Validità Ottobre 2016

GUIDA ALLE SPEDIZIONI CON

EXPRESS MAIL SERVICE

Posteitaliane

INDICE

CAPITOLO 1. CONDIZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO 4
1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 4
1.2 PESO E DIMENSIONI 5
1.3 CONFEZIONAMENTO 5
1.4 NORMATIVA FITOSANITARIA LEGNO ISPM 15 5
1.5 CONTENUTI E DIVIETI 6
1.6 MERCI PERICOLOSE 7

CAPITOLO 2. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE 10
2.1 LETTERA DI VETTURA 10
2.2 FATTURA COMMERCIALE 10
2.3 DICHIARAZIONE DOGANALE - EXTRA UNIONE EUROPEA 11
2.4 DOCUMENTI DI SPEDIZIONE 11

CAPITOLO 3. ALTRI SERVIZI 13
3.1 ASSICURAZIONE 13

CAPITOLO 4. RECLAMI RISARCIMENTI 13
4.1 INFORMAZIONI SULLA SPEDIZIONE 13
4.2 RECLAMI 13

ALL. 1 LISTINO PREZZI E DESTINAZIONI 14
ALL. 3 LIMITI DI PESO 15
ALL. 4 ELENCO DESTINAZIONI CON LIMITE DI DIMENSIONI 16
ALL. 5 DICHIARAZIONE DI WASHINGTON 18

PREMESSA

Il presente documento stabilisce le condizioni ed istruzioni operative a cui il Cliente deve attenersi per effettuare le spedizioni con Express Mail Service (EMS). Esso è parte integrante e sostanziale delle Condizioni generali del servizio EMS, disponibili sul sito web di Poste Italiane e presso gli Uffici postali abilitati.

CAPITOLO 1 CONDIZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Express Mail Service (di seguito anche "EMS" o "servizio"), è un servizio di Corriere Espresso Internazionale che ha per oggetto l'accettazione, il trasporto e la consegna in tempi rapidi di documenti e pacchi dall' Italia all'estero verso Paesi prevalentemente Extra UE.

Oggetto della spedizione possono essere documenti e pacchi fino a 30 kg diretti in oltre 150 Paesi nel mondo[(1)].
In alcuni paesi i limiti di peso e di dimensione possono variare secondo la regolamentazione del Paese di destinazione, l'elenco delle destinazioni è riportato nell'Allegato 3.

- Tempi indicativi di consegna: 2-5 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione salvo località particolari e l'eventuale espletamento di formalità doganali (per i paesi extra UE).
- Per il dettaglio dei tempi di transito consulta l'assistenza doganale sul sito www.poste.it.
- I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.
- Perché sia rispettato lo standard di consegna, è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.

[(1)] Informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio sono acquisibili sul sito Internet www.poste.it, oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160*.
*Chiamata gratuita per chi chiama da rete fissa; chi accede da rete mobile al servizio clienti di Poste Italiane dovrà comporre il n. 199.100.160. Il costo della chiamata è legato all'operatore utilizzato ed è pari al massimo a 0,60 euro al minuto più 0,15 euro alla risposta.

Tentativi di Recapito: sono previsti uno o due tentativi di recapito a seconda del paese di destino.
In caso di assenza del destinatario viene lasciato nella cassetta postale l'avviso di mancata consegna su cui sono riportate: data ed ora del tentativo di consegna, Ufficio presso cui la spedizione è giacente e il termine ultimo di giacenza.

Giacenza: il servizio di giacenza è gratuito. Successivamente ai tentativi di consegna previsti per ciascun Paese, la spedizione è tenuta in giacenza dall'operatore postale del Paese di destino generalmente per 15 giorni, inclusi sabato e festivi. Alla scadenza del periodo di giacenza, la spedizione non ritirata verrà rinviata al Cliente/mittente. Il pacco ritenuto "non consegnabile" per invio rifiutato; indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, ovvero per destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto, o trasferito, alla scadenza del periodo di giacenza di 15 giorni, sarà restituito al mittente.
Le spedizioni senza esito (rifiutate sia dal destinatario che dal mittente, o che sia impossibile recapitare per indirizzo insufficiente, errato, destinatario sconosciuto o trasferito, ecc..), sono inviate al macero decorso il termine di 30 giorni di giacenza presso il Gateway di competenza.
Informazioni di dettaglio si possono acquisire contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

Tracciatura elettronica: il servizio di tracciatura elettronica consente di conoscere in qualsiasi momento lo stato della spedizione.

Il servizio è disponibile sul sito Internet di Poste Italiane www.poste.it nella sezione "Cerca Spedizione", o tramite il Contact Center di Poste Italiane al numero 803.160 indicando il numero riportato sotto il codice a barre della lettera di vettura.

Il servizio di tracciatura può non essere disponibile o disponibile parzialmente in alcuni paesi il cui elenco è riportato nell'Allegato 2.

Specifiche condizioni di servizio

Alcune informazioni su specifiche modalità di spedizione, ovvero sulla documentazione specifica da allegare alla spedizione verso determinati paesi sono indicate nella sezione del presente documento dedicata agli Allegati.

Uffici abilitati

L'elenco degli uffici abilitati alle spedizioni di **EMS** è disponibile sul sito web di Poste italiane alla pagina: http://www.poste.it/online/cercaup/

Modulistica

Per le spedizioni con EMS è necessario utilizzare l'apposita modulistica, disponibile presso gli Uffici postali abilitati, costituita dalla Lettera di Vettura, nonché da documenti specifici quale la Dichiarazione Doganale (CN23) richiesta per le spedizioni di Merci verso Paesi Extra UE.

1.2 PESO E DIMENSIONI

Documenti e Pacchi

Peso: il peso delle spedizioni non può superare 30 Kg.
Dimensioni:
1) Dimensioni minime: i lati non devono essere inferiori a 11 x 20 cm.
2) Dimensioni massime* il lato più lungo non deve essere superiore a cm. 150 (lunghezza) e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm. 225.

* Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza sommata al doppio del diametro non deve essere inferiore a cm 17e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a cm 10.

I pacchi eccedenti i limiti massimi di peso o di dimensioni consentiti, non potranno essere accettati.

NB: I limiti dimensionali e di peso possono variare secondo la regolamentazione del Paese di destinazione (vedi Allegati 3 e 4). Essi pertanto, saranno verificati per singola destinazione dall' Ufficio Postale di accettazione.

1.3 CONFEZIONAMENTO

Il mittente è tenuto a confezionare e chiudere ogni pacco in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni.
Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire alla merce un'adeguata protezione nelle operazioni di trasporto e di distribuzione, una adeguata resistenza ai cambiamenti climatici e di temperatura, nonché alle variazioni della pressione atmosferica, trattandosi di spedizioni per via aerea. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.
Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso ("peanuts"); fogli di plastica a bolle d'aria ("bubble pack") etc.).

SCATOLE

Possono essere utilizzati tutti i tipi di scatole utili per l'invio di oggetti solidi, che sono in vendita anche presso gli Uffici Postali.

LIQUIDI

La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito di segatura o materiale equivalente in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.
N.B: Non sono accettate confezioni o imballi su cui è riportata un etichetta di pericolosità, rombo di pericolosità (par. 1.6 Merci Pericolose").

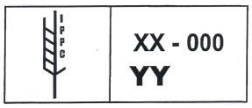
1.4 NORMATIVA FITOSANITARIA LEGNO ISPM 15

Convenzione Internazionale per la Protezione dei Vegetali (IPPC) per l'utilizzo di imballaggi di legno.

La FAO ha approvato nel 2002 le *"Linee Guida per la Regolamentazione dei Materiali da Imballaggio in Legno nel Commercio Internazionale"* (ISPM-15), finalizzate a ridurre la diffusione di parassiti forestali
attraverso l'imballaggio di legno grezzo impiegato nel commercio internazionale. L'ISPM 15

(International Standards for Phytosanitary Measures) stabilisce che le ditte produttrici degli imballaggi di legno e gli esportatori (export/import) che li utilizzino devono certificare, con un simbolo universalmente riconosciuto (marchio IPPC/FAO) che il materiale di imballaggio di legno è stato fumigato o trattato termicamente.
Gli imballaggi di legno, quindi, devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO. Il Marchio IPPC/FAO è permanente, non trasferibile e deve essere visibile (preferibilmente apposto sui due lati opposti dell'imballaggio di legno).
Il mittente è tenuto ad accertare preventivamente che l'imballaggio di legno utilizzato per la spedizione, riporti il marchio IPPC/FAO per evitare l'applicazione delle previste misure fitosanitarie (restituzione, disinfestazione o distruzione).

Schema di marchio IPPC/FAO



XX – codice ISO del paese produttore
000 – codice produttore e zona d'origine
YY – tipo di trattamento: HT – Tratt. a caldo
MB–Fumigazione

1.5 CONTENUTI E DIVIETI

Le spedizioni possono contenere documenti ed oggetti per i quali non esista il divieto di esportazione o di importazione o per i quali sia espressamente vietato il trasporto aereo.

OGGETTI NON AMMESSI

Non sono ammessi gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali od internazionali o che, per loro natura o imballaggio, possano mettere in pericolo la vita umana o animale, o recare pregiudizio ai mezzi di trasporto, o che possano altrimenti danneggiare o contaminare altre merci trasportate, ovvero il cui trasporto, importazione o esportazione siano vietati da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale, locale di qualsiasi paese da o attraverso il quale possa essere effettuata la spedizione.
Seguono indicazioni specifiche su alcuni oggetti non ammessi, ovvero ammessi a particolari condizioni.

SPEDIZIONI DESTINATE A CASELLE POSTALI

La consegna presso una casella postale è ammessa esclusivamente nei paesi di destinazione indicati nell'Allegato. 5
Le spedizioni indirizzate a caselle postali di paesi diversi da quelli indicati nell'elenco, non possono essere ACCETTATE.
Nei paesi in cui è possibile la consegna in casella postale, è OBBLIGATORIO indicare su tutti i documenti di trasporto (lettera di vettura ed eventuale documentazione integrativa) l'indirizzo completo del destinatario (via, civico recapito telefonico ed eventuale indirizzo e-mail se disponibile), al fine di poter "notificare" al destinatario l'arrivo della spedizione e successivamente la consegna della spedizione ad un indirizzo fisico.
Le spedizioni indirizzate a "Caselle postali" prive di questi riferimenti NON SONO ACCETTATE.
Non sono comunque accettate le spedizioni destinate a Caserme Militari.

E' VIETATO INVIARE:

- denaro in qualunque valuta, carte valori, francobolli, titoli nominativi o al portatore;
- oro, metalli preziosi lavorati e non, pietre preziose, carboni e diamanti industriali;
- orologi di valore superiore al massimo assicurabile con Poste Italiane;
- pellicce intere (capi interi);
- tappeti di valore superiore al massimo assicurabile; con Poste Italiane;
- oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo;
- opere d'arte o parti di esse, antichità in genere;
- armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ordigni esplosivi, inclusi materiali pericolosi o combustibili;
- materiale pornografico;
- animali vivi o morti, piante;

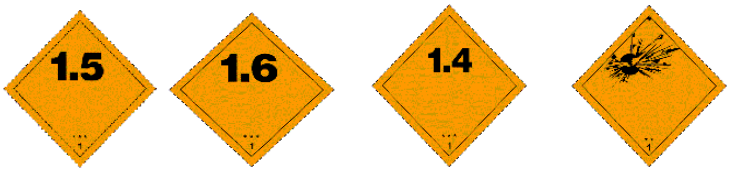
- ⇨ prodotti alimentari deperibili, o beni a temperatura controllata; materiale deteriorabile;
- ⇨ articoli soggetti alle restrizioni IATA (liquidi e materiali infiammabili) incluse le batterie al litio;
- ⇨ qualsiasi sostanza pericolosa;
- ⇨ passaporti e/o documenti d'identità.

