



# CARTA DEI SERVIZI POSTALI

**Posteitaliane**

## **INDICE**

<b>1. Chi siamo e i nostri valori.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Cos'è la Carta dei servizi postali .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Modalità di recapito a giorni alterni.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Assistenza, Reclami e Conciliazione.....</b>	<b>5</b>
• L'ASSISTENZA	
• I RECLAMI	
- Chi può presentare reclamo	
- Come presentare reclamo	
- Tempi e modalità di risposta	
• LA CONCILIAZIONE	
<b>6. Rimborsi, indennizzi e ristori.....</b>	<b>9</b>
• Casi in cui sono previsti	
• Modalità e tempi di riscossione	
<b>7. I nostri servizi.....</b>	<b>11</b>

## 1. Chi siamo e i nostri valori

Poste Italiane è la più grande infrastruttura di servizi in Italia. Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio nazionale, ai forti investimenti in ambito tecnologico e al patrimonio di conoscenze rappresentato dai suoi oltre 140mila dipendenti, Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale nel processo di crescita e modernizzazione del Paese. Nell'ambito dei servizi postali Poste Italiane, per disposizione di legge (artt. 3 e 23 del D. L.vo 261/99), è il Fornitore del servizio postale universale.

Gli importanti investimenti in ricerca e sviluppo e nella formazione dei propri dipendenti hanno inoltre consentito a Poste Italiane di creare servizi avanzati basati sulle esigenze dei clienti e capaci di cogliere le trasformazioni sociali del nostro Paese.

Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane e rappresentano un punto di riferimento per la nascita di una cultura coerente con la tradizione e la storia delle Poste in Italia.

Da sempre attenta al rispetto dell'ambiente e ai temi dello sviluppo sostenibile, l'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni e nell'abbattimento dell'inquinamento attraverso un sempre maggiore utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la scelta di veicoli a basso impatto ambientale.

In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende ispirarsi ai seguenti principi:

- Semplificazione e trasparenza delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- Uguaglianza e imparzialità, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti;
- Efficienza ed Efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
- Facilitazione delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami;
- Collaborazione con le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Per ricevere maggiori informazioni su Poste Italiane e sul suo Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **2. Cos'è la Carta dei servizi postali**

La Carta dei servizi postali di Poste Italiane è redatta in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi postali fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei servizi postali non universali che Poste Italiane offre liberamente sul mercato. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei Servizi postali consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché le richieste di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La lettera per presentare reclamo, la domanda di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione, sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane.

La Carta dei Servizi postali è pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i locali di Poste Italiane.

Per conoscere le tipologie e le caratteristiche dei servizi postali universali, è possibile consultare la Carta del Servizio Postale Universale, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e disponibile presso i locali di Poste Italiane.

Inoltre, sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i centri di accettazione sono disponibili per la clientela le offerte di riferimento dei servizi postali universali (Delibera AGCom 728/13/CONS del 19/12/2013), nonché le condizioni tecnico-economiche dei servizi non universali.

Tra i servizi offerti, a conferma dell'attenzione che Poste Italiane rivolge anche al destinatario, sono disponibili i Servizi Seguimi e Seguimi solo Posta a firma per coloro che cambiano indirizzo e hanno la necessità di ricevere regolarmente tutta la corrispondenza al nuovo domicilio.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può accedere al sito [www.poste.it](http://www.poste.it), contattare i recapiti dedicati all'Assistenza (vedasi successivo par. 5) o consultare la documentazione disponibile presso i locali di Poste Italiane.

### **3. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi**

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.

In particolare in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale, mentre, per i servizi non universali, di cui alla presente Carta, i tempi di consegna vengono definiti da Poste Italiane.

Nella presente Carta dei Servizi sono specificati gli indicatori di qualità, che rappresentano i tempi entro i quali è prevista la consegna del prodotto, a partire dal momento di accettazione dello stesso.

