

CARTA DEI SERVIZI POSTALI GLOBE POSTAL NETWORK

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE
2. L'AZIENDA
 - 2.1 I nostri impegni e principi.
3. PRODOTTI E SERVIZI GLOBE POSTAL NETWORK
 - 3.1 Indicazioni per un corretto utilizzo del prodotto e del servizio GPN.
 - 3.2 Il prodotto GPN: vignetta e sticker.
 - 3.3 WEB-APP www.globepostal.app
 - 3.4 Istruzioni per tracciare la cartolina e per allegarvi una foto o un video utilizzando la tecnologia Qr-Code
 - 3.5 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care
 - 3.6 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care, numero verde nazionale dall'Italia,.
4. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO GPN
 - 4.1 Zone di destino individuate da GPN 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 Network S.r.l.s (di seguito anche "GPN").

In ragione di quanto precede, GPN:

- a) pubblica la presente Carta dei Servizi visualizzabile da sito www.globepostalnetwork.com, rendendone 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

GPN è un operatore postale con sede legale ed operativa a Roma in Via Giuseppe Lazzati n°185 CAP 00165 Roma. 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. 3956/2018 rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) in data 3 ottobre 2018.

2.1 I NOSTRI IMPEGNI E PRINCIPI

Nell'esercizio della propria attività, GPN 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 GPN ovvero da operatori diversi.

All'uopo GPN 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.

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

- eguaglianza e imparzialità di trattamento

GPN 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 GPN offre i propri servizi) e tra diverse categorie o fasce di consumatori;

- efficienza ed efficacia

GPN 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;

GPN 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 GPN 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 NETWORK

Il prodotto GPN è rappresentato da uno Sticker (detto anche vignetta) pre-pagato che consente di spedire le tradizionali cartoline turistiche in Europa e nel mondo; tutte le cartoline recanti sticker GPN devono essere imbucate esclusivamente nelle mail boxes GPN contraddistinte dal colore arancione. 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 arancione della GPN. Attraverso lo sticker munito di tecnologia Qr- code tutti i clienti GPN 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 GPN sono tradotte nelle principali lingue internazionali a beneficio di tutta la clientela consumer di tipo nazionale ed internazionale. I servizi messi a disposizione dalla GPN sono i seguenti:

1. WEB-APP www.globepostal.app di tracciare ogni singola cartolina spedita e di inviare foto o video in formato multimediale in allegato alla cartolina spedita;
2. Attraverso la medesima WEB-APP è possibile geolocalizzare tutti i punti GPN presso i quali è possibile imbucare la cartolina recante sticker GPN e presso i quali è possibile acquistare altri stickers GPN;
3. servizio di customer care disponibile al seguente link <https://support.globepostalnetwork.com/> oppure scrivendo all'indirizzo mail support@globepostalnetwork.com oppure tramite il nostro numero verde 800-380110

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

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

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

La GPN è attiva nel segmento nazionale del retail per la vendita di stickers pre-pagati per la spedizione di cartoline turistiche in Europa CEE e NO CEE e nel mondo; GPN 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 GPN è sufficiente acquistare lo sticker GPN, applicarlo sulla cartolina da spedire ed imbucare ESCLUSIVAMENTE in una mail box GPN, contraddistinta dal colore arancione, sempre disponibile presso ciascun punto vendita GPN; è possibile utilizzare qualsiasi mail box GPN 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 GPN direttamente nelle mail boxes di proprietà dell'Ente Postale di San Marino. Prima di imbucare la cartolina è possibile usufruire dei servizi multimediali GPN utilizzando il Qr -Code presente su ciascuno stickers GPN dove sono riportate anche le istruzioni di utilizzo.