1.6 MERCI PERICOLOSE

Gli enti governativi (ENAC – ENAV) e le strutture del trasporto aereo internazionale (IATA e ICAO) hanno definito 9 classi di merci pericolose non idonee al trasporto.
Le spedizioni di merci classificate come "merci pericolose" ovvero che riportino "ETICHETTA DI PERICOLO", non possono essere accettate.
Qualora si riscontri ai raggi x (radiogeno) che una spedizione già avviata contenga materiale pericoloso, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un'area sicura. Il servizio Assistenza clienti ne darà immediata comunicazione al mittente, il quale ha la facoltà di:
a) provvedere al ritiro immediato della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese;
b) autorizzare l'abbandono della spedizione con le modalità indicate dal servizio assistenza clienti, con addebito delle relative spese di smaltimento.

CLASSIFICAZIONI MERCI PERICOLOSE

CLASSE 1:
ESPLOSIVI (munizioni, granate, detonatori)



Colore sfondo: arancione
Simbolo: bomba che esplode: divisioni 1.1, 1.2, 1.3
Testo nero: divisioni 1.4, 1.5, 1.6
Testo: Esplosivi

CLASSE 2:

GAS (tutti gli aerosol, bombole di gas, butano, propano, gas liquefatti a base di petrolio, accendini)
Divisione 2.1: gas infiammabile, sfondo rosso, simbolo della fiamma
Divisione 2.2: gas non infiammabile, non tossico, sfondo verde, simbolo di una bombola di gas
Divisione 2.3: gas tossico, sfondo bianco, simbolo del teschio con due ossa incrociate

CLASSE 3:

LIQUIDI INFIAMMABILI (petrolio, benzina, alcune vernici, solvente, acqua ragia - alcool)
Colore di sfondo: rosso
Simbolo: fiamma
Testo: Liquido infiammabile

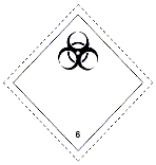
CLASSE 4:

SOLIDI INFIAMMABILI, A COMBUSTIONE SPONTANEA E PERICOLOSI DA BAGNATI (fiammiferi, fosforo, litio)
Divisione 4.1: solido infiammabile, bianco con sette strisce verticali rosse, fiamma nera
Divisione 4.2: a combustione spontanea, metà superiore bianca e metà inferiore nera, fiamma nera
Divisione 4.3: pericoloso da bagnato, sfondo blu, immagini blu o bianche

CLASSE 5:

OSSIDANTI E PEROSSIDI ORGANICI (ossigeno, alcune candeggine industriali, detergenti per fogna)
Divisione 5.1: ossidante, sfondo giallo, fiamma nera su un cerchio
Divisione 5.2: perossido organico, sfondo giallo, fiamma nera su un cerchio

CLASSE 6:



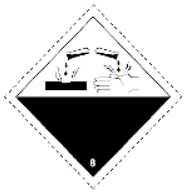
sostanze biologiche cat. B - diagnostiche e cliniche
“Biological substance, category B" -"Diagnostic specimen" or "Clinical specimen”

SOSTANZE TOSSICHE ED INFETTIVE (diserbanti, cianuro, campioni di cibo infetti)
Divisione 6.1: sostanza tossica, sfondo bianco, simbolo del teschio con due ossa incrociate
Divisione 6.2: sostanza infettiva, sfondo bianco, simbolo nero (tre falci sovrapposte ad un cerchio)

CLASSE 7:

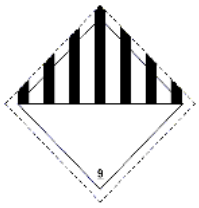
MATERIALE RADIOATTIVO (alcuni estintori antincendio, isotopi medicali)
Bianco categoria I, sfondo bianco; simbolo: trifoglio nero
Giallo categoria II, metà superiore gialla e metà inferiore bianca; simbolo: trifoglio nero
Giallo categoria III, metà superiore gialla e metà inferiore bianca; simbolo: trifoglio nero

CLASSE 8:



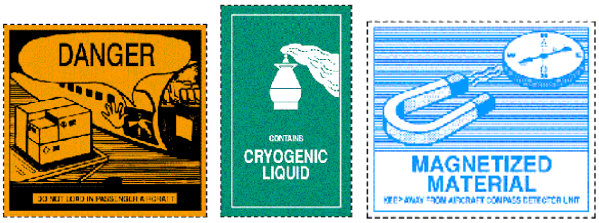
CORROSIVI (acido solforico, batterie per auto ad acido)
Sfondo: metà superiore bianca, metà inferiore nera con bordo bianco
Simbolo: liquidi versati da due provette di vetro che attaccano una mano e del metallo

CLASSE 9:



MATERIALI PERICOLOSI VARI (ghiaccio secco, batterie al litio, alcune apparecchiature salvavita, materiale magnetizzato)
Sfondo: bianco
Simbolo: sette strisce nere verticali nella metà superiore