Entro ciascun anno, Poste Italiane informa l'Autorità in merito agli indicatori di qualità di tutti i servizi postali offerti, i metodi di misurazione e i relativi standard generali e specifici per il successivo anno di riferimento (art. 9, c.1, lett. a della Delibera AGCom 413/14/CONS).

Inoltre, annualmente Poste Italiane comunica all'Autorità e pubblica sul proprio sito web una relazione contenente i risultati di qualità raggiunti nell'anno precedente, che esplicita gli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli standard adottati (art. 9, c. 1, lett. b) e c) della Delibera 413/14/CONS).

Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità presuppone la completezza, esattezza e corretto posizionamento di indirizzo, codice di avviamento postale e affrancatura delle spedizioni.

### **4. Modalità di recapito a giorni alterni**

Ai sensi dell'art. 3, c. 7, del Decreto Legislativo n. 261 del 1999, come modificato dall'art. 1, comma 276, della L. n.190 del 23 dicembre 2014 (Legge di stabilità 2015), e della 395/15/CONS, in un'ottica di ottimizzazione dei processi di lavorazione della corrispondenza, a partire dal mese di Ottobre 2015, in alcune aree del territorio nazionale, la consegna degli invii postali verrà effettuata a giorni lavorativi alterni, dal lunedì al venerdì su base bisettimanale (lunedì, mercoledì e venerdì in una settimana – martedì e giovedì in quella successiva).

La raccolta degli invii dalle cassette di impostazione sarà effettuata con la medesima frequenza sopra indicata, mentre restano invariate le attività di raccolta presso gli uffici postali.

Il nuovo modello di recapito non avrà impatto sulla consegna dei prodotti universali ad eccezione della Posta1.

Per quest'ultima gli obiettivi di velocità varieranno da 1 ( J+1) a 3 giorni lavorativi (J+3), oltre a quello di accettazione, a seconda della zona di raccolta/destinazione secondo il seguente schema riassuntivo:

		CONSEGNA*	
		Zona quotidiana	Zona Alternata
Raccolta	Zona quotidiana	J+1	J+2
	Zona Alternata	J+2	J+3

*\*Tempi massimi di consegna*

Il nuovo modello di recapito non avrà impatti per i prodotti non universali ad eccezione dei prodotti con tempi di recapito di 1 giorno lavorativo oltre quello di accettazione.

## ELENCO DEI COMUNI INTERESSATI

L'elenco dei Comuni interessati dall'implementazione del nuovo modello di recapito è consultabile presso gli Uffici Postali/centri di accettazione di Poste Italiane e sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it).

## 5. Assistenza, Reclami e Conciliazione

### L'ASSISTENZA

Il cliente che non abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente non contrattualizzato*"), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste Italiane, può:

- Compilare e inviare il Form online denominato "Richiesta Informazioni" presente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)

- Chiamare il Contact Center al numero “803.160\*”
- Inviare una e-mail all'indirizzo servizio.clienti@posteitaliane.it
- Scrivere una lettera inviandola a Casella Postale 160 – 00144 Roma (Rm)
- Poste è inoltre presente sul profilo Twitter “PosteSpedizioni” e sulla pagina Facebook della Società

\* Le chiamate sono gratuite se effettuate da rete fissa. Chi accede da rete mobile dovrà comporre il n. 199.100.160, in tal caso il costo della chiamata dipende dall'operatore utilizzato. Il numero è attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

Il cliente che abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito “*cliente contrattualizzato*”), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste Italiane, può:

- Chiamare il Contact Center al numero “800.160.000\*”
- Scrivere una mail ad assistenza.impresa@poste.it

\*Le chiamate sono gratuite da rete fissa e mobile. Il numero è attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

## **I RECLAMI**

### **Chi può presentare reclamo**

Possono presentare reclamo a Poste Italiane il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata.

La lavorazione dei reclami sulle spedizioni provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso dell'Operatore Postale di origine. Pertanto, al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore Postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.

### **Come presentare reclamo**

Poste Italiane mette a disposizione della clientela una molteplicità di canali per presentare reclamo.

