

## MODULO DI RECLAMO

### ANAGRAFICA

#### Reclamo presentato da :

Nome e Cognome/Ragione Sociale ..... codice fiscale/P.Iva .....

Indirizzo (via/piazza)..... N°.....CAP.....Comune.....Prov.....Stato.....

Rappresentante Legale.....

Indicare un recapito per eventuali contatti e per la richiesta di ulteriori informazioni

Posta elettronica.....Telefono 1 .....Telefono 2.....FAX.....

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda prodotti Corriere Espresso e Pacchi o Servizi Postali.

In caso di reclamo per perdita, manomissione o danneggiamento di spedizioni assicurate, allegare copia dimostrativa del danno subito /scontrino fiscale, fattura commerciale o documenti equivalenti) tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto solo in caso di danneggiamento o manomissione.

Prodotto/servizio oggetto del disservizio                      Nr. Identificativo invio/ Nr. Contratto                      Data di accettazione/sottoscrizione contratto

.....

Denominazione Ufficio Postale ..... Via/Piazza.....

#### Descrizione dell'invio

Peso .....Contenuto.....Costo spedizione.....

#### Servizi Accessori

Avviso di ricevimento                       Assicurazione – Valore dichiarato €.....                       Contrassegno-Importo c/ass. € .....

#### Dati del Mittente (compilare solo se diverso da chi presenta il reclamo)

Nome e Cognome/Ragione Sociale ..... Codice Fiscale/P. Iva .....

Indirizzo (via/piazza)..... N°.....CAP.....Comune.....Prov.....Stato.....

#### Dati del Destinatario (compilare solo se diverso da chi presenta il reclamo)

Nome e Cognome/Ragione Sociale ..... Codice Fiscale/P. Iva .....

Indirizzo (via/piazza)..... N°.....CAP.....Comune.....Prov.....Stato.....

#### Motivo del Reclamo (è possibile segnalare più di una voce)

**SERVIZIO DI RECAPITO**     Zona non servita dal portalettere     Comportamento non corretto del portalettere     Recapito discontinuo  
 Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (A/R)

#### CORRIERE ESPRESSO E PACCHI – SERVIZI POSTALI

Mancato Recapito                       Ritardata Consegna                       Mancato/Errato Rimborsato                       Mancata/Irregolare restituzione avviso di ricevimento (A/R)  
 Danneggiamento Totale/Parziale                       Manomissione                       Mancato espletamento del servizio                       Altro Specificare .....

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda il funzionamento dell'Ufficio Postale.

Prodotto/Servizio oggetto del disservizio .....Data/Periodo del disservizio .....

Denominazione Ufficio Postale .....

#### Motivo del Reclamo (E' possibile selezionare più di una voce)

**FUNZIONAMENTO UFFICIO POSTALE**     Eccessiva Attesa                       Comportamento Scorretto operatore                       Mancata/errata erogazione servizi                       Orari uffici non rispettati  
 Mancato rispetto Privacy                       Informazioni errate su prodotti e servizi                       Mancanza di modulistica                       Ambiente inadeguato  
 Mancata esposizione cartellino identificativo                       Mancanza liquidità                       Altro Specificare .....

#### Ulteriori Informazioni (Utilizzare questo spazio per la descrizione dettagliata dei fatti)

.....  
.....  
.....

#### Modalità di riscossione dell'eventuale rimborso

Per chiedere il rimborso è necessario allegare al presente modulo le ricevute di spedizione. Ha diritto al rimborso il mittente o il destinatario previa delega del mittente. Per le spedizioni internazionali provenienti dall'estero, il rimborso sarà liquidato al mittente dell'Operatore postale Estero.

**Accredito su c/c** IBAN .....  
*(il conto corrente deve essere intestato al beneficiario del rimborso)*

**Assegno** Intestazione .....

#### Modalità di invio della risposta

Lettera                       Telefono                       Fax                       e-mail

La mancata compilazione dei campi obbligatori, eventuale omissione di allegati, può comportare l'impossibilità di rispondere al reclamo o attribuzione del rimborso

#### Informativa ai sensi dell'art.13 D. Lgs. 196/2003

Ai sensi dell'art.13 del D. Lgs. 196/2003 informiamo che tutti i dati personali raccolti saranno utilizzati da Manleva Group – Servizi postali privati esclusivamente per la trattazione del reclamo, per l'adempimento degli obblighi previsti da normativa comunitaria e nazionale. Il trattamento dei dati personali conferiti per il reclamo non richiede il consenso dell'interessato.

Firma del Cliente.....

#### Spazio Riservato all'Ufficio Postale

Ufficio di accettazione .....

Data di Accettazione .....

Operatore che accetta il reclamo .....