ETICHETTE PER IL TRASPORTO - CLASSI VARIE



CAPITOLO 2. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

2.1 LETTERA DI VETTURA

Tutte le spedizioni devono essere corredate da un'apposita Lettera di Vettura che deve essere applicata sull'involucro esterno del pacco ed è fornita da Poste Italiane S.p.A.
Il mittente deve compilare la Lettera di Vettura secondo le modalità sotto indicate ed apporre la propria firma anche per accettazione delle Condizioni Generali del servizio EMS.
La Lettera di Vettura è composta di quattro copie:
-copia 1: per l'ufficio postale di accettazione;
-copia 2: per il destinatario;
-copia 3: prova di recapito;
-copia 4: per il mittente.
Il mittente è tenuto a compilare la Lettera di Vettura in modo *chiaro, preciso e completo, utilizzando caratteri latini,* senza cancellature né correzioni, indicando:
⇨ Nome ed indirizzo del mittente e del destinatario: sulla Lettera di Vettura deve essere indicato il nome e l'indirizzo, completo di CAP, sia del *mittente* che del *destinatario,* eventuali *recapiti telefonici,* o i numeri di fax e gli eventuali indirizzi di posta elettronica, scritti in modo chiaro e leggibile.
Tutti i dati indicati nella lettera di vettura devono corrispondere esattamente a quelli riportati sull'involucro della spedizione e nella ulteriore documentazione eventualmente richiesta (fattura commerciale, dichiarazione doganale CN23).
⇨ CAP destinatario. Il mittente è tenuto ad indicare, ovvero verificare la correttezza e la completezza del CAP destinatario, necessario per garantire la regolarità del servizio.
⇨ Oggetto della spedizione: deve essere specificato se si tratta di Documenti o Merce
⇨ Peso netto: il peso della merce contenuta nel pacco.
⇨ Data e firma del mittente: Sottoscrizione del mittente, anche per accettazione delle condizioni generali di servizio.

2.2 FATTURA COMMERCIALE

Le spedizioni di merci e materiali di valore commerciale, destinati alla vendita e non classificabili come documenti, sono soggette alle normative doganali che prevedono l'emissione della fattura commerciale.

"Merci" destinate nei paesi Extra Unione
Le spedizioni di "Merci" verso paesi Extra Unione devono essere sempre accompagnate dalla fattura commerciale.
La Fattura commerciale deve essere compilata in ogni parte ed in particolare deve contenere le seguenti voci:
1. numero di fattura;
2. nome e indirizzo completo del mittente, P. IVA, CF;
3. nome, indirizzo completo e numero telefonico del destinatario;
4. peso netto e lordo della merce;
5. descrizione dettagliata della merce, evitando espressioni generiche;
6. paese di origine della merce ai fini delle esenzioni daziarie;
7. valore unitario di ogni articolo;
8. valore subtotale per ogni tipologia di prodotto;
9. valore totale come somma dei valori sopraindicati;
10. valuta EUR o USD;
11. data e luogo di emissione;
12. firma e timbro originali.

Nella fattura commerciale è necessario descrivere dettagliatamente che cosa si sta inviando ed il materiale di composizione, per agevolare le operazioni di sdoganamento ed evitare ritardi doganali. Es. "tessili" e "abbigliamento", deve essere specificato se non contengono parti in "Pelle", come prescritto dalla Convenzione di Washington (vedi All. 6).

*Esempi di descrizione:

Descrizione generica errata	Descrizione dettagliata corretta
Documenti/Documents	Contratti commerciali/Business contract
Regali/Gift	Libri inviati come regalistica natalizia/Books sent as a Christmas gift
Ricambi/Spare parts	Valvola ad ago/Needle valve
Tessile/Textile	Camicia da uomo 100% cotone/Men's shirt 100% cotton

N.B: Non sono considerate valide "Descrizioni" che dichiarino "nessun valore" o valore "0" (zero).
Deve essere indicato il "COUNTRY OF ORIGIN" – origine della merce (5) – di ciò che si spedisce.

Il valore totale e la valuta devono corrispondere a quanto indicato sulla Lettera di Vettura.

2.3 DICHIARAZIONE DOGANALE - EXTRA UNIONE EUROPEA

Dichiarazione doganale.

Per le merci soggette a verifica doganale, il mittente è tenuto a corredare la spedizione con la dichiarazione doganale utile ad agevolare le operazioni di sdoganamento ed evitare ritardi doganali.
Nella dichiarazione doganale il mittente è tenuto ad indicare il contenuto ed il valore della spedizione e a dichiarare che il materiale di composizione della merci è conforme alle norme internazionali che ne stabiliscono i requisiti di esportabilità.
Le spedizioni di merci verso paesi extra Unione Europea devono essere accompagnate dalla dichiarazione doganale CN23, nonché **dall'eventuale ulteriore documentazione** indicata al successivo **paragrafo 2.4**.
La dichiarazione doganale CN23 deve essere compilata in tre copie ed inserita nella tasca adesiva applicata sull'involucro esterno dei pacchi, contenente la lettera di vettura.
Il mittente è tenuto a compilare la dichiarazione doganale (CN23) indicando nelle apposite caselle: nome ed indirizzo del mittente e del destinatario, da riportare esattamente sia sul pacco che sulla Lettera di Vettura; descrizione del contenuto evitando espressioni generiche; paese di origine delle merci; peso; valore in dogana; numero dei certificati (documenti accompagnatori); data e la firma.
Nella stessa tasca dovrà essere inserita anche la documentazione di cui al successivo **paragrafo 2.4**.
Per consentire, inoltre, l'ispezione doganale dei pacchi contenenti documenti/lettere aventi carattere di corrispondenza personale, il mittente è tenuto ad apporre nell'angolo superiore sinistro del frontespizio del pacco l'apposita etichetta indicata nell'All. 7.