## **CLIENTE NON CONTRATTUALIZZATO**

### **Il cliente non contrattualizzato può:**

- compilare l'apposito modulo denominato “Lettera di reclamo”, che potrà essere:

- inviato on line accedendo al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)
  - inviato tramite PEC a [reclamiretail@postecert.it](mailto:reclamiretail@postecert.it)
  - inviato a mezzo fax al numero 06 98686415
  - consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale
  - inviato tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- contattare il Servizio Clienti di Poste Italiane, al numero 803.160

## CLIENTE CONTRATTUALIZZATO

### Il cliente contrattualizzato può:

- scrivere una PEC indirizzata a [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it)
- inviare un fax al numero 06 98685921
- inviare una raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contattare il numero di assistenza 800.160.000

I reclami che perverranno a Poste Italiane attraverso il canale fax, dovranno indicare, a pena di improcedibilità, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di domicilio del proponente.

E' necessario allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente, tale documentazione dovrà essere fornita entro 5 giorni lavorativi, utilizzando il canale PEC, Fax, Casella Postale o attraverso il form *on line*, disponibile nella sezione "Assistenza" sul sito di Poste.

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, Poste Italiane non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti per ciascun servizio nell'apposita sezione.

Casi per i quali è possibile presentare reclamo:

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento/Manomissione (totale/parziale) contestato in modo specifico al momento della consegna
- Mancato/errato rimborso contrassegno



- Mancato espletamento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento
- Altro

## Tempi e modalità di risposta

Poste Italiane garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, indennizzi o ristori.

Per i servizi nazionali, Poste comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'operatore postale estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo. Per tutti i servizi/prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico) .

Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

## LA CONCILIAZIONE

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o non sia stata ricevuta risposta entro 45 giorni successivi all'invio dello stesso l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo.

La Conciliazione, che si svolge in sede locale e con l'eventuale assistenza di un'associazione dei consumatori, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante la redazione di un verbale che verrà inviato all'utente.

Poste Italiane promuove, per tutti i servizi di posta registrata nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle

controversie con la clientela. E' prevista una procedura di Conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, ed una procedura di Conciliazione per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative.

Le modalità, caratteristiche e indennizzi della procedura di conciliazione, sono contenute nei Regolamenti di Conciliazione Postale presenti sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)

Qualora la procedura di Conciliazione non sia andata a buon fine, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, l'interessato potrà rivolgersi all'AGCom, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP", che Poste Italiane rende disponibile sul sito web e nelle proprie sedi, anche avvalendosi dell'assistenza di un'associazione nazionale dei consumatori.

Resta salva, inoltre, la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

## **6. Rimborsi, indennizzi e ristori**

### Casi in cui sono previsti

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.

Nelle sezioni dedicate ai singoli servizi sono riportate le casistiche che danno luogo al riconoscimento degli importi e le relative entità.

Poste Italiane pubblica, altresì, sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i propri centri di accettazione uno schema riassuntivo.

A seguito del reclamo dell'utente e del successivo accertamento del disservizio da parte di Poste Italiane, viene corrisposto quanto dovuto al mittente nei modi e termini indicati nella presente Carta, a prescindere dalla specifica richiesta di rimborso, indennizzo o ristoro da parte dell'utente stesso.

Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

**Per i prodotti internazionali**, l'indennizzo è calcolato sulla base del DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen - il cui controvalore varia di anno in anno. Il valore del DTS aggiornato al 2017: 1.2574.

**Per i prodotti nazionali e per i prodotti Internazionali provenienti dall'estero** è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico. In caso di consegna presso Ufficio Postale per procedere ad un eventuale rimborso, il cliente dovrà allegare il verbale di non conformità redatto presso l'Ufficio Postale stesso

**Per i prodotti internazionali diretti all'estero**, in caso di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Nel caso di invii in contrassegno, la mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato dà luogo esclusivamente al rimborso dell'importo incassato.

Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale, nel caso di contenuto non ammesso<sup>1</sup> e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imbballaggio e mancato rispetto delle specifiche tecniche del servizio di riferimento) al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).

Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Poste Italiane è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

## Modalità e tempi di riscossione

Il cliente può ottenere il ristoro mediante assegno postale o con accredito su Conto Corrente Bancoposta o su carta Postepay evolution e, se persona fisica, mediante bonifico da riscuotere in qualsiasi ufficio postale (bonifico domiciliato).

---

<sup>1</sup> Non sono ammesse spedizioni di armi e quelle dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.

L'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire solo con i prodotti Posta Assicurata, Pacco ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia) e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero verso destinazioni ammesse), dichiarando il relativo valore.

La riscossione dell'assegno e del bonifico domiciliato può essere effettuata in un qualsiasi ufficio postale.

L'assegno sarà emesso entro 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo, il bonifico domiciliato sarà disponibile per la riscossione dal giorno successivo alla comunicazione e per la durata di un mese (si considerano lavorativi i giorni dal lunedì al venerdì esclusi sabato e festivi). L'accredito tramite bonifico è contestuale all'invio della comunicazione.

## **7. I nostri servizi**

### **PostaTime**

Servizio dedicato alla clientela business che consente per grandi quantitativi di lettere la consegna dell'invio a data certa (PostaTime Base) o la consegna dell'invio a data, ora e luogo certi (PostaTime Ora).

### **Caratteristiche**

- Accessibilità al Cliente delle informazioni su apposita sezione del sito web di Poste Italiane.
- Copertura del recapito in tutte le aree metropolitane, capoluoghi di provincia e in alcune aree Extraurbane del territorio nazionale.
- Impostazione nei Centri di Accettazione Grandi Clienti abilitati.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di formato, modalità di confezionamento e prelaborazione degli invii, omologazione degli invii, pre-advising, quantitativi minimi per l'accesso al servizio e per le singole spedizioni.

### **Tempi di consegna**

- 5 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+5) per il 70% degli invii.
- 7 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+7) per il 100% degli invii.

Per maggiori informazioni sul prodotto PostaTime è possibile consultare il sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

### **Quando presentare il reclamo**

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di

spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Ristori**

Conformemente a quanto stabilito dalla normativa di riferimento, gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali non saranno posti a carico del cliente.

Nel caso di PostaTime Ora per gli invii consegnati e rendicontati senza l'indicazione delle relative coordinate geografiche è riconosciuto al cliente un rimborso pari alla differenza tra quanto pagato per l'Opzione Ora ed il corrispondente prezzo previsto per l'Opzione Base.

## **Raccomandata 1**

Per la consegna veloce di invii di posta registrata.

### **La Gamma**

La gamma "Raccomandata 1" è costituita dai seguenti servizi:

- Raccomandata 1 Retail
- Raccomandata 1 Business

### **Caratteristiche**

- Il servizio è disponibile per invii tracciati fino a 2 kg e consente:
  - l'attestazione dell'avvenuta spedizione;
  - due tentativi di recapito con consegna previa acquisizione della firma da parte del ricevente;
  - la giacenza degli invii per 15 giorni presso l'ufficio di riferimento;
  - la restituzione al mittente in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
  - la tracciatura T&T delle spedizioni.
  
- Il servizio è disponibile anche nelle seguenti tipologie:
  - "Raccomandata 1 con Prova di Consegna" che comprende: la restituzione al mittente, tramite Raccomandata 1, della Prova di Consegna, ovvero della cartolina firmata dal destinatario o da soggetto incaricato del ritiro dell'invio; la tracciatura T&T della Prova di Consegna nella fase di restituzione al mittente. Quest'ultima, in caso di assenza del mittente, viene immessa in cassetta postale.
  - "Raccomandata 1 in Contrassegno" che è comprensiva della Prova di Consegna e prevede il pagamento contestuale alla consegna dell'invio dell'importo indicato dal mittente sul modulo (nel caso di rifiuto del suddetto pagamento la Raccomandata 1 si intenderà rifiutata e sarà restituita al mittente) e il rimborso della somma riscossa

nella modalità prescelta dal mittente (versamento su conto corrente postale o vaglia postale). L'importo massimo del contrassegno di 3.000,00 euro.