Il merchandising brandizzato GPN¹ rende facilmente riconoscibili i punti vendita GPN che, al loro interno, si caratterizzano per la presenza del seguente materiale informativo:

- mail box GPN di colore arancione 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 GPN;
- cartoncino da bancone descrittivo delle caratteristiche del servizio GPN e recante prezzi delle vignette a seconda della zona di destino necessaria;
- copia cartacea della carta dei servizi postali GPN e relativa tabella dei costi, disponibile su richiesta;
- "busta mappata" cartacea, descrittiva del luogo visitato e destinata all'acquirente del servizio GPN. 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 GPN presenti nel luogo visitato e presso le quali è possibile imbucare le cartoline recanti stickers GPN. Sulla busta mappata sono riportate le istruzioni, tradotte in dieci lingue, per un corretto utilizzo del prodotto e del servizio GPN e si rinvia anche alla possibilità di utilizzare il sito, la WEB-APP o il Qr-Code presente sullo sticker per un loro ulteriore approfondimento.

Il servizio di spedizione di cartoline turistiche in Europa e nel mondo offerto dalla Globe Postal Network potrebbe non rispettare le tempistiche dichiarate solo in caso di errata postalizzazione delle cartoline, ovvero, inserimento della corrispondenza in una mail box differente da quella di GPN² e di proprietà di altri operatori o Enti Postali. Per questo motivo la società invita tutti gli esercenti, al momento della vendita delle vignette GPN, a ricordare a ciascun consumatore di imbucare la corrispondenza recante sticker GPN all'interno dell'apposita mail box GPN contraddistinta dal colore arancione, presente all'interno del punto vendita o presso qualsiasi altro punto vendita GPN.

Per agevolare l'individuazione della mail box GPN più comoda al consumatore, la società rende disponibile una mappa di tutte le mail box, consultabile attraverso la WEB-APP www.globepostal.app che semplifica l'accesso al servizio di geo-localizzazione delle mail boxes, consultabile anche tramite smartphone.

¹ Caratterizzato da cartelli con scritta nera `` POSTCARDS & MAILING ``

² In caso di errata postalizzazione la cartolina recante sticker GPN 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. GPN si impegna altresì a gestire correttamente l'eventuale corrispondenza di proprietà di altri operatori postali imbucata per errore nelle mail boxes GPN, 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 GPN 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;
- Istruzioni per una corretta postalizzazione della corrispondenza recante sticker GPN all'interno delle apposite mail boxes arancioni della GPN;
- Richiamo ai servizi di tracciatura, alla possibilità di allegare un video o una foto ed alla possibilità di utilizzare il servizio di geolocalizzazione tramite W E B - APP per individuare la mail box GPN più vicina;
- Qr.-code che consente di utilizzare i servizi sopra elencati;
- Qr-Code distinto che consente di utilizzare direttamente il servizio di geolocalizzazione automatica per individuare sul sito la mail box GPN più vicina.

Nella fattispecie, il servizio offerto da GPN 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 GPN e per ogni eventuale disagio la società mette a disposizione un servizio di customer care dedicato.

Il reale valore aggiunto offerto da GPN 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 GPN e delle mail boxes presso le quali poter imbucare gli invii.

Presso ciascun punto vendita GPN il cliente trova sempre la cartolina, la vignetta GPN e la relativa mailbox GPN dove è possibile imbucare, evitando quindi di incorrere in disagi nel reperire quanto necessario a spedire la propria corrispondenza.

Esempio di BUSTA MAPPATA.



ESTERNO



INTERNO

³ Ad oggi il servizio GPN è presente nelle principali regioni e località turistiche italiane e nello Stato di San Marino, sul sito tramite Web-App è possibile visualizzare tutti i punti vendita GPN.

3.2 Il prodotto GPN: vignetta e sticker

Il prodotto GPN 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 Italia Esclusa
Arancione	Zona 2 e 3



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

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

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 WEB-APP al seguente indirizzo www.globepostal.app

La Web-App accessibile sul sito GPN, consente di utilizzare il servizio di geolocalizzazione⁵ in grado di guidare l'utente verso il punto vendita GPN più vicino dove è possibile acquistare stickers GPN o imbucare le cartoline acquistate in precedenza e recanti sticker GPN.

La Web-App consente inoltre di allegare alla cartolina munita di stickers GPN 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 Web-App consente infine di attivare il servizio di tracciatura per monitorare lo stadio di lavorazione della cartolina spedita

3.3 Istruzioni per tracciare la cartolina e per allegarvi una foto o un video utilizzando la tecnologia Qr- Code.

Per poter utilizzare la tecnologia Qr Code e la W e b - App, il mittente ed il destinatario devono essere in possesso di:

- Connesso ad internet tramite linea 3g/4g o wifi;
- Se utilizzabile tramite smartphone, bisogna abilitare alla lettura generica dei Qr Code;
- Servizi di geolocalizzazione attivi.