2.4 DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

Di seguito la documentazione doganale da allegare per gli invii destinati in Paesi Extra Unione Europea contenente merci:

- Invii con valore della merce inferiore a 1.000 Euro
  - Lettera di vettura
  - CN 23
  - Fattura Commerciale (triplice copia) nel caso di mittente società
  - autocertificazione "Dichiarazione di Washington – Allegato 6 (nel caso di oggetti in pelle o contenenti piante selvatiche di specie non protette)
  - certificato CITES (nel caso di oggetti in pelle o contenenti piante selvatiche di specie protette) rilasciato dal corpo forestale dello stato.
- Invii con valore della merce uguale o maggiore a 1.000 Euro
  - Lettera di vettura
  - CN 23
  - Dichiarazione Libera Esportazione
  - Fotocopia codice Fiscale mittente
  - Fattura Commerciale (triplice copia) nel caso di mittente società

- certificato CITES (nel caso di oggetti in pelle o contenenti piante selvatiche di specie protette) rilasciato dal corpo forestale dello stato.

CAPITOLO 3. ALTRI SERVIZI

3.1 ASSICURAZIONE

A richiesta del Mittente (barrando l'apposita casella della Lettera di Vettura e versando il relativo importo) può essere erogato il servizio di Assicurazione per i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino a un limite massimo di 3.500 Euro.
Il servizio non è ammesso per le spedizioni verso:

AFGHANISTAN
ALGERIA
BOLIVIA
CIAD
CONGO
COSTA D'AVORIO
GEORGIA
GIBUTI/'JIBOUTI
GUINEA
GUINEA BISSAU
IRAQ
NIGERIA
PAKISTAN
REPUBBLICA CENTRAFRICANA/ AFRICA CENTRALE
REPUBBLICA DEMOCRATICA DEL CONGO
SRI LANKA
SUDAN

Per le modalità e i limiti dell'assicurazione di rimanda alle Condizioni Generali del servizio disponibili sul sito www.poste.it.

CAPITOLO 4. RECLAMI RISARCIMENTI

4.1 INFORMAZIONI SULLA SPEDIZIONE

Le informazioni concernenti le spedizioni di EMS possono essere richieste direttamente al Call Center di Poste italiane al numero verde 803.160, ovvero consultando il sito Internet www.poste.it.

La spedizione è tracciata per la maggior parte delle destinazioni servite.
Per ogni singola spedizione devono essere indicati i seguenti dati:

- Il numero della spedizione e la data di accettazione;
- l'indirizzo completo del destinatario.

4.2 RECLAMI

Per quanto riguarda i reclami ed i rimborsi si fa riferimento alle Condizioni Generali di Servizio disponibili sul sito www.poste.it.

ALLEGATI

ALLEGATO 1 LISTINO PREZZI E DESTINAZIONI

Clientela retail: i prezzi e i paesi di destinazione sono pubblicati sul sito internet di Poste Italiane www.poste.it sulla pagina del servizio EMS.

ALLEGATO 2 ELENCO PAESI – TRACCIATURA NON DISPONIBILE

GUATEMALA
GUINEA BISSAU
HAITI
HONDURAS
LIBANO
OMAN
SURINAME
TAGIKISTAN
TURKMENISTAN

ELENCO PAESI – TRACCIATURA PARZIALE SU TERRITORIO

AFGHANISTAN	KENIA
ALBANIA	KIRGHIZISTAN
ANGOLA	KIRIBATI
ANGUILLA	KOSOVO
ARGENTINA	LAOS
ARMENIA	LESOTHO
ARUBA	MACEDONIA
AUSTRALIA	MADAGASCAR
BAHRAIN	MALAWI
BANGLADESH	MALI
BENIN	MAURITANIA
BHUTAN	MYANMAR BURMA (BIRMANIA)
ANTILLE OLANDESI-(BONAIRE-CURACAO-SABA-ST.EUSTATUIUS-ST.MARTEN-ST.BARTELEMY)	NAMIBIA
BOSNIA-ERZEGOVINA	NICARAGUA
BURKINA FASO	NIGERIA
BURUNDI	PAKISTAN
CAMBOGIA	PANAMA
CIAD	REPUBBLICA CENTRAFRICANA
CONGO	REPUBBLICA DEMOCRATICA DEL CONGO
DOMINICA	SAINT KITTS AND NEVIS (SAINT CHRISTOPHER)
ERITREA	SAINT VINCENT (E GRANADINES)
ETIOPIA	SALOMONE (ISOLE)
FILIPPINE	SAO TOME & PRINCIPE
GABON	SEYCHELLES
GAMBIA	SIERRA LEONE
GEORGIA	STATI UNITI
GHANA	TANZANIA
GIAMAICA	VANUATU

GIBILTERRA	VENEZUELA
GUINEA	ZAMBIA
GUINEA EQUATORIALE	ZIMBABWE
GUYANA FR.	PORTO RICO
INDIA	
IRAQ	

ALLEGATO 3 LIMITI DI PESO

ELENCO DESTINAZIONI CON LIMITE DI PESO INFERIORE AI 30 KG

Limiti di peso in importazione KG: 20	Limiti di peso in importazione KG: 25	Limiti di peso in importazione KG: 10
ANGOLA ARGENTINA ARUBA AUSTRALIA BAHRAIN BERMUDA BIELORUSSIA CIAD COLOMBIA DOMINICA EGITTO GIBILTERRA GUINEA EQUATORIALE IRAQ ISRAELE KAZAKISTAN MALAWI MESSICO MONGOLIA MYANMAR) SURINAME SWAZILAND TRINIDAD & TOBAGO UCRAINA VANUATU ZIMBABWE	NICARAGUA **Limiti di peso in importazione KG: 24** ANGUILLA	CAYMAN ISLANDS CUBA GAMBIA LIBANO

