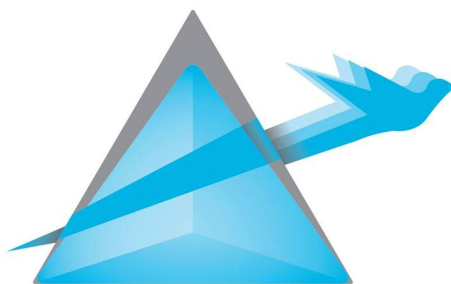


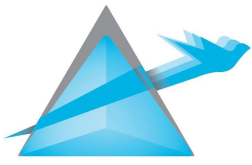
PRISMA SERVICE SOCIETÀ COOPERATIVA

*Via Miguel Cervantes, 55/16
80133 Napoli
C.F./P.IVA 07922561217*

CARTA DEI SERVIZI



PRISMA SERVICE



OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Prisma Service coop ha il fine di informare i Clienti sui loro diritti e sugli impegni di qualità rientranti nell'ambito del servizio postale assunti dalla Prisma Service coop in relazione all'attività di fornitura di servizi per un continuo miglioramento degli standard.

Con la pubblicazione della presente Carta dei Servizi la Prisma Service coop mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente ai seguenti obiettivi di:

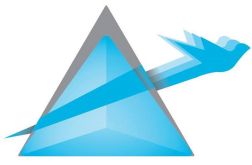
- Definire una contrattualistica per la fornitura del servizio semplice e trasparente e che permetta di stabilire con il cliente un buon rapporto di fiducia.
- Elencare i prodotti offerti alla clientela.
- Dare la massima visibilità al cliente dei livelli di servizio realizzati.
- Definire la procedura di reclamo.
- Facilitare le opportunità di contatto con l'azienda.
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi offerti in modo che questi siano sempre più conformi alle aspettative dei clienti.

Impegno e Tutela della riservatezza

Prisma Service coop si impegna a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza della corrispondenza e alla protezione dei dati.

Non saranno ammesse spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

Prisma Service coop si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi e nel rispetto del D.Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali e sue successive modifiche ed integrazioni.



PRISMA SERVICE



Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Prisma Service coop, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse / ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può, in qualunque momento, decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

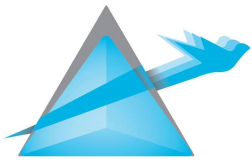
Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi, possono essere inoltrate con una mail prisma.coop@libero.it, contattando il numero di telefono 08231328854 o il numero verde 800933618

COMUNICAZIONI

Per una comunicazione facile e veloce con Prisma Service coop, è possibile utilizzare i seguenti canali:

invio di e- mail all'indirizzo prisma.coop@libero.it o sarà possibile contattare il numero 08231328854 e il numero verde 800933618

Per i clienti che hanno stipulato con Prisma Service coop un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti sono quelli indicati nel contratto di riferimento.



DESCRIZIONE PRODOTTI

POSTA CLASSICA

Posta certificata

Sistema di recapito con certificazione satellitare di avvenuta consegna. Basato su tecnologia satellitare gps, offre certificazione oggettiva su luogo, data e ora di avvenuta consegna di ogni singola busta

Caratteristiche e servizi

Le buste sono identificate con un barcode , che viene letto da un lettore al momento della consegna.

Il palmare rileva via satellite il luogo la data e l'ora di avvenuta consegna.

La posta certificata si suddivide in premarcata e da marcare.

Accesso via web ai dati di consegna

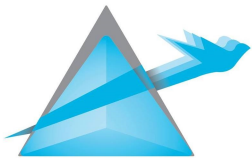
OBIETTIVI DI QUALITÀ: TEMPI DI RECAPITO

Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza inviata ad indirizzi dello stesso comune di accettazione; consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata ad indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione; consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni Sicilia, Sardegna, Calabria e Basilicata.

POSTA RACCOMANDATA

Servizio di gestione completo delle raccomandate semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.