⁴ Lo sticker acquisisce un valore pre-pagato nel momento in cui viene apposto sulla cartolina turistica da spedire. La vignetta GPN 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.

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” o inserirlo manualmente da computer 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 GPN (e la relativa data di arrivo);
- b) La cartolina è stata lavorata ed è quindi uscita dall’HUB GPN 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 GPN, oltre a non visualizzare il video o la foto eventualmente allegata, non comunicherà al sistema la corretta ricezione, quindi, neppure il customer care GPN potrà sapere se la cartolina è stata ricevuta o meno.

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

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

3.4 Assistenza dedicata tramite servizio di customer care

Il cliente GPN ha il vantaggio, quasi esclusivo nel mercato di riferimento, di essere costantemente tutelato ed assistito dal momento dell'acquisto della vignetta GPN sino all'avvenuta ricezione della cartolina.

Il servizio customer care predisposto da GPN 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 support@globepostalnetwork.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 380110

La società specifica che il suo servizio di customer care è l'unico servizio abilitato a gestire tutte le richieste ed eventuali emergenze: la GPN 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 GPN può:

- ↗ in via sostitutiva fornire indicazioni sulla mailbox GPN più vicina presso la quale il cliente può imbucare le cartoline affrancate con vignetta GPN;
- ↗ comunicare la causa di eventuali ritardi sui tempi di recapito delle cartoline pubblicamente dichiarati;
- ↗ chiarire cosa accade alle cartoline recanti sticker GPN 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 GPN ed imbucate all'interno delle mail boxes arancioni di proprietà della GPN⁸;
- ↗ 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.

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

⁸ Tutte le cartoline recanti sticker di altro operatore postale rinvenute nelle mail boxes GPN 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.

4 Caratteristiche del servizio GPN

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

Le cartoline turistiche affrancate con sticker GPN devono essere postalizzate **ESCLUSIVAMENTE** nella mail boxes arancioni della GPN 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.

GPN 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 GPN 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 GPN garantisce che l'85% delle consegne avverrà entro i tempi dichiarati; per il recapito internazionale sino a destino delle cartoline, la GPN 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, GPN si riserva la possibilità di selezionare l'operatore postale cui affidare il recapito a destino della corrispondenza, sul territorio 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 GPN, 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, mentre le restanti destinazioni sono esenti a termini di legge⁹.

I prezzi applicati da GPN sono disponibili sul [sito](#), sono riportati nella tabella allegata alla presente carta dei servizi. GPN 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, GPN 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.

GPN 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 GPN assiste gli utenti che hanno erroneamente postalizzato la cartolina con sticker GPN all'interno di mail boxes di proprietà di altri operatori postali. Infine la GPN si impegna a gestire la restituzione di cartoline recanti stickers differenti da quelli GPN, 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 GPN e tempi dichiarati per la consegna a domicilio

Per una corretta spedizione è necessario acquistare la corretta vignetta GPN di destino, attenendosi alla seguente tabella:

Zona 1 EU CEE e EU NO CEE	Paesi EU Cee ed EU No Cee. Italia ESCLUSA
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 GPN
Zona 2 e 3	Entro 18 giorni dalla data di postalizzazione nella mail box GPN

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

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

5. RECLAMI, CONCILIAZIONI ED INDENNIZZI

Gli utenti possono presentare al servizio di Customer Care GPN, 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 mediante mail all'indirizzo support@globepostalnetwork.com oppure su info@globepostalnetwork.com **tassativamente con richiesta di conferma di avvenuta lettura**, può inoltre avvenire a mezzo di comunicazione raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo Via Giuseppe Lazzati 185, 00165 - Roma Italy e, infine a mezzo PEC all'indirizzo globepostalnetworksrls@legalmail.it

In caso di comunicazioni fatte pervenire mediante indirizzo mail semplificato, inviando la conferma di avvenuta lettura al cliente, GPN 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 GPN 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.