Il Servizio può essere richiesto solo presso gli Uffici Postali abilitati ed è erogato su tutto il territorio nazionale ad esclusione delle tratte non servite (di seguito "Tratte Non Servite"). Il relativo elenco è pubblicato nella pagina web del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) dedicata al Servizio stesso ed è disponibile presso gli Uffici Postali abilitati ovvero tramite il Contact Center di Poste al numero 803.160. Non è possibile spedire gli invii a San Marino, Città del Vaticano, Trepalle, Livigno e Campione d'Italia.

## **Caratteristiche dei singoli servizi**

Gli invii di **Raccomandata 1 Retail** sono diretti in Italia, affrancati mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli Uffici Postali ed accettati dagli Uffici Postali (consultabili sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it)).

Gli invii di **Raccomandata 1 Business** sono diretti in Italia, e affrancati in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura), accettati presso gli appositi centri (Centri di Meccanizzazione Postale, Centri Provinciali e Centri di Distribuzione) pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di allestimento e prelaborazione, modalità di pagamento e fatturazione.

I suddetti invii possono essere, altresì, affrancati mediante Affrancaposta.

## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna**

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi i festivi) + quello di accettazione\*, secondo le percentuali pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), relative al risultato raggiunto nel semestre precedente
- Poste indica nelle condizioni contrattuali pubblicate sul sito e disponibili presso i propri centri le località nelle quali il Servizio non sarà, comunque, effettuato in j+1
- Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii spediti tra zone in cui il Servizio è attivo.

## **Quando presentare il reclamo**

Il mittente o persona delegata per iscritto può presentare reclamo, dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi.

## Ristori

In caso di ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra:

- il 3° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione se l'obiettivo di consegna è in J+1
- tra il 4° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3

l'importo del ristoro è pari a una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori;

- ritardo nel recapito oltre il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 100€.
- mancato recapito/danneggiamento totale o parziale/manomissione/ = 100€.
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.
- mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato. Al mittente sarà rimborsato esclusivamente l'importo incassato.

## **Prova di consegna**

Lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non dà luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un documento che attesti la consegna dell'invio.

## **Raccomandata incittà**

Raccomandata incittà è un servizio dedicato alla clientela business e consente di spedire, in raccomandazione, documenti con peso fino a 2 Kg nell'ambito dello stesso Comune di mittenza .

## Caratteristiche

Il servizio, tracciato e a firma, prevede:

- il ritiro dell'invio presso il domicilio del Cliente
- la tracciatura della spedizione
- la consegna in 2 giorni lavorativi, a partire dal giorno di ritiro
- la rendicontazione degli esiti di consegna

Gli invii, confezionati in busta cartacea bianca o comunque chiara e affrancati in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura), devono essere spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di allestimento e prelaborazione, modalità di pagamento e fatturazione.

L'elenco dei Comuni per i quali è previsto tale servizio è riportato nell'Elenco Comuni Servizi pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Obiettivi di qualità/Tempi di consegna**

- Consegna in 2 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione (j+2), nel 90% dei casi
- Consegna in 4 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione (j+4), nel 98% dei casi

Gli invii sono tenuti in giacenza fino a 30 gg dal giorno successivo a quello di mancato recapito. Alla scadenza del termine di giacenza, il plico è restituito al Cliente mittente per compiuta giacenza.

## **Quando presentare il reclamo**

Il Cliente o un soggetto da quest'ultimo delegato può presentare reclamo entro 90 (novanta) giorni dalla data di consegna degli invii a Poste Italiane.

## **Ristori**

- ritardo nel recapito compreso tra il 6° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi aggiuntivi;
- ritardo nel recapito dal 18° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 20€;
- perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = 20,00€;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Lo smarrimento o il ritardato recapito della attestazione di consegna non danno luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un documento che attesti la consegna dell'invio.



## Telegramma

Il servizio per inviare messaggi brevi ed urgenti in Italia e all'estero (ad eccezione di quei Paesi con i quali non esistono accordi in tal senso).

