



LA POSTA 

- Spedizioni
1. Preparazione del pacco
 2. Imballaggio del pacco
 3. Imballaggio del pacco
 4. Pagamento della spesa

L'agenzia postale

Tutto quello che dovete sapere

LA POSTA 

LAPOSTA

Spedizioni

- 1 Posizionare la lettera o il pacco sulla bilancia
- 2 Inserire i dati sullo schermo
- 3 Incollare l'etichetta stampata
- 4 Pagare alla cassa



pratico



L'agenzia postale

Operazioni postali semplicissime

Sintesi delle informazioni principali

Le abitudini di vita e dei clienti si trasformano. Allo stesso tempo la Posta si trova di fronte ad una concorrenza più agguerrita. Conseguenze: sempre meno lettere, pacchi e pagamenti passano attraverso i nostri sportelli.

Dunque servono soluzioni per il futuro – semplici, pratiche, vicine ai clienti. Una di queste è l'agenzia postale. Questo modello dà buona prova già in diverse centinaia di località ed è apprezzato dalla clientela.

Le agenzie obbediscono al principio della «Posta nel negozio di paese». La Posta collabora con partner autonomi che, su suo incarico, gestiscono in negozio le transazioni postali. Si tratta innanzitutto di commercianti al dettaglio, ma anche di Comuni, uffici turistici e ferrovie. Il personale partner è formato ai nuovi compiti da addetti della Posta in modo da garantire un alto livello qualitativo.

Grazie all'agenzia, la Posta continua a garantire la propria presenza sul posto. Per voi clienti questa nuova soluzione presenta almeno altri tre vantaggi: orari di apertura estesi, processi semplici e naturalmente la combinazione con l'offerta del partner.

Servizi

Nell'agenzia si possono effettuare le seguenti operazioni postali:

- invio e ritiro di lettere e pacchi,
- acquisto di francobolli,
- pagamenti* (con la PostFinance Card e le carte Maestro delle banche),
- prelievo di contante (con la PostFinance Card).

Potete trovare maggiori informazioni sui servizi offerti nelle pagine che seguono e nel pieghevole inserito alla fine di questo opuscolo.

* In talune agenzie non è possibile effettuare versamenti.

Suggerimenti: Spedite i vostri invii per posta A!

In questo modo dimostrerete al destinatario che per voi è importante e vi assicurerete la massima attenzione.



Impostazione di invii

Che cosa e con quali tempi di consegna

Cosa si può impostare?

Lettere nazionali	Posta A, posta B, Raccomandate Impostazioni PP (da 50 a 500 pezzi), invii commerciale-risposta
Lettere internazionali	Priority, Economy, Raccomandate
Pacchi nazionali	Priority, Economy, Signature, invii commerciale-risposta
Pacchi internazionali	International Priority
Espresso nazionale	Swiss-Express Luna

Cosa si può acquistare?

Si possono acquistare francobolli da CHF 1.– e CHF 0.85 in libretti da 10 pezzi (altri valori opzionali). Rivolgersi direttamente al personale di cassa.

Come si impostano invii già affrancati?

Semplicemente imbucandoli nella buca delle lettere all'esterno dell'agenzia o consegnandoli alla cassa.

Come si affrancano o si pagano gli invii?

L'agenzia dispone di una bilancia self-service, simile a quella che si trova nei supermercati per pesare frutta e verdura. Gli invii affrancati si pagano alla cassa.

Per affrancare l'invio basta seguire la guida menu sullo schermo accanto alla bilancia e premere direttamente sullo schermo i tasti corrispondenti.

Attenzione: utilizzando i tasti supplementari situati a destra dello schermo si può ritornare in qualunque momento alla schermata precedente, annullare l'operazione o visualizzare informazioni dettagliate.

Come si spediscono gli invii PP (da 50 a 500 lettere)?

Anche per questo abbiamo una soluzione semplice. Per maggiori informazioni rivolgersi al personale.

Come si procede concretamente?

- 1 Porre l'invio sulla bilancia. A questo punto sullo schermo compare il peso dell'invio.
- 2 Selezionare il formato dell'invio. Per la scelta orientarsi sui campi formato S, M e L. **Attenzione:** gli invii superiori a 2 cm di spessore sono considerati formato L. Se la spedizione è troppo grande (maggiore del formato L) rivolgersi al personale.
- 3 Selezionare la destinazione desiderata.
- 4 Selezionare il tempo di recapito desiderato. Sullo schermo compare il prezzo dell'invio.
- 5 Selezionare l'eventuale prestazione complementare «Raccomandata» e premere il tasto «Stampa etichetta».
- 6 Applicare l'etichetta sull'invio nel modo indicato sullo schermo.
- 7 Pagare l'importo alla cassa. Vi sarà consegnata l'attestazione d'impostazione.





Ritiro di invii

Esibire il documento e firmare

Cosa posso ritirare?

Tutti gli invii in giacenza a suo nome presso l'agenzia come riportato sull'avviso di ritiro.