PRISMA SERVICE



Caratteristiche e servizi

- Possibilità di preparazione di tutte le pratiche, compresa la gestione delle cartoline a/r
- identificazione delle buste con barcode
- certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia di data e ora certa,
- verifica online dello stato di consegna
- possibilità di ricevere la cartolina a/r con la firma del destinatario o di visualizzarle online
- giacenza gratuita presso gli uffici Prisma Service coop o presso i punti di giacenza abilitati
- restituzione dei resi gratuita
- identificazione del mittente sull'avviso di giacenza

OBIETTIVI DI RECAPITO: TEMPI DI RECAPITO

Consegna entro il terzo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi dello stesso comune di accettazione; consegna entro il quinto giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi in comuni diversi da quello di accettazione;

Consegna entro il settimo giorno lavorativo successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Sardegna, Calabria e Basilicata.

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

POSTA PUBBLICITARIA

MODALITÀ NON TRACCIATA

È il servizio di recapito che consente di inviare – a più destinatari – cartoline, pieghevoli, mailing indirizzati contenenti lo stesso messaggio promozionale.

Caratteristiche e Servizi

-Per invii di corrispondenza commerciale superiori a 5.000 pezzi.

-I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, identici per contenuto, peso e formato.

-Stampa, da parte del cliente o di Prisma Service coop, del logo **POSTA PUBBLICITARIA NON TRACCIATA** direttamente sulla “busta bianca” o, in alternativa, applicazione da parte di Prisma Service coop di un indirizzo “POSTA PUBBLICITARIA NON TRACCIATA” per normalizzare il materiale del cliente.

Obiettivi di qualità: tempi di recapito

-Entro sette giorni lavorativi dopo l’accettazione (media nazionale).

Il rispetto dei tempi di recapito è subordinato alla completa e corretta indicazione dell’indirizzo di spedizione e al rispetto dei formati. Eventuali variazioni, in aumento o diminuzione, possono essere concordate con i singoli clienti, per specifiche spedizioni e perzone particolari.

POSTA PUBBLICITARIA A DATA E ORA CERTA

È il canale di contatto premium per il Direct Mailing, ideale per comunicazioni personalizzate.

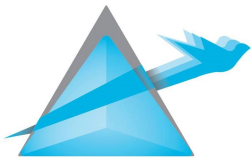
Caratteristiche e Servizi

I supporti devono essere di natura esclusivamente cartacea, Identici per contenuto, peso e formato

-Possibilità di personalizzazione del logo.

-Certificazione oggettiva dell’avvenuta consegna

-Stampa degli indirizzi e dei codici a barre



-Certificazione della consegna e sua tracciabilità

-Stampa da parte di Prisma Service Coop, del codice a barre e del logo **di POSTA PUBBLICITARIA** con fornitura, da parte del cliente, del database di indirizzi o invio al cliente delle procedure per la preparazione dei documenti.

Obiettivi di qualità: tempi di recapito

-Entro sette giorni lavorativi dopo l'accettazione (media nazionale).

Il rispetto dei tempi di spedizione è subordinato alla completa e corretta indicazione dell'indirizzo di spedizione e dei formati. Variazioni in aumento o diminuzione possono essere concordati con i singoli **clienti o per specifiche spedizioni.**

GESTIONE UFFICI POSTA

Gestione della corrispondenza in entrata e in uscita, in outsourcing totale o parziale, attraverso processi manuali

Caratteristiche e Servizi

- Gestione dei flussi di corrispondenza in ingresso verso l'azienda.
- Gestione dei flussi di corrispondenza in uscita verso l'esterno.
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.
- Gestione dei servizi interni collegati (cancelleria, fattorinaggio, domiciliazione consegne, commissioni esterne).

In particolare uffici posta prevede:

-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.

