

#### \*DTS

*Diritto Speciale di Prelievo. Unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative per le transazioni internazionali: Euro, USD, GBP, JPY. (Controlvalore al 1/1/2001: 1DTS = L.2695,2693 =Euro 1,3920)*

#### NUMERO TELEFONICO 160

*A partire dal ..... Il numero telefonico del call center unico di Poste Italiane sarà ..... ..*

#### \*PRODOTTI POSTALI

*Per esigenze più particolari, legate alla clientela business o a servizi accessori a quelli contenuti in queta Carta della Qualità, Poste italiane offre una vasta gamma di altri prodotti che per ragioni di spazio possiamo solo elencare, insieme a tutti i Prodotti Finanziari, attualmente non inclusi in questa prima sezione della Carta.*

*Per conoscerne nel dettaglio le caratteristiche informatevi presso qualsiasi ufficio postale o contattate il nostro Call Center.*

#### Gli altri prodotti postali:

*Stampe, Libri, Telegram, Interposta, Certitel, Postel, Filatelia.*

#### I prodotti finanziari:

*Conto Bancoposta, Libretti di risparmio, Vaglia, Acquisto e vendita azioni, Accredito pensioni, PosteVita (Assicurazioni), Acquisto e vendita titoli di Stato, Cambio, Postcheque, Buoni Postali.*

#### \*RECLAMI E RIMBORSI

*Per esigenze di semplificazione e chiarezza tutte le eventuali problematiche sono state ricondotte a 3 grandi categorie: ritardo, danneggiamento, perdita.*

*Ognuna di esse racchiude al suo interno le casistiche più dettagliate a seconda del prodotto.*

***Ritardo:** rispetto all'obiettivo di qualità previsto, oltre il 10° giorno dalla data di spedizione, oltre il 6° giorno dalla data di spedizione (a seconda della tipologia di prodotto)*

***Danneggiamento:** accidentale o deliberato, avaria parziale, avaria totale, manomissione.*

***Perdita:** smarrimento, furto.*

*In ogni caso la fondatezza del reclamo, l'eventuale diritto del cliente al rimborso nei casi previsti, e la determinazione della sua entità in base all'accaduto, verranno attribuiti da Poste Italiane dopo i dovuti accertamenti interni.*

#### \*SERVIZI ACCESSORI

*Si applicano in aggiunta al prodotto base comportando, a secondo degli invii, un sovrapprezzo fisso rispetto al costo normale della spedizione. Possono essere usati singolarmente o cumulati fra loro.*

*Tracciatura e certificazione della spedizione sono invece compresi nei prodotti Posta Raccomandata e Postacelere e non comportano sovrapprezzo.*

#### \*TEMPI DI CONSEGNA

*Sono gli obiettivi di qualità del recapito che troverete specificati per ogni prodotto. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi.*

#### \*TRACCIATURA

*Consiste nella possibilità, attraverso il nuovo servizio completamente gratuito di identificazione elettronica degli invii "DOVEQUANDO", di essere informati sull'esito della spedizione, (per Postacelere Nazionale), o su dove si trova, (per Posta Raccomandata ePosta Raccomandata Assicurata spedite per l'Italia), contattando il call center unico di Poste Italiane al numero telefonico 160 oppure collegandosi al sito internet aziendale [www.poste.it](http://www.poste.it). Per Postacelere internazionale il servizio è operativo solo per i paesi convenzionati e attraverso il call center al numero telefonico 160\*.*