

# SVILOOP

VALORE AL TUO BUSINESS



**CARTA QUALITÀ SERVIZI POSTALI**

[www.pcap.it](http://www.pcap.it)



## Servizi postali tradizionali ed a valore aggiunto offerti al pubblico

- **Raccomandata semplice**
- **Raccomandata con avviso di ricevimento**
- **Raccomandata assicurata**
- **Raccomandata contrassegno**
- **Plico indivisibile (2 Kg - 20 Kg)**
- **Posta prioritaria**
- **Scambio documenti e pony express**
- **Recapito data/ora certa e Tracking GPS**
- **Pacchi e Corriere espresso**

Di seguito le tariffe praticate, comprensive d'IVA:

Fasce di peso (gr)	Raccomandata	Raccomandata A/R	Raccomandata Urgente	Prioritaria	Contrassegno
0-20	3,40 €	4,00 €	8,20 €	0,60 €	5,80 €
21-50	4,50 €	5,10 €	9,40 €	1,70 €	6,80 €
51-100	4,80 €	5,40 €	9,55 €	1,90 €	7,25 €
101-250	5,20 €	5,80 €	10,00 €	2,40 €	7,50 €
251-350	5,80 €	6,40 €	10,95 €	3,00 €	7,85 €
351-1000	7,20 €	7,80 €	12,95 €	5,00 €	9,85 €
1000-2000	9,70 €	10,30 €	15,45 €	7,80 €	12,35 €

### Assicurazione:

Da 1 a 250 euro	<b>3,50 €</b>
Da 250 a 750 euro	<b>5,00 €</b>
Da 750 a 1000 euro	<b>10,50 €</b>

### Scambio documenti e pony express:

Diritto di chiamata	<b>10 €</b>
---------------------	-------------

### Pubblicità diretta per corrispondenza:

al pezzo	<b>0,35€</b>
----------	--------------

### Plichi indivisibili

(2 kg - 20 Kg)	<b>12,50 €</b>
----------------	----------------

### Pacchi

(Max 30 kg)	<b>Max 15 €</b>
-------------	-----------------

In base ad accordi individuali, opportunamente presi con i Clienti, sono previste variazioni di prezzo in aumento o in diminuzione in base alla destinazione degli oggetti, al loro peso ed alla quantità degli invii effettuati.

I servizi vengono svolti sul territorio nazionale.



## Tempi di consegna

<b>Raccomandata con avviso di ricevimento</b>	entro 5 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Raccomandata Assicurata</b>	entro 5 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Raccomandata urgente</b>	entro 1 giorno dalla data di postalizzazione
<b>Posta prioritaria</b>	entro 3 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Posta prioritaria data e ora certa</b>	entro 7 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Posta on-line</b>	entro 3 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Pacco ordinario</b>	entro 3/5 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Pacco espresso</b>	entro 3 giorni dalla data di postalizzazione
<b>Corriere espresso</b>	entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione
<b>Scambio documenti e pony express</b>	entro 2 ore dall'ora della chiamata
<b>Pubblicità diretta per corrispondenza</b>	entro 1 settimana dalla data di postalizzazione

In quanto consolidatori la Corrispondenza non recapitata direttamente sarà retrocessa ad altri vettori muniti di Licenza Individuale ed Autorizzazione Generale.

Nella stessa logica dell'attività di consolidatori anche i pacchi non direttamente recapitabili verranno retrocessi ad altri Vettori.

## Modalità comuni di accesso al servizio offerto

Il cliente che desidera avvalersi di uno qualunque dei servizi, deve redigere una distinta in doppia copia con indicazione del numero delle corrispondenze conferite ed i dati dei destinatari.

Una delle distinte sarà controfirmate da un addetto e restituita immediatamente al mittente; nel caso di conferimento di corrispondenza raccomandate, queste dovranno essere premarcate con l'apposizione di un barcode identificativo, a lui fornito in precedenza.

**L'accettazione degli invii potrà avvenire secondo le seguenti modalità:**

- Attraverso consegna diretta, presso l'Ufficio di Cascina (Pi), via della Vittoria 73, 56021
- Attraverso richiesta di ritiro presso gli Uffici del Cliente;
- Attraverso le sedi convenzionate con Sviloop srl riconoscibili attraverso il marchio Pcap MARKETPLACE POSTALE®

## Modalità svolgimento recapito

- **Corrispondenza recapitata direttamente**

La corrispondenza indirizzata in zone coperte direttamente dall'ufficio di Cascina verranno consegnate attraverso un incaricato al recapito in forza all'Agenzia.

