



Modalità di accesso al servizio

Per avere informazioni sul servizio e sulle tariffe
è possibile utilizzare uno dei punti di accesso a disposizione della clientela

Ufficio Sailpost presente in città



Numero verde Sailpost 800 903 972

Internet: www.sailpost.it

Email: sailpost@sailpost.it

CARTA della QUALITÀ

Carta della Qualità dei Servizi Sailpost

La Carta della Qualità dei Servizi Sailpost è indirizzata a tutta la clientela che usufruisce o intende usufruire dei Servizi Postali erogati in Italia dalla Rete Sailpost.

E' il documento nel quale sono descritti gli standard di qualità dei prodotti postali Sailpost, le strutture attraverso le quali i servizi vengono attuati e le modalità di accesso alla Rete.

Obiettivo primario della Carta di qualità dei servizi Sailpost è quindi quello di dare informazione e di porre i clienti nella condizione di verificare la qualità del servizio, in funzione degli obiettivi dichiarati nella Carta di cui la Rete Sailpost assicura il rispetto.

Rete Postale Sailpost

La Rete **Sailpost** è composta da Uffici Postali presenti in 58 città italiane, riconosciuti ed autorizzati allo svolgimento dei servizi di recapito dal Ministero delle Comunicazioni, Autorità di regolamentazione e controllo del settore.

Titolare della Rete Postale Sailpost è **Citypost S.p.A.**, azienda presente in Italia dal 2000, con un impegno crescente nel comparto delle comunicazioni postali, e che, sin dagli inizi della liberalizzazione del settore, opera nei servizi di recapito della corrispondenza con il marchio **Sailpost**, nell'assoluto rispetto della legislazione vigente.

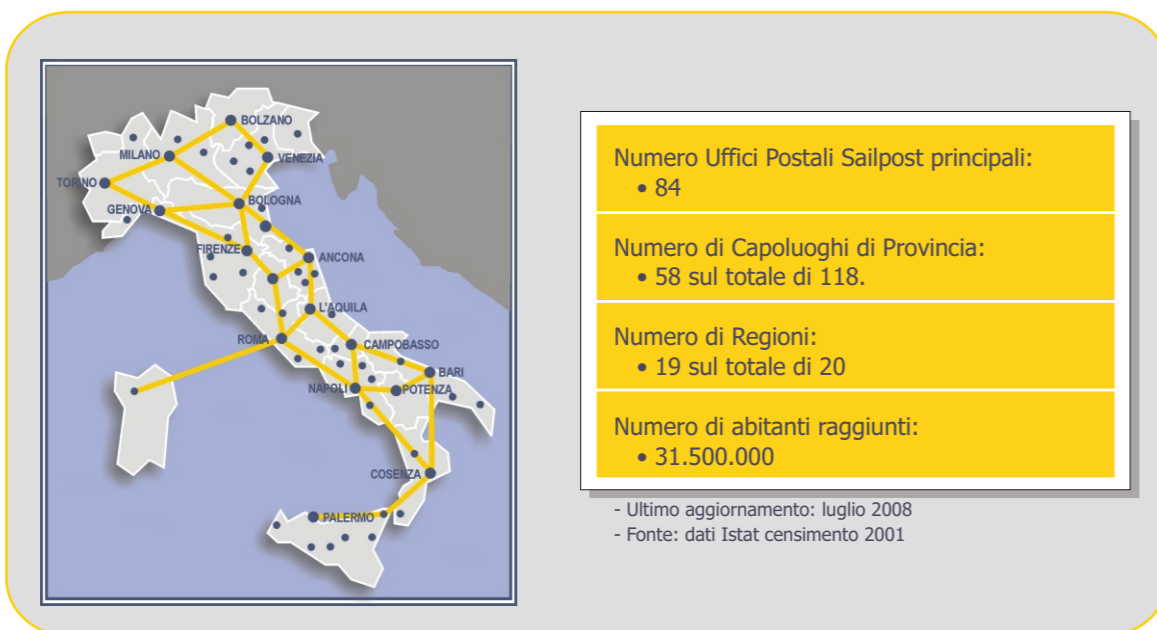
Per ricevere maggiori informazioni su Citypost e sulla Rete Postale Nazionale Sailpost sono a disposizione della clientela i siti web: **www.citypost.net** e **www.sailpost.it**

Area di Copertura Sailpost

L'Area di Copertura Sailpost coincide con l'area del territorio nazionale nella quale viene erogato, dalle Agenzie appartenenti alla Rete Postale Sailpost, il servizio di recapito al destinatario.