### Caratteristiche

- Accessibilità da tutti gli uffici postali, dal canale web o telefonando al 186 da cellulare TIM o da postazione fissa (Telecom, Fastweb, Wind Infostrada, Tiscali, Brennercom, Cloud Italia, Terra, spa, Infracom, Terrecablate Reti e Servizi, TWT, Uno Communications S.p.A, Welcome Italia, Teletu, Convergenze, DigiTel, Estracom, Intred, Mc-Link, Momax, Qcom, Colt T. Ambrogio.).
- Il numero 186 è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7:00 alle 23:00 su tutto il territorio nazionale. I telegrammi inviati tramite il 186 verranno addebitati dai rispettivi operatori telefonici sulle bollette telefoniche o scalati dalla SIM prepagata TIM.
- Può essere spedito on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dal sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito.
- Valore legale con archiviazione del testo per tre anni.

A richiesta del mittente, possono essere erogati: l'anticipazione telefonica al destinatario del testo del telegramma, la comunicazione di avvenuto recapito, il rilascio di una copia del telegramma.

### Tempi di consegna

#### **Italia**

I telegrammi diretti in Italia vengono recapitati nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì. I tempi di recapito sono i seguenti:

- a) se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7.00, il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi;
- b) per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nell'elenco "Aree Metropolitane", pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali, il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi anche se l'accettazione viene effettuata entro le ore 12.00;
- c) se l'accettazione del telegramma è effettuata oltre tali orari limite di accettazione il recapito avviene il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi. In tutte le località comprese nel documento Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni, pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali il recapito avviene il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi.

#### **Eestero**

La consegna al gestore, in ambito europeo, avviene immediatamente.

## **Quando presentare il reclamo**

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii. Per i telegrammi esteri il reclamo si può effettuare solo per la tratta italiana.

## **Ristori**

Poste sarà responsabile per fatti ad essa imputabili, nei soli casi e nei limiti di seguito indicati:

- a) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari al 150% del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma;
- b) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari a 28,00€ oppure, se più favorevole al Cliente, pari al doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma;
- c) Per i telegrammi diretti e provenienti dall'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.

*Poste non sarà responsabile per eventuali danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, ecc.), nonché per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati, in. via esemplificativa e non esaustiva da:*

- a) causa di forza maggiore o caso fortuito;
- b) interruzione totale o parziale del servizio fornito dall'operatore di telecomunicazioni;
- c) errata, inesatta o incompleta comunicazione dei dati forniti dal mittente per il servizio.

## Poste Interactive

Servizio per la gestione completa dei processi di consegna e ritiro a domicilio di invii di dimensioni predefinite e con scaglioni di peso progressivi fino a 3Kg.

### Caratteristiche

- Il servizio è strutturato in:
  - Servizi Base che prevedono il recapito a domicilio delle spedizioni effettuate (componenti basic) e/o dirette (componenti reverse) al cliente con attività di verifica e controllo propedeutiche alla consegna/ritiro. Tali spedizioni sono tracciate e consegnate in 1 o 4 giorni;
  - Funzionalità Aggiuntive che il Cliente può scegliere in base alle proprie esigenze di processo, quali: Consegna in mani proprie; Consegna previo riconoscimento del ricevente; Ritiro previo riconoscimento Contrassegno; Acquisizione Ottica.
- Impostazione solo presso i CMP (Centro di Meccanizzazione Postale).
- L'unica modalità di affrancatura prevista è la SMA (Senza Materiale Affrancatura).

### Tempi di consegna

Servizio 1PLUS: 1 giorno lavorativo successivo a quello di accettazione nel 90% dei casi (J+3 al 98%). Poste indica nelle condizioni contrattuali pubblicate sul sito e disponibili presso i propri centri le località nelle quali il Servizio non sarà, comunque, effettuato in j+1

Servizio PLUS: 4 giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi (J+6 al 98%).