- **Corrispondenza accettata e consegnata da agenzie affiliate Sviloop srl (Pcap Marketplace Postale)**

La corrispondenza accettata dalle agenzie affiliate a sviloop verrà raccolta nell'hub di Cascina dove verrà smistata ed inviata alle agenzie affiliate a sviloop che effettueranno il recapito.

Nel caso in cui nessuna delle agenzie affiliate copra la zona dove le corrispondenze sono indirizzate, queste verranno affrancate tramite Affrancaposta e retrocesse al fornitore del servizio universale.



## Modalità di consegna e servizi a valore aggiunto

Raccomandata semplice e Raccomandata con avviso di ricevimento

Doppio tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario, con immissione nella cassetta delle lettere del destinatario di avviso di giacenza di corrispondenza raccomandata, con indicazione dei dati della sede operativa dove è possibile ritirare la corrispondenza e con indicazione dell'orario d'ufficio e recapito telefonico per prenotare la riconsegna personalizzata.

In caso di indirizzo errato o destinatario sconosciuto, trasferito, deceduto ecc., comunicazione entro 2 giorni al mittente con restituzione immediata della corrispondenza non recapitata.

Nel caso di mancato recapito, dopo il secondo tentativo, per assenza del destinatario, la corrispondenza sarà posta in giacenza e mantenuta per il tempo di 30 giorni, come previsto dal codice postale (legge 156/73 e succ. modificazioni), scaduti i 30 giorni previsti, la corrispondenza, sarà restituita al mittente con apposito documento ed indicazione sulla busta del mancato reclamo da parte del destinatario.

Nel caso di recapito con successo al primo o secondo tentativo, la corrispondenza raccomandata semplice, verrà consegnata al destinatario previa sottoscrizione dell'apposito borderò; nel caso di raccomandata con avviso di ricevimento oltre al borderò verrà sottoposta alla firma anche la cartolina di ritorno richiesta dal mittente.

La restituzione al mittente dell'avviso di ricevimento avverrà entro 3 giorni dal recapito.

## Raccomandata contrassegno

Il cliente che desidera incassare mediante l'attività del recapito, i propri crediti, può farlo, compilando apposita richiesta in duplice copia, dettagliando ogni singolo contrassegno da incassare.

L'importo massimo del contrassegno, è pari a euro 150,00, con autorizzazione al ritiro di contanti o 300 euro con compilazione di assegno bancario/postale non trasferibile.

Le somme incassate, saranno versate al cliente il giorno successivo al recapito e relativo incasso.

## Raccomandata assicurata

Il cliente ha la facoltà di assicurare il proprio invio raccomandato, fino ad un massimo di 1.000 euro.

Il modo per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, oggetti di valore, documenti importanti, denaro (entro i limiti stabiliti dalla legge), preziosi, titoli o valori fino a 2 Kg.

Il servizio fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Il recapito dell'invio è subordinato alla firma del destinatario (o persone abilitate) per ricevuta.

È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli.

L'assicurazione può essere effettuata secondo i seguenti scaglioni di valore: fino a 50,00 euro, fino a 250,00 euro, fino a 500,00 euro, fino a 1.000,00 euro.

Può essere inviata, dal lunedì al sabato.

Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Attestazione della spedizione con valore probatorio.

Tracciatura tramite tracking su sito [www.pcap.it](http://www.pcap.it)

Il rimborso avverrà solo se:

Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: verrà rimborsato il costo sostenuto per la spedizione, detratto il premio di Assicurazione.

Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: verrà rimborsato €20,00 più il costo della spedizione.



Mancato recapito e danneggiamento totale: il valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione detratto il premio di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione.

Danneggiamento parziale: il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati, previa produzione della necessaria documentazione. Qualora sia compromesso l'intero uso del contenuto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale.

<b>Fasce di peso (gr.)</b>	<b>Fino a 50 euro</b>	<b>fino a 250 euro</b>	<b>fino a 500 euro</b>	<b>fino a 1000 euro</b>
0-20	5,60 €	8,10 €	10,60 €	13,10 €
21-50	6,70 €	9,20 €	11,90 €	14,20 €
51-100	7,05 €	9,55 €	12,05 €	14,55 €
101-250	7,25 €	9,75 €	12,25 €	14,75 €
251-350	7,65 €	10,15 €	12,65 €	15,15 €
351-100	9,65 €	12,15 €	14,65 €	17,15 €
1000-2000	12,15 €	14,58 €	17,15 €	19,65 €

### **Raccomandata urgente**

La peculiarità di questo tipo di invio raccomandato è rappresentato dalla possibilità di richiedere il tentativo di recapito entro 6 ore.