Per la verifica delle zone comprese nell'Area di Copertura Sailpost si rimanda ad apposita pagina del sito web www.sailpost.it.

Per le destinazioni esterne all'Area di Copertura Sailpost, la Rete Sailpost si avvale dei servizi resi da Poste Italiane S.p.A. secondo gli standard di qualità da quest'ultima dichiarati.



Prodotti Postali

Posta Raccomandata	Spedizione e recapito di corrispondenza registrata fino a 2 kg. che fornisce al mittente la prova dell'avvenuta spedizione e su richiesta del mittente la prova dell'avvenuto recapito.
Posta Assicurata	Spedizione e recapito di documenti importanti e oggetti di valore con scaglioni definiti di valore assicurabile.
Posta Prioritaria	Spedizione e recapito di corrispondenza fino a 2 Kg.
Campagne Pubblicitarie	Spedizione e recapito di corrispondenza commerciale con o senza indirizzo.
Pacco cittadino	Recapito di pacchi in area urbana fino a 5 kg.

Altri Servizi

Prelavorazione	Raccolta, affrancatura e predisposizione della modulistica postale per ciascuna tipologia di invio.
Stampa	Stampa e confezionamento delle buste da formato elettronico.

Obiettivi di Qualità

Recapito Nazionale Area di Copertura Sailpost		
Posta Raccomandata	Giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune in cui avviene l'accettazione.	97%
	Posta Assicurata Giorno di accettazione + 4 giorni lavorativi Per destinazioni che ricadono in Comuni diversi da quello in cui avviene l'accettazione. Si aggiunge un giorno lavorativo per le destinazioni che ricadono in Calabria, Sicilia, Sardegna.	
Posta Prioritaria	Giorno di accettazione + 2 giorni lavorativi Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune in cui avviene l'accettazione.	95%
Campagne Pubblicitarie	Giorno di accettazione + 5 giorni lavorativi Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune in cui avviene l'accettazione e per quantitativi non superiori a 20.000 buste.	98%
Pacco cittadino	Entro il giorno di accettazione Per destinazioni che ricadono nello stesso Comune in cui avviene	99%

Gli Obiettivi di Qualità Sailpost si riferiscono al servizio di recapito effettuato nella Delivery Sailpost Area e sono espressi in termini di percentuali degli invii recapitati al destinatario entro il tempo indicato: giorno di accettazione + numero di giorni lavorativi previsti per il recapito.
Per giorno di accettazione si intende il giorno lavorativo in cui avviene il ritiro (entro le ore 13:00) da parte di addetti della Rete Postale Sailpost, presso il Cliente, sia questi coincidente o meno con il Mittente, della corrispondenza da recapitare in busta cartacea chiusa.
Per le forniture che prevedono l'erogazione di servizi di prelavorazione della corrispondenza e/o servizi di stampa e imbustamento degli invii da formato elettronico, i tempi di erogazione delle suddette attività sono concordati con il Cliente in funzione della numerosità degli invii stessi e si aggiungono ai tempi indicati per il recapito.
Per giorni lavorativi si intendono tutti i giorni della settimana da lunedì a venerdì compresi; sono considerati non lavorativi i giorni di: sabato, domenica, 1 e 6 gennaio, Pasqua e lunedì successivo, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8, 25, 26, e 31 dicembre.
Con la Carta della Qualità, la Rete Sailpost assicura il rispetto degli obiettivi adottati e assicura al cliente la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso, nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore allo standard dichiarato.
E' possibile pertanto attivare una procedura di reclamo riguardo ai servizi postali Sailpost in relazione alle seguenti casistiche individuate: il ritardo nel recapito, il mancato recapito, il danneggiamento della corrispondenza. Per i prodotti soggetti a tracciatura elettronica (Posta Raccomandata e Posta Assicurata) è inoltre previsto un rimborso secondo le modalità indicate in dettaglio in apposita pagina del sito web www.sailpost.it.