

Reclami e Rimborsi*

Il prodotto è tracciato*: per i paesi convenzionati, prima del reclamo, informatevi sempre sull'esito della vostra spedizione contattando il call center al numero telefonico 160*, o attraverso il numero verde.

Come e dove presentare un reclamo

- *Compilando una lettera di reclamo presso tutti gli uffici postali*
- *Scrivendo a Casella Postale 160 - 06100 Perugia*
- *Contattando il call center unico di Poste Italiane, al numero telefonico 160**
- *Inviando una e-mail a info@poste.it*

Quando presentare il reclamo

- *Dal giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito nell'obiettivo di qualità, non oltre i 3 mesi dalla spedizione*
- *Nel caso di danneggiamento di una spedizione assicurata presentare il reclamo entro 15 giorni dalla consegna tenendo a disposizione l'invio e il suo contenuto*

Chi può presentare reclamo

- *Il mittente o persona delegata dal mittente*

Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

- *Ritardo (solo per EMS)*
- *differenza fra il costo della spedizione e quella del pacco aereo*
- *Perdita e danneggiamento*
- *L. 50.000 + il costo sostenuto per la spedizione (EMS)*
- *Indennizzo pari al valore del contenuto e comunque il rimborso di un importo non superiore a L. 1.000.000 dietro presentazione, all'atto della richiesta di rimborso, della fattura o scontrino fiscale della merce spedita. (QPE), secondo gli accordi sottoscritti dai paesi aderenti al servizio Quick Pack Europe.*
- *Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente ed il servizio non sia stato effettuato per giustificati motivi)*
- *Il costo sostenuto per la spedizione*