### **Pacchi e Corriere espresso**

È prevista, per il pacco ordinario, la consegna entro 3/5 giorni dalla data di postalizzazione, per il servizio di pacco espresso si prevede una consegna nell'arco di 3 giorni dalla data di postalizzazione, mentre per il servizio di corriere espresso si prevede una consegna celere entro 24/48 ore dalla data di postalizzazione.

Al mittente verrà certificato il recapito mediante avviso di ricevimento.

### **Corrispondenza prioritaria**

immissione diretta nella cassetta delle lettere del destinatario.

### **Scambio di documenti e pony express**

Il recapito e consegna dei documenti affidati alla nostra Agenzia verrà portato a termine entro 2 ore dal momento della chiamata.

### **Recapito data/ora certa e Tracking con GPS (Vedi allegato 1)**

Per tutte le corrispondenze tracciabili sarà possibile, ove richiesto, fornire al cliente data, ora e coordinate GPS del luogo dove è avvenuta la consegna.

Questo è possibile attraverso l'uso di palmari/smartphone dotati di apposito software.

### **Pubblicità diretta per corrispondenza**

Le corrispondenze non indirizzate saranno distribuite nelle zone indicate dal cliente nell'arco di tempo anch'esso concordato con il cliente.



## Loghi e timbri

L'Agenzia userà il seguente logo (o loghi) come insegna, carta intestata e timbri da apporre sulle corrispondenze recapitate direttamente.



## Reclami

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a:

SVILOOP SRL  
P.IVA 02280920501  
VIA LIMA, 7 - 00198 ROMA

## Ufficio Reclami

Il mittente, e solo il mittente, che ritiene aver subito un disservizio per ritardo ha facoltà di proporre reclamo, sottoscrivendo apposita lettera in doppia copia originale, da consegnare direttamente presso la sede operativa dell'azienda entro 10 giorni dal manifestarsi dell'evento, indirizzandola a:

SVILOOP SRL  
P.IVA 02280920501  
VIA LIMA, 7 - 00198 ROMA

## Per ritardo

Si considera ritardo il tentativo di recapito effettuato per la prima volta oltre le 48 ore dai tempi previsti sia della corrispondenza raccomandata che prioritaria.

Alla lettera di reclamo dovrà essere allegata la ricevuta di spedizione o del relativo foglio di lavoro.

La lettera di reclamo potrà riferirsi solo ad un singolo invio o servizio.

Nella lettera dovranno essere indicati:

- dati del mittente;
- il tipo di servizio;
- l'eventuale bar code identificativo del prodotto;
- la tariffa corrisposta;
- il motivo del reclamo;
- la data di presentazione;
- un recapito telefonico, fax od informatico;
- l'accettazione al trattamento dei propri dati;
- le modalità di accredito dell'eventuale rimborso.

L'azienda darà comunicazione dell'accettazione o meno del reclamo entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione in forma scritta o via PEC.

Nel caso di non accettazione del reclamo, la risposta scritta sarà corredata delle motivazioni del rifiuto.



## Rimborsi

L'ammontare risulta essere pari alla tariffa corrisposta od il recapito di una nuova corrispondenza gratuitamente.

## Tentativo di conciliazione

Per favorire la risoluzione extra giudiziale di eventuali controversie con il cliente, la ditta SVILOOP SRL promuoverà in prima istanza un tentativo di conciliazione secondo le norme dell'AGCOM e in accordo con eventuali associazioni dei consumatori interessate, seguendo la normativa vigente in tema.

## Allegato 1. Scheda Tecnica Applicazione Pcap GPS

Acronimi e definizioni

Scopo

Recupero posizione GPS

Accesso ed autenticazione

Lettura codice a barre prodotto

Utilizzo applicazione

Scarico dati sulla piattaforma online Pcap

Visualizzazione dati sulla piattaforma online Pcap

Visualizzazione dati su sito web di Pcap

Prefazione

### Acronimi e definizioni

API (Interfaccia di programmazione di un'Applicazione)

Insieme di procedure disponibili al programmatore di solito raggruppate a formare un set di strumenti specifici per l'espletamento di un determinato compito all'interno di un certo programma.

FAQ (Frequently Asked Questions)

GPS

QR Code

Tap (tappare, tappato)

WI-FI

Domande poste frequentemente

Global Position System

Quick Response Code

Equivalente del click sinistro su pc, quindi cliccare cliccato.

Rete senza fili

### Scopo

Lo scopo di questo documento è di elencare le specifiche dell'applicazione "Pcap GPS" riguardo il puntamento GPS, la lettura dei Barcode o QR Code apposti sui prodotti e la successiva registrazione degli esiti sulla piattaforma PCAP.

Recupero Posizione GPS

Il recupero della posizione GPS viene effettuata tramite le librerie di geolocalizzazione fornite da Google, produttore di Android.

