



CARTA DEI SERVIZI POSTALI

INDICE

1)	L'AZIENDA E I SUOI VALORI	pag. 3
2)	PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI	pag. 3
3)	I NOSTRI PRODOTTI E SERVIZI	pag. 4
3.1)	SERVIZIO DOC OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 4
3.2)	POSTA CLIK OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA	pag. 6
3.3)	POSTA RACCOMANDATA OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 7
3.4)	POSTA COMMERCIALE – DIRECT MAIL TRACCIATO OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 9
3.5)	FG ECONOMY OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 10
3.6)	FG SLIM OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 14
3.7)	FG TIME OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 15
3.8)	FG DAY OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	pag. 16
3.9)	FG WALLET OBIETTIVI DI QUALITÀ / TEMPI DI CONSEGNA INDENNIZZI	
3.10)	GESTIONE UFFICI POSTA	pag. 17
4)	PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE	pag. 18
5)	COMUNICAZIONI E ASSISTENZA	pag. 20

1) L'AZIENDA E I SUOI VALORI

FG Delivery **[FG]** è il brand specializzato nel Parcel, innovativa soluzione italiana che consente alla clientela business di inviare, oltre ai servizi tradizionali, pacchetti risparmiando sui costi di spedizione, garantendo puntualità nello svolgimento del servizio di recapito e accurata assistenza.

L'utilizzo di soluzioni tecnologiche all'avanguardia consente di rispondere alle esigenze diversificate, con l'offerta di servizi personalizzati ai Clienti che attraverso un semplice click hanno la possibilità di monitorare la traccia della spedizione.

La Carta dei Servizi di FG indica gli obiettivi di qualità dei servizi postali offerti e definisce le procedure di gestione dei reclami così da assicurare strumenti di tutela a favore degli utenti, in conformità alle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (**AGCOM**) n. 184/13/CONS – *“Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale”*, della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte servizi”* - n. 413/14/CONS.

Per quanto precede,

- ✓ la presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito web www.fgdelivery.it ed è presente in ogni punto di accesso al pubblico;
- ✓ viene inviata ad AGCOM nel pieno rispetto dell'obbligo di informativa verso l'Autorità, informandola delle successive variazioni/integrazioni.

2) PRINCIPI ISPIRATORI E IMPEGNI

Ispirandosi ai fondamentali principi di trasparenza e semplificazione, equità e imparzialità, buona fede e lealtà, FG si impegna, con la presente Carta dei Servizi, ad assicurare i seguenti obiettivi:

- ✓ Rendere semplici e intuitive le modalità di contatto con l'azienda
- ✓ Definire contratti di servizio semplici e trasparenti
- ✓ Definire e descrivere in modo chiaro i prodotti offerti
- ✓ Rendere facilmente visibili al cliente i livelli di servizio erogati
- ✓ Indicare le procedure di reclamo.

FG si impegna, inoltre, a rispettare le disposizioni previste dal decreto legislativo n. 261/1999, con particolare riferimento alla protezione dei dati, alla riservatezza della corrispondenza, al trasporto di merci pericolose o vietate, non accettando spedizioni con contenuto pericoloso o in contrasto con le normative vigenti.

3) I NOSTRI PRODOTTI/SERVIZI

3.1. SERVIZIO DOC

Il Servizio DOC (Data e Ora Certa) offre una certificazione sicura su luogo, data e ora del recapito, realizzata con tecnologia satellitare GPS. Ciascuna busta è identificata da un codice a barre letto da uno scanner palmare in dotazione ai portalettere al momento della consegna. Il servizio è dedicato ad aziende, professionisti e PMI che inviano diverse tipologie di corrispondenza: fatture, rendiconti, comunicazioni, convocazioni ecc.

Il servizio fornisce:

- Garanzia di recapito nei tempi e nei modi concordati nei contratti
- Tracciabilità del recapito
- Accesso a un'area amministrativa semplice da usare
- Certificazione di luogo, data e ora del recapito
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Restituzione gratuita dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito, sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale di riferimento.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sette giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il settimo giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo all'accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia, Calabria e Sardegna, per il 90 % degli invii e in nove giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

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

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali FG riconosce un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.3 POSTA RACCOMANDATA

La posta raccomandata trova la sua espressione analitica nei prodotti come di seguito:

- ✓ raccomandata standard
- ✓ raccomandata plus
- ✓ raccomandata assicurata standard
- ✓ raccomandata assicurata plus

Il servizio prevede la gestione completa delle raccomandate, semplici o A/R, dal ritiro presso il domicilio del cliente (ove previsto) fino alla consegna.

La raccomandata ha valore legale.

Il servizio fornisce:

- Identificazione delle buste con codice a barre univoco
- Certificazione dell'avvenuto recapito attraverso tecnologia GPS
- Verifica online dello stato di consegna
- Possibilità di ricevere le cartoline A/R con la firma del destinatario, o di visualizzarle on line
- Giacenza gratuita fino a 30 gg presso il Centro di Recapito più vicino
- Restituzione gratuita degli eventuali resi
- Eventuale fornitura di servizi aggiuntivi in fase di pre - lavorazione, elaborazione dei file di indirizzi, pesatura ed affrancatura della corrispondenza affidata
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale di riferimento.

