

LETTERA DI RECLAMO

I campi contrassegnati con * sono obbligatori mentre, per reclami su prodotti Spedizione Pacchi - Plichi Indivisibili, è obbligatorio compilare anche i campi contrassegnati con **. Consultare la **Carta dei Servizi** e le Condizioni generali di servizio al link <https://www.ellepiservizipostali.it/carta-servizi/>, per conoscere le caratteristiche dei singoli prodotti, i termini di presentazione del reclamo, i tempi di risposta, i rimborsi previsti e le modalità per la procedura di reclamo

ANAGRAFICA

Reclamo presentato da:

Nome e Cognome/Ragione Sociale* Codice fiscale/P.Iva*
Indirizzo (via/piazza)* N° CIV.* CAP Comune* Prov.* Stato*
Rappresentante legale*
Indicare almeno un riferimento di contatto per la richiesta di ulteriori informazioni necessarie alla lavorazione del reclamo e per l'invio della risposta
 e-mail Cellulare* Tel. fisso Lettera

SEZIONE PRODOTTI SPEDIZIONE PACCHI - Plichi Indivisibili - SERVIZI POSTALI

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda prodotti Pacchi - Plichi indivisibili 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*
Ellepi di Capozucca Alessandro SRL - Via S. Luigi Versiglia, 24 - 62012 Civitanova Marche (MC) / Via Roma, 72 - 62100 Macerata (MC)

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° CIV.* 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° CIV.* CAP Comune* Prov.* Stato*

Motivo del reclamo (È possibile selezionare più di una voce)

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| SERVIZIO DI RECAPITO | <input type="checkbox"/> Recapito discontinuo | <input type="checkbox"/> Consegna in luogo non idoneo | <input type="checkbox"/> Avviso di giacenza senza tentativo di recapito | <input type="checkbox"/> Mancata/irregolare compilazione avviso di giacenza |
| | <input type="checkbox"/> Altri comportamenti scorretti portalettere | | | |
| SPEDIZIONE PACCHI - Plichi Indivisibili - SERVIZI POSTALI | <input type="checkbox"/> Mancato recapito | <input type="checkbox"/> Ritardata consegna | <input type="checkbox"/> Mancata/irregolare restituzione avviso di ricevimento (AR/AR RAG) | <input type="checkbox"/> Mancato/Errato rimborso contrassegno |
| | <input type="checkbox"/> Mancato appuntamento | <input type="checkbox"/> Danneggiamento/Manomissione | <input type="checkbox"/> Mancato espletamento del Servizio | <input type="checkbox"/> Altro (Specificare) |

Mancata/ritardata attivazione servizio Seguimi

Vecchio indirizzo Nuovo indirizzo

SEZIONE UFFICIO POSTALE

Compilare questa sezione se il disservizio riguarda il funzionamento dell'Ufficio Ellepi Servizi Postali.

Prodotto/servizio oggetto del disservizio* Data/periodo del disservizio*
Ellepi di Capozucca Alessandro SRL - Via S. Luigi Versiglia, 24 - 62012 Civitanova Marche (MC) / Via Roma, 72 - 62100 Macerata (MC)

Motivo del reclamo (È possibile selezionare più di una voce)

| | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|---|
| FUNZIONAMENTO UFFICIO POSTALE | <input type="checkbox"/> Eccessiva attesa in coda | <input type="checkbox"/> Comportamento scorretto operatore | <input type="checkbox"/> Mancata/errata erogazione servizi | <input type="checkbox"/> Orari ufficio non rispettati |
| | <input type="checkbox"/> Mancato rispetto privacy | <input type="checkbox"/> Informazioni errate su prodotti/servizi | <input type="checkbox"/> Mancanza di modulistica | <input type="checkbox"/> Ambiente inadeguato |
| | | <input type="checkbox"/> Mancata esposizione cartellino identificativo | | <input type="checkbox"/> 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 e copia del documento di riconoscimento di quest'ultimo.

Per le spedizioni internazionali provenienti dall'Estero, il rimborso sarà liquidato al mittente dall'Operatore Postale Estero.

Accredito su conto corrente

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

IBAN* (Il conto corrente deve essere intestato al beneficiario del rimborso)

Nel caso in cui non venga indicato un conto corrente postale o bancario, Ellepi di Capozucca Alessandro SRL provvederà all'eventuale rimborso a mezzo Assegno Vidimato intestato al mittente dell'invio o a persona delegata.

Informativa ai sensi degli articoli 13 e seguenti Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali

Ellepi di Capozucca Alessandro SRL, Titolare del trattamento, La informa che, ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, i Suoi dati saranno trattati per finalità di assistenza/gestione dei reclami. Per conoscere nel dettaglio finalità, modalità del trattamento, soggetti che possono venire a conoscenza dei Suoi dati personali, esercizio dei suoi diritti, La invitiamo a consultare l'informativa estesa nella sezione dedicata del sito <https://www.ellepiservizipostali.it/privacy-policy-2/>

Firma del Cliente

Spazio riservato alla Ellepi di Capozucca Alessandro SRL - Via S. Luigi Versiglia, 24 - 62012 Civitanova Marche (MC) / Via Roma, 72 - 62100 Macerata (MC)

Per accettazione Timbro

Data di accettazione

Operatore che accetta il reclamo