

### Modalità riservate ai clienti

L'**accettazione degli invii** può avvenire secondo differenti modalità:

- accedendo alla nostra agenzia;
- attraverso il ritiro programmato (pick-up) presso la sede del cliente;
- attraverso la consegna presso uno dei nostri punti giacenza (l'eventuale disponibilità dei punti giacenza è aggiornata in tempo reale sul nostro sito web)

Inoltre i nostri Clienti possono **comunicare con il Servizio Clienti** utilizzando:

- il numero telefonico +39 0323 581753 (raggiungibile anche dall'estero)
- il form dei contatti disponibile nel nostro sito web [www.postaliverbania.it](http://www.postaliverbania.it)
- l'indirizzo Email [verbania@directapost.it](mailto:verbania@directapost.it) - [servizioclienti@postaliverbania.it](mailto:servizioclienti@postaliverbania.it)
- la pagina Facebook
- lettere e/o Raccomandate possono essere inviate a: Servizio Clienti - Via Roma, 24/C - 28921 Verbania (VB)

In particolare, i nostri Clienti possono rivolgersi al nostro Servizio Clienti per ogni gestione operativa e commerciale del rapporto: necessità di assistenza durante la postalizzazione ed il recapito della corrispondenza/pacchi, corretto perfezionamento dei servizi di pagamento (bollettini, MAV e RAV, PagoPA...).

Incentiviamo ed auspichiamo il rapporto diretto con i nostri clienti per offrire risposte rapide ed efficienti.

Le **informazioni** relative alla lavorazione ed al recapito dei prodotti postali/pacchi inviati tramite la nostra Agenzia possono essere reperite utilizzando la funzione 'Cerca la spedizione' disponibile nel nostro sito web.

I **servizi online** riservati ai clienti business possono essere richiesti rivolgendosi direttamente alla nostra Agenzia: consegneremo la User e la Password necessari per accedere alla propria documentazione.

### Modalità di accesso ai servizi

I Clienti possono accedere ai servizi nella nostra sede operativa sita in Via Roma, 24/C - 28921 Verbania (VB) e presso i nostri punti giacenza (elenco aggiornato disponibile sul nostro sito web); qualora impossibilitati ad effettuare il ritiro di una giacenza, è possibile concordare una riconsegna programmata.

Enti e clienti business possono richiedere il ritiro gratuito presso la propria sede e la consegna programmata

### I Servizi

Tutti i servizi offerti sono disponibili nella nostra Carta della Qualità, consultabile sul nostro sito web e nella nostra sede operativa. Vi sono indicati anche gli obiettivi relativi ai tempi di consegna, validi se sono stati indicati correttamente ed in maniera completa i dati del destinatario.

Per tutti i servizi a pagamento sono disponibili presso la nostra sede operativa i listini di riferimento; sul nostro sito web è inoltre disponibile il listino massimo previsto per i servizi postali e delivery.

Per gli altri servizi, caratterizzati dalla combinazione di elementi (stampa in outsourcing, realizzazione grafica e fisica di prodotti promozionali...) viene sempre fornito un preventivo specifico prima della realizzazione del lavoro, con relativi tempi e modalità di consegna.