ALLEGATO 4 ELENCO DESTINAZIONI CON LIMITE DI DIMENSIONI

AUSTRALIA	spedizioni non più grandi di 1.05 m per una qualsiasi dimensione o 3 metri per la somma della lunghezza e della circonferenza massima, misurata in una direzione diversa da quella della lunghezza. Formula utilizzata: Circonferenza 3 m = lunghezza + 2 x larghezza +2 x altezza.
BARBADOS	dimensioni massime: 1,55 x 2,75 m
BERMUDA	Dimensione del lato più lungo 150 cm, e la somma della lunghezza delle tre dimensioni non deve superare 150 cm.
ISOLE CAYMAN	Lunghezza: 106,68 cm (3'6") Lunghezza + circonferenza: 200,66cm (6'7")
DOMINICA	Lunghezza massima: 1 metro Lunghezza (+ giro massimo misurato in un senso che non sia quello della lunghezza) = 2 metri
EMIRATI ARABI UNITI	Lunghezza massima: 1 metro Lunghezza (+ giro massimo misurato in un senso che non sia quello della lunghezza) = 2 metri
MACAO	Dimensioni del lato più lungo 1,05 metri; Dimensione della circonferenza massima + lunghezza = 2,5 metri
URUGUAY	Dimensioni del lato più lungo 1,05 metri; Dimensione della circonferenza massima + lunghezza = 2 metri

ALLEGATO 5 ELENCO DESTINAZIONI CASELLE POSTALI

PAESI CHE ACCETTATANO I PACCHI ALLE CASELLE POSTALI				
AFRICA DEL SUD	NAMIBIA	MAURITANIA	MACAO	TCHAD
ALBANIA	PALESTINA	MONTENEGRO	PAKISTAN	ZIMBABWE
ALGERIA	PANAMA	NEPAL	SENEGAL	BULGARIA
ANGOLA	SRI LANKA	S. LUCIA	SERBIA	CIPRO
AZERBAIDJAN	TRINIDAD	SEYCHELLES	SINGAPORE	GIAPPONE
BAHAMAS	VENEZUELA	SIERRA LEONE	STATI UNITI	SIRIA
BIELORUSSIA	ARGENTINA	UGANDA	TAIWAN	BARBADOS
CANADA	BOTSWANA	VIETNAM	THAILANDIA	BELIZE
CILE	BRASILE	ZAMBIA	AFGHANISTAN	BRUNEI
CUBA	CAPO VERDE	ARABIA SAUD.	ANGUILLA	KIRIBATI
DOMINICANA	COSTA AVORIO	BAHRAIN	BOLIVIA	N. CALEDONIA
EL SALVADOR	COSTA RICA	COREA DEL SUD	CAMBOGIA	POLINESIA FRANC.
EMIRATI ARABI	DOMINICA	ECUADOR	CAYMAN	S. VINCENZO
ERITREA	ETIOPIA	GAMBIA	COLOMBIA	SALOMON
GEORGIA	GIBILTERRA	GIBUTI	HAITI	URUGUAY
HONG KONG	GUINEA BISSAU	GUINEA REP	NICARAGUA	PAPUASIA
ISOLA DI PASQUA	INDONESIA	GUYANA	NIGER	SAMOA WESTERN
KENYA	IRAN	IRAQ	PARAGUAY	VANUATU
MALAWI	KIRGHIZISTAN	ISRAELE	PERU	ANTILLE OLANDESI
MALI	LAOS	KUWAIT	RUSSIA	AUSTRALIA
MAROCCO	LIBERIA	LESOTHO	S. CRISTOFORO (ST. KITTS) AND NEVIS	N. ZELANDA
MAURITIUS	MACEDONIA	LIBANO	SURINAME	PORTO RICO

ALLEGATO 6 DICHIARAZIONE DI WASHINGTON

Dichiarazione per oggetti confezionati con pelli senza alcun trattamento particolare, similpelle, e campioni di pelle.

Il sottoscritto:_____

in qualità di_____

dichiara

sotto la propria personale responsabilità, che la merce descritta nella lettera di vettura n: ___ _____ _____ e nella fattura numero _____ del_____ non è confezionata con pelli derivanti da specie animali protette dalla Convenzione di Washington (ratificata in Italia con legge 874 del 19/12/1987 e successive integrazioni), né con pelli conciate con oli e prodotti derivati dalla lavorazione di grasso di balene o altri cetacei in via di estinzione.

LOCALITA'....., DATA.....

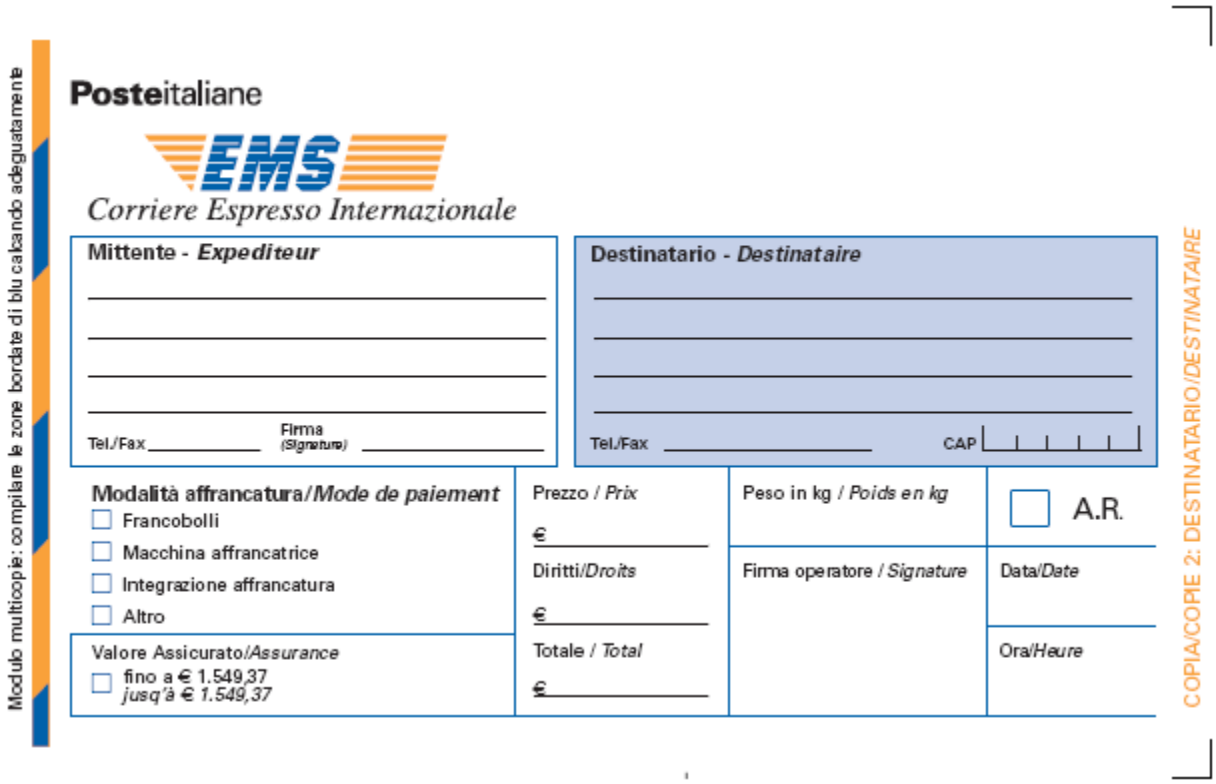
In fede :