In generale, essi prevedono:

- ✓ Consegna entro il quarto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata ai Capoluoghi di Provincia, per il 90 % degli invii e in cinque giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il quinto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza destinata alle aree extraurbane, per il 90 % degli invii e in sei giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi;
- ✓ Consegna entro il sesto giorno lavorativo (escluso sabato e festivi) successivo alla data di accettazione, per la corrispondenza inviata a indirizzi nei comuni di Sicilia e Sardegna, per il 90 % degli invii e in otto giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

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

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, FG prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.4 DIRECT MAIL

Capillarità della distribuzione, economicità del servizio e certezza di recapito permettono di raggiungere il target strategico del cliente. Con il servizio addizionale a valore aggiunto di tracciatura gli invii di DM vengono seguiti in ogni fase di lavorazione ed è quindi possibile conoscere la data di consegna. Una soluzione ideale per trasformare il DM in uno strumento di relazione con i destinatari.

Il servizio fornisce:

- Tracciabilità dell'avvenuto recapito
- Garanzia del recapito nei tempi e nei modi concordati
- Rendicontazione periodica sui livelli del servizio
- Gestione informatizzata dei resi
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- ✓ Consegna entro sette giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) successivi alla data di accettazione per il 90 % degli invii e in dieci giorni lavorativi per il 98% degli invii stessi.

Il rispetto dei tempi di consegna 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 per zone particolari.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione degli indennizzi saranno oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troveranno apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

In generale, conformemente alla normativa di riferimento gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali FG riconosce un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.5 FG - ECONOMY

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di medie dimensioni dell'e-commerce e permette il recapito con prova di consegna al destinatario.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna con Data e Ora Certa
- ⊙ Prova di consegna con firma del destinatario
- ⊙ Tracking dello stato di consegna sul portale dedicato e/o integrazione con i CRM del Cliente
- ⊙ Aggiornamento fase di consegna sul sito web e con avvisi elettronici (possibilità di recapito su prenotazione)
- ⊙ Possibilità di prevedere la restituzione del pacco al mittente da parte del destinatario
- ⊙ Tariffa economica modulabile su peso/dimensioni e sui servizi offerti
- ⊙ Avviso elettronico di giacenza in caso di mancata consegna (SMS o E-mail) in tempo reale
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 35 x 25 x 12, possibilità flyers di analoghe dimensioni

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale di riferimento.

In generale, essi prevedono:

- ⊙ Consegna j+ 5 -7 giorni
- ⊙ Consegna j+6 - 8 giorni in Calabria e Isole

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

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, FG prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.6 FG SLIM

Il servizio comprende la spedizione di oggetti di ridotte dimensioni dell'e-commerce e permette la consegna del pacco direttamente nella buca lettere del destinatario.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna nella cassetta postale con geolocalizzazione (ove possibile)
- ⊙ Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- ⊙ Aggiornamenti fase di consegna sul sito web e con avvisi elettronici
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 2

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

I tempi di recapito sono concordati con il singolo cliente e specificati nella disciplina contrattuale di riferimento.

In generale, essi prevedono:

- ⊙ Consegna in J + 5 - 7 giorni
- ⊙ Consegna in j+ 6 – 8 giorni in Calabria e Isole

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

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, FG prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.7 FG TIME

Consegna in città nel tempo massimo di 3 ore dalla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna immediata al destinatario con firma Prova della Consegna
- ⊙ Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro 3 ore dalla conferma dell'ordine

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, FG prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.8 FG DAY

Consegna in città nel giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine.

Il servizio prevede:

- ⊙ Consegna al destinatario con firma Prova della Consegna
- ⊙ Possibilità di riconsegna se la prima non è stata completata
- ⊙ Tracking dello stato della consegna su portale dedicato e/o integrazione con i CRM dei Clienti
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- entro il giorno lavorativo successivo alla conferma dell'ordine.

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, FG prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo

3.9 FG WALLET

Consegna in città dei prodotti (anche dell'e-commerce) di un negozio/ditta con l'utilizzo di un credito ricaricabile.

Il servizio prevede:

- ⊙ Wallet: portafoglio di credito online per le consegne e-commerce in città
- ⊙ Ricaricabile: nessun contratto, durata credito 12 mesi, servizi FG DAY/TIME
- ⊙ App dedicata (gestione credito, tracciatura e consegne effettuate)
- ⊙ Tariffa conveniente comprensiva di tutti i servizi
- ⊙ Numero verde dedicato
- ⊙ Monitoraggio qualità e Customer Care
- ⊙ Assistenza multicanale

Caratteristiche:

- ⊙ Peso pacchetto: < 250 gr, < 500 gr, < 1000 gr, < 2000 gr
- ⊙ Dimensioni: max cm 23 x 16 x 12

OBIETTIVI DI QUALITÀ/ TEMPI DI CONSEGNA

- Quelli previsti per FG TIME e FG DAY

Il rispetto dei tempi di consegna è subordinato alla completa e corretta indicazione degli indirizzi di spedizione.