Procedure di reclamo

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto, consultando l'apposita sezione sul sito web **www.prismaservice.it**

Tali reclami possono essere portati a conoscenza di Prisma Service coop. con i seguenti canali:

invio di mail all'indirizzo prisma.coop@libero.it

contattando il numero verde 800933618 o il numero 08231328854

Prisma Service coop, fornirà, ove possibile, un immediato riscontro; per tutte le tipologie di reclami scritti Prisma Service coop. si impegna a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

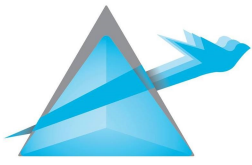
Nelle ipotesi di particolare complessità dei reclami, entro il predetto termine Prisma Service coop. informerà il cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi necessari per la risposta. L'utente potrà chiedere all'Agcom di definire la controversia, avvalendosi dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori.

Modalità di gestione

La Prisma Service Coop si avvale dell'Ufficio Customer Service e di una struttura Customer Operation per gestire tutti i reclami e/o segnalazioni di disservizi inoltrati dai clienti:

- destinatari degli oggetti di recapito (lettere raccomandate, posta ordinaria, pacchi ecc.) che rivestono un'importanza primaria per la valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

L'attività è organizzata in modo tale da avvalersi di differenti strutture che gestiscono le varie problematiche seguendo le medesime linee guida.



La segnalazione e il reclamo per mancata, ritardata o errata prestazione relativa a un prodotto/servizio, deve avvenire, pena inammissibilità della stessa, **entro 30 giorni** dal giorno di spedizione e/o del servizio.

Le modalità di gestione di seguito descritte sono commisurate al tipo di segnalazione. Questa, infatti, può consistere in una semplice richiesta di ricerca di informazioni oppure in una reale segnalazione di disservizio (a titolo esemplificativo: mancato recapito, errato incasellamento ecc.). In quest'ultimo caso si avvieranno le verifiche necessarie attraverso l'attivazione delle strutture competenti.

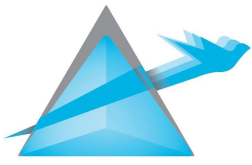
La regola generale che la società applica è che ai reclami scritti pervenuti dai clienti/utenti, si risponde sempre in forma scritta. Le informazioni vengono date nella medesima forma con cui sono state chieste. I reclami possono essere inoltrati attraverso diversi canali: numero verde 800933618, al numero telefonico 08231328854 oppure utilizzando gli indirizzi prisma.coop@libero.it, prismaservicecoop@pec.confcooperative.it, oppure consultando l'apposita sezione sul sito web www.prismaservice.it

Quando perviene un reclamo o una segnalazione da parte di clienti/destinatari di un potenziale disservizio, la segnalazione viene inoltrata al Customer Service di riferimento, il quale, raccolte tutte le informazioni (ad esclusione di quelle anonime che non potranno essere prese in considerazione), registra il reclamo che verrà corredato a fine indagine, della relativa documentazione e investigazione.

Il Customer Service attiva quindi le funzioni competenti per area e per tipo di evento. Il processo ispettivo avviene sia attraverso la consultazione dei dati presenti a sistema e sia attraverso indagini sul campo. L'esito dell'indagine viene inviata al Customer Service che provvederà a dare riscontro alla persona che ha aperto la segnalazione e a chiudere il ticket associato in un tempo massimo di 30 giorni lavorativi.

In caso di accoglimento del reclamo, saranno indicate per iscritto all'utente le misure soddisfattive per il ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare alle irregolarità riscontrate.

In caso di rigetto, verrà fornita all'utente risposta scritta adeguatamente motivata e completa degli accertamenti compiuti.



Tutte le informazioni vengono registrate e tenute a disposizione del cliente/utente, cosicché il reclamante, insoddisfatto della risposta ricevuta, possa, anche dopo la chiusura della pratica, fare richiesta di un ulteriore approfondimento, o di una copia della documentazione raccolta durante l'ispezione. Qualora il reclamo non sia stato risolto, l'utente potrà ricorrere alla procedura di conciliazione in presenza delle associazioni dei consumatori.

Conclusa la procedura, l'utente insoddisfatto, secondo quanto disposto dalla delibera 184/13/cons dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni AGCOM.