_____

Timbro e firma

ALLEGATO 7 MODULISTICA EMS

LDV


Modulo multicopie: compilare le zone bordate di blu calcando adeguatamente

Posteitaliane

EMS

Corriere Espresso Internazionale

Mittente - *Expediteur*

Tel./Fax _____ Firma *(Signature)* _____

Destinatario - *Destinataire*

Tel./Fax _____ CAP

Modalità affrancatura/*Mode de paiement*

- Francobolli
- Macchina affrancatrice
- Integrazione affrancatura
- Altro

Valore Assicurato/*Assurance*

fino a € 1.549,37
jusq'à € 1.549,37

Prezzo / *Prix* €

Diritti/*Droits* €

Totale / *Total* €

Peso in kg / *Poids en kg*

Firma operatore / *Signature*

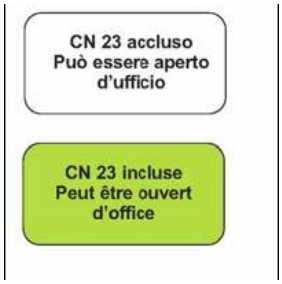
A.R.

Data/*Date*

Ora/*Heure*

COPIA/COPIE 2: DESTINATARIO/*DESTINATAIRE*

Etichetta per consentire l'apertura del plico



Dichiarazione doganale CN 23

Posteitaliane ITALIE

DICHIARAZIONE DOGANALE
DÉCLARATION EN DOUANE

CN23

ISTRUZIONI

Allegare la dichiarazione doganale e i documenti che l'accompagnano saldamente all'esterno dell'invio, preferibilmente in una busta trasparente adesiva. Nel caso la dichiarazione non fosse chiaramente visibile all'esterno o su preferenza inserirla all'interno dell'invio, apporre all'esterno un'etichetta indicante la presenza della dichiarazione doganale.

La dichiarazione doganale deve essere redatta in inglese, francese o in un'altra lingua ammessa nel Paese di destinazione.

Per sdoganare il vostro invio, la dogana del Paese di destinazione deve conoscerne l'esatto contenuto. Di conseguenza, la dichiarazione deve essere compilata in maniera completa, esatta e leggibile. In caso contrario possono derivare dei ritardi nell'avvisamento dell'invio e altri inconvenienti per il destinatario. Ogni dichiarazione falsa, ambigua o incompleta, può provocare anche il sequestro dell'invio. Inoltre, è possibile che le merci che state spedendo siano soggette a restrizioni. Occorre, pertanto, che vi informate sulle possibilità d'importazione e d'esportazione (divieti, restrizioni, come la quarantena, limiti riguardanti prodotti farmaceutici, ecc.) e sui documenti (fattura commerciale, certificato d'origine, certificato sanitario, licenza, autorizzazione per merci soggette a quarantena come: prodotti di origine animale, vegetale, alimentare, ecc.) eventualmente richiesti dal Paese di destinazione.

Per invio commerciale si intende qualunque merce esportata o importata venduta mediante una somma in denaro o scambiata senza contropartite in denaro nel quadro di una transazione.

Riquadro 1) Fornire una descrizione dettagliata di ogni oggetto contenuto nell'invio per es. camicie da uomo in cotone. Le indicazioni generiche per es. campione commerciale non sono ammesse.
Riquadro 2) Precisare la quantità di ogni oggetto e l'unità di misura utilizzata
Riquadro 3) Indicare il peso netto di ogni oggetto in kg.
Riquadro 4) Indicare il peso totale in kg, compreso l'imballaggio al momento dell'impostazione dell'invio
Riquadri 5) e 6) Menzionare il valore di ogni oggetto e il totale indicando la valuta utilizzata. Per es. EUR per euro.
Riquadro 7) Il numero tariffario deve essere basato sul sistema armonizzato SH (Système harmonisé) a sei cifre di designazione e di codifica delle merci elaborato dall'Organizzazione mondiale delle dogane.
Riquadro 8) Il termine Paese di origine si riferisce al Paese di provenienza delle merci, per es. il Paese di produzione, di fabbricazione o di assemblaggio.
Per facilitare il trattamento degli invii presso le dogane, si consiglia di fornire tutti questi dati in modo dettagliato.
Riquadro 9) Indicare l'importo della tassa di affrancatura pagata per l'invio e separatamente tutte le altre spese, per es. l'assicurazione.
Riquadro 10) Mettere una crocetta sulla casella o le caselle precisando la categoria dell'invio.
Riquadro 11) Fornire con precisione se il contenuto (prodotti di origine animale, vegetale, alimentare, ecc.) è soggetto a quarantena o ad altre restrizioni.
Riquadri 12), 13) e 14) Se il vostro invio è accompagnato da una licenza o da un certificato, mettere una crocetta sulla casella corrispondente ed indicarne il numero. Allegare una fattura a tutti gli invii commerciali.
Riquadro 15) La firma e la data impegnano il mittente relativamente ai dati forniti.