INDENNIZZI

Come per gli obiettivi di qualità, anche la definizione dell'indennizzo sarà oggetto di specifica negoziazione tra le parti contraenti e troverà apposita disciplina nelle relative clausole contrattuali.

Tuttavia, qualora si dovessero verificare le condizioni di un rimborso non rientrante nel contratto di riferimento, nel caso di danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio, FG prevede il rimborso del costo sostenuto per la spedizione, così come per la consegna in ritardo.

In ogni caso il disservizio dovrà essere riscontrabile e oggettivo.

3.9 SALA POSTA

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

- Consulenza postale
- 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
- Servizi di collegamento tra le diverse sedi del cliente.
- Servizio di archiviazione
- Servizio di digitalizzazione
- Assistenza multicanale
- Numero verde per assistenza ai clienti e agli utenti

4)PROCEDURE DI RECLAMO E DI CONCILIAZIONE

La presente Carta dei Servizi assicura il diritto degli utenti di conoscere facilmente le modalità di presentazione dei reclami e le richieste di definizione all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel caso in cui gli esiti delle prime due forme di tutela siano insoddisfacenti.

La lettera di reclamo nonché la richiesta per presentare istanza all'Autorità (AGCOM) sono reperibili presso gli uffici e sul sito web di FG.

Per i clienti che hanno stipulato con FG un contratto con prestazioni periodiche o continuative i canali previsti sono quelli del contratto di riferimento.

I casi per i quali è possibile presentare reclamo riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e più in generale il mancato svolgimento del servizio, mentre con riferimento alla posta raccomandata e ai pacchi si prevede anche il furto, lo smarrimento e il danneggiamento/ manomissione totale o parziale dell'invio a condizione che la contestazione sia avvenuta in modo specifico al momento della consegna.

4.1 LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Il reclamo può essere effettuato in forma scritta dalla pagina web www.fgdelivery.it/reclami/ selezionando la voce "lettera reclami", ovvero attraverso il servizio - Customer Care al numero verde 800 000155 entro 90 giorni dalla data di spedizione.

Il servizio di gestione delle segnalazioni/reclami prevede la verifica e la risposta da parte del nostro servizio - Customer Care e si svolge con le seguenti fasi:

VALUTAZIONE

La fase di valutazione viene effettuata contattando, in via telefonica o se necessario con sopralluogo, la filiale FG che ha ricevuto la segnalazione al fine di verificarne la tipologia e concordare le eventuali misure da adottare.

VERIFICA

Valutata la segnalazione si effettua una verifica sui database aziendali al fine di accertare le specifiche modalità di consegna dell'invio. Vengono quindi estrapolate dal sistema informatico interno di FG tutte le tracciate inerenti la corrispondenza destinata al cliente che ha effettuato la segnalazione al fine di verificare se risulta o meno l'avvenuto recapito.

SEGNALAZIONI SU RESI

In caso di segnalazione riguardante corrispondenza resa al mittente (trasferiti, sconosciuti, recapiti impossibili, etc.), viene effettuato, se del caso, anche un sopralluogo all'indirizzo del destinatario che ha effettuato la segnalazione per verificare ed eventualmente comprovare con eventuali fotografie il motivo del reso.

NUMERO VERDE

Al fine di snellire la gestione delle segnalazioni e per andare incontro alle necessità dei clienti, FG mette a disposizione un canale diretto mediante il numero verde 800 000 155 (indicato sull'invio unitamente al logo).

FG si impegna a:

- gestire il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro **45 giorni** lavorativi dalla ricezione dello stesso, con risposta scritta motivata e specifica degli accertamenti compiuti.

4.2 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

L'istanza di conciliazione può essere richiesta dai clienti che avendo già presentato reclamo, abbiano ottenuto da FG una risposta ritenuta insoddisfacente.

Il termine previsto per la presentazione dell'istanza è di 90 giorni dalla presentazione del reclamo, In tal caso, l'interessato avrà la facoltà di rivolgersi ad AGCOM, mediante la compilazione del "Formulario CP".

Si attiverà, in questo caso, la procedura di conciliazione per la risoluzione delle controversie extragiudiziali presente sul sito dell'AGCOM al link <http://www.agcom.it/reclami-e-controversie-nel-settore-postale>.

E' fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e di attivare i meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie rivolgendosi a un organismo di mediazione previsto dal decreto legislativo n.28 del 4/03/2010.

Si rende noto, inoltre, che per la risoluzione delle controversie relative 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.

5) COMUNICAZIONI E ASSISTENZA

Per comunicare in modo facile e rapido con FG possono essere utilizzati i seguenti canali:

Email: info@fgdelivery.it

Sito web: www.fgdelivery.it (sezione "Contatti")

Sede Legale: Fulmine Group Servizi Notificazione SRL., Via Gian Giuseppe Carulli 23 70121 Bari

Tel: +39 080 5530209

Orari: dal lunedì al venerdì ore 9.00/13.00 - 14.30/18.30

Reclami: ufficioreclami@fgdelivery.it

Assistenza clienti: tel. 800 000 155

La presente carta dei servizi è aggiornata al 4 agosto 2020.