





































- Peso pacchetto: < 250 gr
- Dimensioni: max cm 23 x 16 x 2

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella relativa disciplina contrattuale.

In generale, essi prevedono:

- Consegna in J + 5 - 7 giorni
- Consegna in j+ 6 – 8 giorni in Calabria e Isole

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

### **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine 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.

### **3.9 FG TIME**

Consegna in città nel tempo massimo di 3 ore dalla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- Consegna immediata al destinatario con Jirma Prova della Consegna
- Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- Numero verde dedicato
- Monitoraggio qualità e Customer Care
- Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

### OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro 3 ore dalla conferma dell'ordine

### INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ mancata consegna totale o parziale dell'invio, Fulmine 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.

### 3.10 FG DAY

Consegna in città nel giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- Consegna al destinatario con firma Prova della Consegna
- Possibilità di riconsegna se la prima non è stata completata
- Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- Numero verde dedicato
- Monitoraggio qualità e Customer Care
- Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

### OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro il giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine

### INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine 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.

### **3.11 FG WALLET**

Consegna in città dei prodotti (anche dell'e-commerce) di un negozio/ditta con l'utilizzo di un credito ricaricabile.

Il servizio prevede:

- Wallet: portafoglio di credito online per le consegne e-commerce in città
- Ricaricabile: nessun contratto, durata credito 12 mesi, servizi FG DAY/TIME
- App dedicata (gestione credito, tracciatura e consegne effettuate)
- Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- Numero verde dedicato
- Monitoraggio qualità e Customer Care
- Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

### **OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA**

- Quelli previsti per FG TIME e FG DAY

### **INDENNIZZI**

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle clausole contrattuali di riferimento.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, Fulmine 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.

### **3.12 SALA POSTA**

Il servizio prevede la gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali.

- Consulenza postale
- Gestione dei flussi in entrata in diverse fasi: ritiro giornaliero della corrispondenza, ricevimento e registrazione, smistamento, archiviazione e distribuzione interna
- Gestione dei flussi in uscita: raccolta, protocollazione e verifica degli indirizzi, stampa ed imbustamento, affrancatura, postalizzazione e gestione dei corrieri.
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.
- Servizio di archiviazione
- Servizio di digitalizzazione
- Assistenza multicanale
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

#### 4) **PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE**

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all'Autorità di Regolamentazione nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di Fulmine Group.

Per i clienti che hanno stipulato con Fulmine Group un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

##### **4.1 LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI**

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web [www.fulminegroup](http://www.fulminegroup) selezionando la voce "reclamo", ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800 000155 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Invece, relativamente agli atti rientranti nel **servizio di notifica a mezzo posta** il mittente presenta reclamo e richiesta di indennizzo, non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione con apposito modulo che Fulmine mette a disposizione sul proprio sito web e, accedendo a un canale unico digitale dedicato - [www.fulminegroup](http://www.fulminegroup) selezionando la voce "**reclamo servizio di notifica a mezzo posta**".

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

## VALUTAZIONE

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

## VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di Fulmine Group 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 del 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.

## NUMERO VERDE

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, Fulmine mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde 800 000 155 (indicato sulla busta unitamente al logo).

Fulmine si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro **45 giorni** dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

## 4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da Fulmine Group una risposta ritenuta insoddisfacente.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, in tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione, mediante la compilazione del "Formulario CP".

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi

dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

## **5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA**

Per comunicare in modo facile e rapido con Fulmine possono essere utilizzati i seguenti canali:

**Email:** [info@fulminegroup.it](mailto:info@fulminegroup.it)

**Sito web:** [www.fulminegroup.it](http://www.fulminegroup.it) (sezione "Contatti")

**Sede Legale:** Fulmine Group S.r.l., Via Re Federico 16/A 90141 Palermo

**Tel:** 091.6759060 | 091.6269500

**Orari:** Dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

**Reclami:** [ufjicioreclami@fulminegroup.it](mailto:ufjicioreclami@fulminegroup.it)

**Assistenza clienti:** tel. 800 000 155

La presente carta dei servizi è aggiornata al **31 marzo 2022**.