ALLEGATO 8 DICHIARAZIONE LIBERA ESPORTAZIONE

E' possibile effettuare il download di tale dichiarazione presso il sito www.poste.it.

Dichiarazione libera esportazione

(1) Ditta :Name of Company - Denominazione e Ragione Sociale

(2) Il/la sottoscritto/a: ..... in qualità di: .....
Name - Cognome e Nome del Mittente Mandatario rappresentante in azienda

nat __ a ..... il ....., residente a ..... prov. (.....)

in via..... n. ..... : (3) Rif. Spedizione Nr LdV/ .....

(4) Rif. Fattura n. ..... del .....
Data emissione

(5) VAT Registration Number / P. IVA ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ (6) Tax Number / Cod. Fisc ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Dichiara sotto la propria responsabilità che la merce descritta riferimento (3) e/o Fattura n. (4) non rientra

☐ La merce non rientra tra quelle protette della convenzione di Washington che protegge la specie della flora e della fauna selvatiche a rischio di estinzione come da Reg.CE. 338/97. (Y900)

☐ La merce non rientra nell'elenco dei beni come da Reg.UE 1232/11 che istituisce un regime comunitario di controllo sulle esportazioni,trasferimento,intermediazioni o transitori prodotti e tecnologie a duplice uso e pertanto è destinata solo ad uso civile. Si intendono i prodotti a duplice uso quelli che possono avere un uso sia civile che militare. (Y901)

☐ La merce non è soggetta a presentazione di licenza di esportazione per sostanze che riducono lo stato di ozono (sostanze controllate,sostanze nuove,prodotti ed apparecchiature che dipendono da tali sostanze) come da Reg.CE 1005/09. (Y902)

☐ La merce non rientra nell'elenco dei beni come da Reg.CE116/09; rientra nelle merci che saranno utilizzate esclusivamente per l'esposizione al pubblico in un museo in considerazione del loro valore storico o strumenti tecnici ad uso medico. (Y903/Y905)

☐ La merce non rientra nell'elenco dei beni come da Reg.CE 1236/05 relativo al commercio di determinate merci che potrebbero essere utilizzate per la pena di morte per la tortura o per altri trattamenti o pene crudeli,inumane o degradanti; non rientra nelle merci diverse da quelle descritte nelle note TR collegate alla misura; non rientra nelle merci che saranno utilizzate da personale militare o civile di uno stato membro nell'ambito di un operazione UE od ONU di mantenimento della pace o di gestione delle crisi nel paese terzo di destinazione oppure nell'ambito di un operazione basata su accordi degli stati membri o paesi terzi nel campo della difesa;esportazione nei territori degli stati membri purché le merci siano utilizzate da un'autorità incaricata dell'applicazione della legge sia nel territorio o paese di destinazione sia nella parte metropolitana dello stato membro cui il territorio in questione appartiene. Y904/Y906/Y907/Y908

☐ Alle merci dichiarate non il Reg.Ce. 1984/03 e Reg. Ce 194/08 del Consiglio; tasso di restituzione all'esportazione in conformità all'art. 9 del Reg.CE 612/09;ammontare alla restituzione inferiore a 1000,00 €. in conformità all'art.9 del Reg.CE. 612/09. Y909/Y912/Y913/Y914

☐ La merce non rientra nell'elenco dei beni come da Reg.CE. 961/10 che stabilisce misure restrittive nei confronti dell'Iran.

☐ La merce non fa parte dell'elenco delle merci diverse da quelle descritte nelle note collegate alla misura Y911/Y920.

☐ La merce non rientra nell'elenco dei beni descritti nell' allegato XI, del Reg. UE. 1332/2013 che stabilisce misure restrittive nei confronti della Siria. (Y935)

☐ La merce non è soggetta alle disposizioni del Reg.CE 689/08 sull'esportazione di sostanze chimiche pericolose. (Y916/Y917/Y919)

☐ La merce non rientra nell'elenco dei beni come da Reg.Ce 117/08 concernenti misure restrittive nei confronti della Corea,Reg.CE. 314/04 concernente misure restrittive nei confronti dello Zimbabwe Reg.CE .1209/05 concernente misure restrittive nei confronti della Costa D'Avorio, Reg.CE. 747/09 concernente misure restrittive nei confronti del Myanmar,Reg.CE 154/09 concernente misure restrittive nei confronti dell'Uzbekistan, Reg.CE. 1354/05 concernente misure restrittive nei confronti del Sudan. Y921

☐ La merce fa parte di altri prodotti non contenenti pelliccia di cane e di gatto in conformità al Reg.CE. 1523/07. (Y922)

☐ La merce non rientra nell'elenco dei prodotti ed apparecchiature che contengono gas fluorurati ad effetto serra o il cui funzionamento dipende da tali gas, come da Reg.Ce. 842/06. (Y926)

☐ La merce dichiarata non è contemplata da Reg.CE. 1005/08 (per prevenire ed eliminare la pesca illegale non dichiarata e non regolamentata). Y927

☐ non e' soggetta alle disposizioni del Reg UE n. 833/2014 del Consiglio del 31 luglio 2014 e successive modifiche concernente misure restrittive in considerazione delle azioni della Russia che destabilizzano la situazione in Ucraina (Y939)

☐ non rientra nel campo di applicazione del Reg. UE n. 825/2014 del Consiglio del 30 luglio 2014 concernente misure restrittive in risposta all'annessione illegale della Crimea e di Sebastopoli. (Y938)

Luogo, _____ e Data_____

Timbro e firma