L'utente non potrà chiedere la definizione della controversia davanti all'AGCOM nel caso in cui non abbia completato la procedura di fronte al fornitore, se pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura, nel caso in cui siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore e nel caso in cui abbia già agito l'autorità giudiziaria di mediazione previsto dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28

RIMBORSI

In conformità alla legislazione nazionale vigente, i rimborsi saranno previsti solo per gli invii a firma dei consumatori definiti all' art 3 lett. a del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità dei servizi.

Per rimborsi relativi 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.

MODALITA' DI RIMBORSO O INDENNIZZO

Il rimborso verrà effettuato mediante bonifico, da emettersi entro 90 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione dell'esito del reclamo; dalla data dell'accordo in sede conciliativa; dalla ricezione da parte del fornitore della delibera AGCOM di risoluzione della controversia. Per gli indennizzi di importo superiore a € 50 Prisma



PRISMA SERVICE



Service coop si riserva di scegliere la modalità di pagamento idonea a garantire per il buon fine dell'operazione.

La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

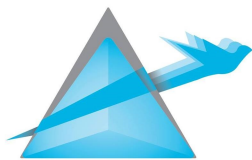
DESTINATARI

In caso di accertato disservizio, sarà onere di Prisma Service coop corrispondere quanto dovuto. Per indennizzare il destinatario sarà necessaria la rinuncia formale del mittente a favore del destinatario stesso, allegando fotocopia del documento di identità del mittente. Eventuali anomalie presenti sugli invii andranno contestate alla consegna. Prisma Service coop si considera liberata da responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita o danneggiamento totale o parziale, contenuti non leciti e per altri fatti imputabili al mittente o 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). Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Prisma Service coop risponderà per la sola tratta di propria competenza.

POSTA RACCOMANDATA

Recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: il costo di spedizione

Recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento integrale: € 25,00 più il costo della spedizione



**LISTINO POSTA CERTIFICATA ANNO 2022 - PREZZI IVA 22%
 ESCLUSA
 LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO**

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

| POSTA CERTIFICATA DA MARCARE | | PREZZO € IVA ESCLUSA |
|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Porti di peso | 0-20gr | 1,00 |
| | 21-50gr | 1,60 |
| | 51-100gr | 1,85 |
| | 101-250gr | 2,55 |
| | 251-350gr | 2,75 |
| | 350-1000gr | 5,15 |
| | 1000-2000gr | 5,15 |

| Busta | < | < | Spessore |
|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| C6 | 11 cm | 23 cm | max 6 |
| C5 | 16 cm | 23 cm | max 6 |



**LISTINO RACCOMANDATA CLASSICA ANNO 2022 - PREZZI IVA 22%
ESCLUSA**
LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

| POSTA RACCOMANDATA DA MARCARE | | PREZZO € IVA ESCLUSA |
|--------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Porti di peso | 0-20gr | 2,90 |
| | 21-50gr | 3,60 |
| | 51-100gr | 3,65 |
| | 101-250gr | 4,45 |
| | 251-350gr | 4,45 |
| | 351-1000gr | 6,15 |
| | 1001-2000gr | 6,65 |

| Busta | < | < | Spessore |
|--------------|--------------|--------------|-----------------|
| C6 | 11 cm | 23 cm | max 6 mm |
| C5 | 16 cm | 23 cm | max 6 mm |



**LISTINO RACCOMANDATA A/R ANNO 2022 - PREZZI IVA 22%
 ESCLUSA
 LISTINO RISERVATO ALLE ACCETTAZIONI DA BANCO**

I prezzi sono espressi in Euro e variano in base al peso

| POSTA RACCOMANDATA A/R DA MARCARE | | PREZZO € IVA ESCLUSA |
|-----------------------------------|-------------|-------------------------|
| Porti di peso | 0-20gr | 3,40 |
| | 21-50gr | 4,10 |
| | 51-100gr | 4,15 |
| | 101-250gr | 4,95 |
| | 251-350gr | 4,95 |
| | 351-1000gr | 6,65 |
| | 1001-2000gr | 7,15 |

| Busta | < | < | Spessore |
|-----------|--------------|--------------|-----------------|
| C6 | 11 cm | 23 cm | max 6 mm |
| C5 | 16 cm | 23 cm | max 6 mm |