Non è possibile impostare dall'applicazione la modalità di geolocalizzazione ma viene usata una delle tre impostazioni presenti nel sistema Android, quella predefinita.

Le tre modalità di geolocalizzazione sono:

Alta Precisione (consigliato)

Basso Consumo

Solo dispositivo

La modalità consigliata è "Alta precisione" in quanto il dispositivo utilizzerà le reti WI-FI, le reti mobili e le reti GPS.



Questa modalità, grazie alle reti WI-FI o mobili velocizza il recupero della posizione esatta.

La modalità "Basso consumo" utilizza meno batteria in quanto vengono sfruttate le reti WI-FI o reti mobili per il recupero della posizione e non la rete GPS, dunque risulta meno precisa e non può essere utilizzata.

L'approssimazione della posizione esatta non può essere considerata come "precisa"

La modalità "Solo dispositivo" utilizza soltanto la rete GPS, la precisione è ottima ma in caso di perdita del segnale proveniente dai satelliti viene persa anche la posizione corrente.

Pcap GPS durante l'installazione richiede l'accesso alla funzione di geolocalizzazione, accesso che dovrà essere autorizzato dall'utente.

### **Accesso ed autenticazione**

L'applicazione Pcap GPS una volta installata sarà presente nel menu delle applicazioni di Android, basterà tappare sull'icona per avviare l'applicazione.

Per consentire al sistema di trovare la posizione corretta sarà necessario attendere dai 5 ai 10 secondi prima di leggere il codice del prodotto.

Per facilitare l'utente alla comprensione dell'avvenuta identificazione della corretta posizione, nell'interfaccia dell'applicazione viene fornito anche l'indirizzo più vicino alle coordinate trovate dal sistema.

Al primo accesso Pcap GPS chiederà all'utente Username e Password di appartenenza, questo dato verrà utilizzato per controllare l'autorizzazione di tale Agenzia all'utilizzo degli strumenti forniti da PCAP .

### **Lettura codici a barre prodotto**

Per la lettura dei codici prodotto, siano questi Barcode o QR Code, l'applicazione utilizza funzioni di una seconda applicazione, sviluppata da Zxing.

L'applicazione è denominata "Barcode Scanner" ed è distribuita in forma gratuita secondo licenza "Apache License 2.0".

Come specificato nelle FAQ nel sito web del produttore, l'utilizzo delle funzioni è completamente libero, senza costi e senza violazioni di diritti d'autore.

Tali informazioni sono reperibili seguente indirizzo:

<https://github.com/zxing/zxing/wiki/Frequently-Asked-Questions>

### **Utilizzo applicazione**

L'incaricato al recapito, al momento della consegna della corrispondenza, leggerà tramite l'applicazione il codice prodotto, questo verrà scritto in un database (salvato nella memoria del dispositivo) insieme alla data, l'ora e le coordinate della consegna che in quel momento il GPS attribuisce come posizione corrente.

Tali dati non potranno essere modificati dall'utilizzatore, sia questo un incaricato al recapito o un impiegato dell'Agenzia di recapito.

In questo modo si rendono sicuri e certi la data, l'ora e le coordinate di consegna.

### **Scarico dati sulla Piattaforma online Pcap MARKETPLACE POSTALE®**

Il salvataggio dei dati inerenti alle consegne salvate nella memoria del dispositivo avviene tramite l'upload delle informazioni in maniera sincronizzata ed automatica sui nostri server. In caso di mancanza di connessione dati, è possibile effettuare la sincronizzazione manualmente tappando sul pulsante "Avvia sincronizzazione" presente nel menù dell'APP.





### **Visualizzazione dati sulla piattaforma online Pcap MARKETPLACE POSTALE®**

Una volta sincronizzati i dati, l'impiegato dell'Agenzia di recapito potrà visionare il dettaglio della consegna (data, ora e coordinate di consegna) attraverso la visualizzazione dei dati del prodotto.

Inoltre potrà essere visualizzata una mappa della zona del recapito con evidenziato il punto delle coordinate della consegna, tale funzione è resa possibile sfruttando le funzioni API del sito web di Google Maps.

### **Visualizzazione dati su sito web di Pcap MARKETPLACE POSTALE®**

Accedendo al sito web di Pcap dedicato agli utenti finale, è possibile tener sotto controllo l'avanzamento del tracking, inserendo nell'apposito input di testo il codice prodotto rilasciato dall'agenzia di appartenenza e cliccando sul pulsante "cerca". Per i prodotti che hanno disponibili i dati di consegna letti tramite GPS verranno visualizzati data, ora e coordinate di consegna, compresa una piccola mappa per facilitare l'individuazione del punto preciso di consegna.