GPN 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 novanta (90) giorni dalla 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 GPN sulla presente carta servizi o sul sito www.globepostalnetwork.com;
- indicare il numero dei giorni di ritardo calcolati;
- fornire un indirizzo di posta elettronica valido ed un numero telefonico attivo ai quali eventualmente GPN 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. Città d'acquisto e di postalizzazione delle vignette GPN (qualora lo ricordasse sarebbe preferibile l'indirizzo del punto vendita);
- c. numero di vignette GPN acquistate e data di spedizione delle cartoline;
- d. destinazione delle cartoline;
- e. se ha attivato o meno il servizio di tracciatura predisposto da GPN, quindi, comunicare il codice riportato al di sotto del Qr Code¹¹;

- f. se il rivenditore GPN ha fornito tutte le indicazioni utili e necessarie a garantire una corretta spedizione di cartoline con vignetta GPN 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 GPN 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.

Concluse le suddette fasi di lavorazione entro i tempi tecnici dichiarati, la società Globe Postal Network 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, GPN 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, GPN 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 compilare il Formulario CP scaricabile dal sito www.globepostalnetwork.com sezione “Reclami” oppure sul sito www.agcom.it e messo a disposizione degli utenti che vogliono denunciare le violazioni degli obblighi cui sono tenuti i fornitori di servizi postali.

L’istanza di conciliazione presentata a GPN, il cui iter deve concludersi, in ogni caso, entro sessanta (60) giorni dalla

ricezione dell'istanza stessa.

Nel rispetto della vigente normativa sulla Privacy, GPN pubblica sul proprio sito web (Sezione “Reclami) entro il 31 marzo di ciascun anno, 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 il loro esito: di tale pubblicazione GPN darà comunicazione alla Spett.le Autorità Agcom.

GPN 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.

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

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.

5.3 Indennizzi.

GPN 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 GPN inizia col considerare eventuali mancanze del cliente o eventuali omissioni da parte del rivenditore autorizzato GPN presso il quale l'utente dichiara di aver acquistato o imbucato il prodotto.

Escluse eventuali responsabilità e ritenute attendibili le dichiarazioni dell'utente, GPN può adottare un sistema di compensazione volto a fornire l'utente di nuove cartoline e/o di nuove vignette GPN, 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 GPN se la responsabilità del ritardo o della mancata consegna a domicilio è riscontrata all'interno di una delle fasi gestite direttamente da GPN;
- Rimborso parziale mediante fornitura di nuove vignette GPN se la responsabilità del ritardo o della mancata consegna a domicilio è riscontrata successivamente alle fasi gestite direttamente da GPN.

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

In caso di assenza del servizio GPN nel Paese di riferimento, il cliente può attendere un nuovo viaggio per utilizzare il prodotto GPN 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 GPN complete di indirizzo del destinatario), GPN procederà gratuitamente alla loro postalizzazione a domicilio.

L'utente obbligato a far pervenire presso l' HUB di smistamento GPN le nuove cartoline ricevute, a causa dell'assenza del servizio GPN nel Paese di riferimento, può chiedere il risarcimento delle spese sostenute per la spedizione del pacco inviando richiesta all'indirizzo info@globepostalnetwork.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 GPN 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 GPN chiede esplicitamente al mittente di comunicare se “il rivenditore GPN ha fornito in modo esaustivo indicazioni utili e necessarie a garantire una corretta spedizione di cartoline con vignetta GPN e se ha consegnato gratuitamente la busta mappata predisposta”, in ogni caso, GPN ritiene di comunicare in modo sufficiente della necessità di imbucare le cartoline con vignetta GPN esclusivamente presso mail boxes GPN tramite l'uso di: merchandising dedicato, comunicazione su sito, social network e sulla presente carta dei servizi, infine anche a mezzo delle stesse vignette GPN.

6. ACCERTAMENTO E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

GPN 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 www.globepostalnetwork.com 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.

Annualmente GPN:

- 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 transfrontaliero, intracomunitario ed extracomunitario, specificando anche eventuali ulteriori differenziazioni geografiche e territoriali.



Carolina Novelli