



LA CARTA DEI SERVIZI di DM Logistic SRLS

La Carta dei Servizi di DM Logistic SRLS fornisce agli utenti chiare informazioni circa i servizi offerti, indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali forniti, definisce le procedure di gestione dei reclami, ai sensi del Regolamento sulle controversie nel settore postale delibera n.184/13/CONS) e della Direttiva generale per l'adozione delle carte servizi (delibera n.413/14/CONS).

La DM Logistic si impegna a mantenere gli impegni relativamente ai seguenti obiettivi:

- Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizi erogati
- Indicare le procedure di reclamo.

La DM Logistic si impegna a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

La **Carta dei Servizi** è presente in ogni punto di accesso al pubblico ed è scaricabile dal sito internet www.dmlogistic.it.



1. DESCRIZIONE PRODOTTI

1.1. SERVIZIO RECAPITO ORDINARIO

Il Servizio offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai postini al momento della consegna.

Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero dedicato per assistenza ai clienti e agli utenti

1.2. POSTA ONLINE

E' un servizio integrato, in cui il cliente spedisce per via telematica il file del messaggio da inviare (lettere ordinarie o raccomandate) e l'elenco dei destinatari.

Il messaggio viene stampato, piegato, imbustato, tracciato e recapitato.

Il servizio fornisce:

- Stampa a colori o in bianco e nero
- Imbustamento
- Piegatura
- Gestione Template
- Integrazione immagini
- Recapito Certificato Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Possibilità di certificare luogo, data e ora del recapito
- Distinta di spedizione, ricevuta di postalizzazione, e esito della spedizione prelevabili dal Tracking in formato PDF
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Se relativo a raccomandata A/R, eventuale ricevuta di ritorno cartacea per via postale
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti



1.3. OBIETTIVI DI QUALITÀ: I TEMPI DI RECAPITO

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nel contratto.

In generale, essi prevedono:

- Consegna entro il quarto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia;
- Consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane;
- Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni della Sicilia.

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, dei tempi di recapito possono essere concordate, con i singoli clienti, per specifiche spedizioni o per zone particolari.

2.3 POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna. La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Possibilità di preparazione di tutti gli invii, compresa la gestione delle cartoline a/r.
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS.
- Verifica online dello stato di consegna
- Possibilità di ricevere le cartoline a/r con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line
- Giacenza gratuita fino a 30gg presso il Centro di Recapito più vicino
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di prelaborazione: elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata.
- Numero telefonico per assistenza ai clienti e agli utenti

Al suddetto servizio si associa notifica degli atti giudiziari/amministrativi nel rispetto delle modalità prescritte da:

- legge 890/82, "Notificazione di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari" e successive modifiche e integrazioni;
- D.Lgs. n.285/92, "Nuovo codice della strada"



- legge 53/94, “Facoltà di notificazioni di atti civili, amministrativi e stragiudiziali per gli avvocati e procuratori legali” e successive modificazioni e integrazioni.

2. TARIFFE

Le tariffe applicabili all’invio di atti giudiziari e violazioni del codice della strada variano in base al formato e peso dell’invio.

Scaglioni di peso	Tariffe
fino a 20 g	9,50
oltre 20 g fino a 50 g	10,65
oltre 50 g fino a 100 g	10,65
oltre 100 g fino a 250 g	11,65
oltre 250 g fino a 350 g	11,65
oltre 350 g fino a 1000 g	12,95
oltre 1000 g fino a 2000 g	12,95



Le tariffe applicabili all'invio di raccomandare semplici variano in base al formato e peso dell'invio.

Scaglioni di peso	Tariffe
fino a 20 g	4,00
oltre 20 g fino a 50 g	5,00
oltre 50 g fino a 100 g	6,00
oltre 100 g fino a 250 g	7,00
oltre 250 g fino a 350 g	8,00
oltre 350 g fino a 1000 g	10,00
oltre 1000 g fino a 2000 g	12,00

Le tariffe applicabili all'invio di raccomandate con ricevuta di ritorno variano in base al formato e peso dell'invio.

Scaglioni di peso	Tariffe
fino a 20 g	5,00
oltre 20 g fino a 50 g	6,00
oltre 50 g fino a 100 g	7,00
oltre 100 g fino a 250 g	8,00



Scaglioni di peso	Tariffe
oltre 250 g fino a 350 g	9,00
oltre 350 g fino a 1000 g	11,00
oltre 1000 g fino a 2000 g	13,00

Le tariffe applicabili all'invio di posta ordinaria variano in base al formato e peso dell'invio.

Scaglioni di peso	Tariffe
fino a 20 g	0,60
oltre 20 g fino a 50 g	1,50
oltre 50 g fino a 100 g	2,00
oltre 100 g fino a 250 g	2,50
oltre 250 g fino a 350 g	3,00
oltre 350 g fino a 1000 g	5,20
oltre 1000 g fino a 2000 g	7,50

3. COMUNICAZIONI

Per comunicare in modo facile e rapido con **La DM Logistic**

Possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: amministrazione.delledera@gmail.com

Internet: www.dmlogistic.it (sezione “**Contatti**”)

Sede Legale: Via La Farina 83 –95018 Riposto



Tel:3291676025

Orari: Dal Lunedì al Venerdì ore 8:30-12:30/15:30-17:30

Assistenza clienti: tel. 3291676025

4. PROCEDURE DI SEGNALAZIONI RECLAMI/ RIMBORSI

4.1. RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta a:

DM Logistic - Via La Farina, 83- 95018 Riposto (CT)

Tramite Email a: amministrazione.delledera@gmail.com.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede tempi rapidi di verifica e risposta da parte del Customer Care e si svolge nelle seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali per appurarne la reale competenza relativamente al recapito.

Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno tutte le tracciate inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se è il caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

La DM Logistic si impegna a gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione dello stesso;

4.2. RIMBORSI

1) RACCOMANDATE:



- a) Oltre il 15° giorno lavorativo il costo della postalizzazione.
 - b) Oltre 50 giorni, perdite, danneggiamento o smarrimento, rimborso forfettario € 25,82
- 2) DATA E ORA CERTA: Non sono previsti rimborsi

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica trattativa tra le parti in riferimento alle clausole contrattuali previste al bisogno. Qualora si verificano le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio, si prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo. In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, ai sensi e per gli effetti della Delibera n.184/13/CONS, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente su sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>