Per motivi di sicurezza e di privacy le seguenti tipologie di invio possono essere ritirate esclusivamente presso un ufficio postale nelle sue vicinanze:

- atti esecutivi e giudiziali
- invii con rimborso
- invii con spese doganali/tasse
- ordine di pagamento in contanti

Come si ritira un invio?

Recarsi direttamente alla cassa. Tenere a portata di mano un documento d'identità ufficiale valido. Il personale consegnerà l'invio dietro firma.

Se si desidera depositare o modificare una procura presso l'agenzia, rivolgersi direttamente al personale.

Versamenti*

Ecco come funziona!

Che tipi di versamento si possono fare?

Potete effettuare versamenti in Svizzera senza contanti e in franchi svizzeri.

Per motivi di sicurezza e in osservanza delle norme anticiclaggio nell'agenzia non è possibile effettuare versamenti in contanti.

Quali carte vengono accettate?

PostFinance Card in CHF



PostFinance Card in EUR



Carta Deposito in CHF



Carta Deposito in EUR



Carte Maestro in CHF



Come avviene il versamento?

- 1 Recarsi al mobile destinato ai versamenti**.
- 2 Tenere a portata di mano la carta e le polizze di versamento.
- 3 Richiedere il servizio.

Il personale additiona gli importi delle polizze di versamento. Il totale viene addebitato sul conto postale tramite la carta, pertanto è necessario digitare il codice NIP. Al termine vengono consegnate le ricevute o la conferma sul «libretto giallo».

* Alcune agenzie non offrono la possibilità di effettuare versamenti.

** Alcune agenzie offrono la possibilità di effettuare versamenti direttamente alla cassa del partner.

Prelievo di denaro

Basta la carta

Come si preleva il denaro?

Serve una PostFinance Card in CHF. Recarsi direttamente alla cassa. Qui avviene l'addebito attraverso il lettore di carte. Occorre digitare il proprio codice NIP.

L'importo desiderato sarà addebitato sul vostro conto e il partner dell'agenzia vi consegnerà il denaro.

Quanto denaro è possibile prelevare?

Si ha la garanzia di poter ritirare un importo minimo di CHF 50.-. A seconda della disponibilità di cassa dell'agenzia, è possibile prelevare fino a CHF 500.-. Il prelievo è limitato per motivi di sicurezza.



Non rinunciate mai alla vostra corrispondenza

Così niente va perduto

Come posso seguire il percorso della mia spedizione?



Con «Tracciamento degli invii» è possibile verificare online in qualsiasi momento dove si trova e qual è lo stato di elaborazione di un invio. Inserendo il numero d'invio potete verificare se l'invio è ancora nel centro di distribuzione, se ha lasciato il paese o è già stato recapitato al destinatario. Per sapere per quali prodotti e paesi è disponibile il tracciamento degli invii:

posta.ch/tracciamentodegliinvii

Come si fa un ordine di rispedizione?

Siete in vacanza o avete traslocato? In entrambi i casi non avete motivo di rinunciare alla vostra posta. Dietro pagamento e per un tempo massimo di 12 mesi, provvederemo a rispeditarvi tutti gli invii: le lettere addirittura in tutto il mondo. Gli ordini vanno inoltrati per tempo. Utilizzate i moduli per il rinvio della posta che si trovano presso la bilancia self-service a vostra disposizione oppure chiedete al partner dell'agenzia postale.

posta.ch/servizio-traslochi

posta.ch/servizio-vacanze



Posta A: rapida e sicura a destinazione

Già il giorno feriale successivo

Perché preferire la posta A?

Scegliendo la posta A indicate che la comunicazione che spedite non solo è importante per voi, ma anche per il destinatario. È quindi il segno dell'importanza attribuita. E non è tutto: le lettere di posta A ottengono maggiore attenzione. Cogliete questa opportunità!

Perché scegliere il servizio di Raccomandata?

Abbinare la vostra posta A alla prestazione complementare Raccomandata/Signature! In questo modo sarete sicuri che la lettera o il pacco venga recapitato in modo efficiente e di persona.

Posta A			
Prodotto	Dimensioni	Peso (g)	Prezzo
Lettera standard	Entro il formato B5= 25 × 17,6 cm; fino a 2 cm spessore	1 – 100	1.–
Lettera midi	Entro il formato B5= 25 × 17,6 cm; fino a 2 cm spessore	101 – 250	1.30
Lettera grande	Entro il formato B4= 35,3 × 25 cm; fino a 2 cm spessore	1 – 500	2.–
	Entro il formato B4= 35,3 × 25 cm; fino a 2 cm spessore	501 – 1000	4.–

Tutti i prezzi si intendono comprensivi di IVA

Avete altre domande?

Saremo lieti di rispondervi:

Telefono 0848 888 888

Fax 0844 888 888

E-mail servizioclienti@posta.ch

La Posta Svizzera
Rete postale e vendita
Viktoriastrasse 21
Casella postale
3030 Berna

posta.ch

LA POSTA 