Lettera Reclamo

I campi contrassegnati con * sono obbligatori mentre, per reclami su prodotti Corriere Espresso e Pacchi, è obbligatorio compilare anche i campi contrassegnati con **. Consultare le Carte dei Servizi Postali e le Condizioni generali di servizio, per conoscere le caratteristiche dei singoli prodotti, i termini di presentazione del reclamo, i tempi di risposta, i rimborsi previsti e le modalità per attivare la Procedura di Conciliazione.

ANAGRAFICA

Reclamo presentato da:
Nome e Cognome/Ragione Sociale* ..... Codice fiscale/P.Iva* .....
Indirizzo (via/piazza)* ..... N° CIV.* ..... CAP ..... Comune* ..... Prov.* ..... Stato* .....
Rappresentante legale* .....
Indicare almeno un riferimento di contatto per la richiesta di ulteriori informazioni necessarie alla lavorazione del reclamo e per l'invio della risposta
❑ e-mail ..... ❑ Cellulare* ..... ❑ Tel. fisso ..... ❑ Lettera

SEZIONE PRODOTTI - SERVIZI POSTALI

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda prodotti Corriere Espresso e Pacchi o Servizi Postali.
In caso di reclamo per perdita manomissione o danneggiamento di spedizioni assicurate, allegare copia dimostrativa del danno subito (scontrino fiscale, fattura commerciale o documenti equivalenti) tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto solo in caso di danneggiamento o manomissione.

Prodotto/servizio oggetto del disservizio* .....
Nr. identificativo invio/Nr. contratto* .....
Data di accettazione/Sottoscrizione contratto* .....

Denominazione Ufficio Postale* ..... Via/Piazza .....
Descrizione dell'invio
Peso ..... Contenuto** ..... Costo spedizione .....
Dati del mittente (Compilare solo se diverso da chi presenta il reclamo)
Nome e Cognome/Ragione Sociale* ..... Codice fiscale/P.Iva .....
Indirizzo (via/piazza)* ..... N° CIV.* ..... CAP ..... Comune* ..... Prov.* ..... Stato* .....
Dati del destinatario (Compilare solo se diverso da chi presenta il reclamo)
Nome e Cognome/Ragione Sociale* ..... Codice fiscale/P.Iva .....
Indirizzo (via/piazza)* ..... N° CIV.* ..... CAP ..... Comune* ..... Prov.* ..... Stato* .....
Motivo del reclamo (È possibile selezionare più di una voce)

SERVIZIO DI RECAPITO
❑ Recapito Discontinuo ❑ Consegna in luogo non idoneo ❑ Avviso di giacenza senza tentativo di recapito
❑ Altri comportamenti scorretti portalettere ❑ Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza

SERVIZI POSTALI
❑ Mancato recapito ❑ Ritardata Consegna ❑ Mancato/Errato rimborso contrassegno
❑ Danneggiamento/Manomissione ❑ Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (AR/AR RAG)
❑ Mancato espletamento del Servizio ❑ Altro (Specificare .....)
❑ **Mancata/ritardata attivazione servizio Seguimi**
Vecchio indirizzo ..... Nuovo indirizzo .....

SEZIONE UFFICIO POSTALE

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda il funzionamento dell'Ufficio Postale.
Prodotto/servizio oggetto del disservizio* ..... Data/periodo del disservizio* .....
Denominazione Ufficio Postale* ..... Via/Piazza .....
Motivo del reclamo (È possibile selezionare più di una voce)

FUNZIONAMENTO UFFICIO POSTALE
❑ Eccessiva attesa in coda ❑ Comportamento scorretto operatore ❑ Mancata/errata erogazione servizi
❑ Mancato rispetto privacy ❑ Informazioni errate su prodotti/servizi ❑ Orari Ufficio non rispettati
❑ Mancata esposizione cartellino identificativo ❑ Mancanza di modulistica ❑ Ambiente inadeguato
❑ Altro (Specificare .....)

Ulteriori informazioni (Utilizzare questo spazio per la descrizione dettagliata dei fatti)
.....
.....
.....

Modalità di riscossione dell'eventuale rimborso
Per chiedere il rimborso è necessario allegare al presente modulo le ricevute di spedizione. Ha diritto al rimborso il mittente o il destinatario previa delega del mittente e copia del documento di riconoscimento di quest'ultimo.
Per le spedizioni internazionali provenienti dall'Estero, il rimborso sarà liquidato al mittente dall'Operatore Postale Estero.

Accredito su conto corrente ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐
IBAN (Il conto corrente deve essere intestato al beneficiario del rimborso)*

Nel caso in cui non venga indicato un conto corrente postale o bancario, Italiana Spedizioni S.p.A. provvederà all'eventuale rimborso a mezzo Assegno Vidimato intestato al mittente dell'invio o a persona delegata.

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali
Italiana Spedizioni, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito www.italianaspedizioni.com

Spazio riservato all'ufficio postale
Ufficio di Accettazione .....
Data di accettazione .....
Operatore che accetta il reclamo .....
Timbro dell'ufficio Postale

ITALIANA *SPEDIZIONI*