cartolina spedita; 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)⁶.

LATO DESTINATARIO

Il destinatario inquadrando il “Qr Code A” della cartolina ricevuta potrà visualizzare il video o la foto eventualmente allegata e, contestualmente, darà al sistema l’informazione di avvenuta ricezione della cartolina.

Se il destinatario **NON** inquadra il “Qr Code A” presente sulla vignetta GPS, oltre a non visualizzare il video o la foto eventualmente allegata, non comunicherà al sistema la corretta ricezione, quindi, neppure il customer care GPS potrà sapere se la cartolina è stata ricevuta o meno.

IMPORTANTE: il sistema di tracciatura **NON** funziona se la cartolina con sticker GPS non viene correttamente **postalizzata in una delle mail boxes gialle della GPS.**

⁶ Il sistema di tracciatura è in grado di monitorare autonomamente le fasi di lavorazione direttamente gestite da GPS, ovvero, consegna delle cartoline presso l’HUB di riferimento GPS, uscita dall’HUB di riferimento. Terminata quest’ultima fase, soltanto il destinatario potrà certificare l’avvenuta ricezione della cartolina.

3.5 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care

Il cliente GPS ha il vantaggio, quasi esclusivo nel mercato di riferimento, di essere costantemente tutelato ed assistito dal momento dell'acquisto della vignetta 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 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 all'indirizzo mail info@globepostalservice.com e dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle ore 18:00 al numero verde dall'Italia 800 590 744 dall'Estero +39 06 2279772.

La società specifica che il suo servizio di customer care è l'unico servizio abilitato a gestire tutte le richieste ed eventuali emergenze: la GPS non prenderà in considerazione nessuna richiesta pervenuta con altre modalità e si riserva di segnalare alle Autorità giudiziarie competenti commenti falsi o offensivi postati online (ad es.: blog e forum) o social network..

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 vignetta GPS;
- comunicare la causa di eventuali ritardi sui tempi di recapito delle cartoline pubblicamente dichiarati;
- chiarire cosa accade alle cartoline recanti sticker GPS erroneamente postalizzate, ovvero, imbucate all'interno di mail boxes di proprietà di altri operatori postali⁷, caso contrario, darà informazioni in merito al rinvenimento di cartoline non recanti stickers GPS ed imbucate all'interno delle mail boxes gialle di proprietà della GPS⁸;
- in casi eccezionali 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 di tracciatura;
- fornire indicazioni necessarie per l'apertura della fase di reclamo, conciliazione ed eventuali indennizzi.

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 sticker GPS devono essere postalizzate **ESCLUSIVAMENTE** nella mail boxes gialle della GPS presenti sul territorio italiano, solo nello Stato di San Marino è invece possibile utilizzare le mail boxes di proprietà dell'Ente Postale 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 iniziano a decorrere dal giorno in cui la cartolina lascia l'HUB di smistamento e GPS garantisce che l'85% delle consegne avverrà entro i tempi dichiarati; per il recapito nazionale ed internazionale sino a destino delle cartoline, la GPS collabora con operatori postali abilitati a svolgere il servizio di recapito 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

⁷ Si comunica preventivamente che in questo caso i tempi di recapito della cartolina subiranno dei forti ritardi rispetto a quelli dichiarati da GPS.

⁸ Tutte le cartoline recanti sticker di altro operatore postale rinvenute nelle mail boxes GPS saranno restituite all'operatore incaricato di svolgere il servizio, qualora riconoscibile tramite logo e/o num. di Licenza, il quale si occuperà di portare a termine il servizio di postalizzazione e recapito.

destino 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).

La vendita delle vignette 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 postale considerato è fissata al 22%.

L' IVA è applicata alle sole destinazioni EU, Italia inclusa, mentre le restanti destinazioni sono esenti a termini di legge⁹.

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 rispetta i livelli di servizio pubblicamente dichiarati in tutti i casi in cui l'utente non commette errori durante la fase di imbucamento della cartolina, caso contrario, la GPS assiste gli utenti che hanno erroneamente postalizzato la cartolina con sticker GPS all'interno di mail boxes di proprietà di altri operatori postali. Infine la GPS si impegna a gestire la restituzione di cartoline recanti stickers differenti da quelli GPS, restituendole all'operatore incaricato di svolgere il servizio di postalizzazione, qualora questo sia riconoscibile tramite logo apposto sullo sticker o indicazione del numero di licenza¹⁰.

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

Per una corretta spedizione è necessario acquistare la corretta vignetta 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 13 giorni dalla data di postalizzazione nella mail box GPS
Zona 2 e 3	Entro 18 giorni dalla data di postalizzazione nella mail box GPS

⁹ Art. 9 comma 12 del D.P.R. 633/1972.

¹⁰ Qualora l'operatore non sia direttamente riconoscibile la GPS si rivolgerà all'Autorità competente in materia.

5. RECLAMI, CONCILIAZIONI ED INDENNIZZI

Gli utenti possono presentare al servizio di Customer Care 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 richiesta di conferma di avvenuta lettura, può inoltre avvenire a mezzo di comunicazione raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo Via Giacomo Trevis n. 44, 00147 - Roma Italy e, infine a mezzo PEC all'indirizzo globepostalservice@pec.it

In caso di comunicazioni fatte pervenire mediante indirizzo mail semplificato, inviando la conferma di avvenuta lettura al cliente, GPS dichiara di aver correttamente ricevuto la comunicazione mentre 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](#);
- 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.

Il reclamante deve inoltre dichiarare:

- a. motivi di reclamo (scegliendo tra ritardo nel recapito, mancato recapito, manomissione totale o parziale);
- b. luogo d'acquisto delle vignette GPS (indicando la Città e e preferibilmente l'indirizzo del punto vendita);
- c. numero di vignette GPS acquistate e data di spedizione delle cartoline;
- d. Città di postalizzazione delle cartoline (se diversa dalla città dove è avvenuto l'acquisto, indicando la Città e preferibilmente l'indirizzo del punto vendita 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 Code¹¹;
- g. se il rivenditore GPS ha fornito tutte le indicazioni utili e necessarie a garantire una corretta spedizione di cartoline con vignetta GPS e se ha consegnato gratuitamente la "busta mappata" predisposta.

La società rende noto che, 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, la GPS si dichiara responsabile nei riguardi del consumatore solo per le fasi di lavorazione gestite in autonomia, quali: raccolta, consegna delle cartoline all'HUB di riferimento, smistamento e successivo affidamento all'operatore postale di riferimento scelto per il Paese di destino.

¹¹ A tal proposito si rammenta che il sistema di tracciatura GPS non funziona se la cartolina non viene postalizzata in una delle mail boxes gialle della GPS; tutto ciò resta valido finché la cartolina non viene restituita a GPS dall'operatore proprietario della mail box nella quale è stata erroneamente postalizzata la cartolina con sticker GPS.

Concluse le suddette fasi di lavorazione entro i tempi tecnici dichiarati, la società Globe Postal Service si dichiara sollevata da ogni responsabilità per ritardo o mancato recapito della cartolina, 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 società infine comunica che, seguendo le istruzioni riportate nella presente carta dei servizi, 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 mittente¹², 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.

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;

¹² 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.

- 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.

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 postali¹³;
- Il mittente non ha dato luogo al processo di tracciatura della cartolina spedita.

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 nuove vignette 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 nuove vignette 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 nuove vignette 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 rispedire in busta chiusa all'indirizzo dell'HUB di riferimento (che sarà comunicato) le nuove cartoline ricevute (affrancate con le nuove vignette fornite 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).

¹³ 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 vignetta GPS e se ha consegnato gratuitamente la busta mappata predisposta”, in ogni caso, GPS ritiene di comunicare in modo sufficiente della necessità di imbucare le cartoline con vignetta 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 delle stesse vignette GPS.

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