Le consegne avvengono nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì salvo festività nazionali o locali (Santi Patroni) nelle sole zone in cui è attivo il servizio.

Per i soli invii Basic1/Plus e Reverse1/ Plus (con consegna in 1 giorno lavorativo oltre quello di spedizione), Poste provvede al recapito nella giornata del sabato nei soli Comuni indicati nell'apposita lista "Comuni attivi il sabato per il recapito" pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) a condizione che gli invii siano:

- a) spediti e destinati nell'ambito della stessa Regione;
- b) spediti e destinati entro le tratte indicate nella lista Ambito interregionale pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Non è prevista la consegna al sabato per gli invii BasicPlus e ReversePlus.

### Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Ristori**

### **Invii Basic 1 Plus e Reverse 1 Plus:**

- a) ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione se l'obiettivo di consegna è in J+1: 150% costo della spedizione, al netto IVA e servizi aggiuntivi;
- b) ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 4° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3: 150% costo della spedizione, al netto IVA e servizi aggiuntivi
- c) ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ovvero perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: €50,00.

### **Invii Basic Plus e Reverse Plus:**

- a) ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 7° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: 150% costo della spedizione, al netto IVA e servizi aggiuntivi.
- b) ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio= €50,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori

## **Postatarget**

Servizio di pubblicità diretta per corrispondenza su tutto il territorio nazionale.

### **La Gamma**

La gamma "Postatarget" è costituita dai seguenti servizi:

- Postatarget Basic
- Postatarget Card
- Postatarget Catalog
- Postatarget Creative
- Postatarget Magazine

- Postatarget Gold

## Caratteristiche comuni

Gli invii Postatarget:

- consistono in comunicazioni di tipo pubblicitario e promozionale aventi contenuto identico, salvo eventuali personalizzazioni definite e specificate nelle relative schede tecniche che non alterino, comunque, la natura del messaggio. In nessuno dei prodotti di recapito facenti parte della gamma Postatarget, sono ammessi invii di merce destinata alla vendita. Non sono altresì qualificabili come Pubblicità Diretta Indirizzata gli invii contenenti, nello stesso involucro, comunicazioni di tipo promozionale e pubblicitario unitamente ad altre comunicazioni di tipo non promozionale e pubblicitario;
- possono essere spediti da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale;
- impostati dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

- rispettare gli orari limite di impostazione;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso i centri di accettazione;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Il cliente può richiedere la restituzione al mittente degli invii pagando l'importo aggiuntivo riportato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## Caratteristiche dei singoli servizi

**Postatarget Card** è il servizio di recapito che consente di inviare cartoline e pieghevoli su tutto il territorio nazionale.

**Postatarget Basic** è il servizio per la spedizione di mailing indirizzati che coniuga la necessità di colpire l'attenzione del target di clientela mediante una comunicazione diretta, dettagliata e personalizzata e l'esigenza di contenere gli oneri della campagna.

**Postatarget Creative** è il servizio ideale per catturare l'attenzione del target, sviluppare la relazione con il cliente e valorizzare il brand aziendale, appositamente concepito per liberare l'estro creativo dei marketing & communication manager. Il prodotto garantisce la massima personalizzazione di formati e materiali, per rendere unica ed indimenticabile ogni occasione di comunicazione. La possibilità di inserire un'ampia varietà di elementi supplementari nel

mailing (campioni di prodotto, gadget ed altri strumenti per meglio predisporre il consumatore o evidenziare gli aspetti più interessanti dell'offerta), garantisce un impatto ancora maggiore alle azioni di comunicazione. La personalizzazione dell'affrancatura mediante l'inserimento di immagini e testi consente di richiamare l'attenzione del destinatario sul brand, sui contenuti dell'offerta, su particolari date ed avvenimenti, ecc. Nell'ambito di tale prodotto rientrano:

- l'offerta Invito al Voto, che consente a singoli candidati o liste di spedire per tre mesi, a partire dalla prima spedizione, invii destinati a comunicare un messaggio di propaganda elettorale, informativo e promozionale in occasione di consultazioni elettorali ufficialmente indette e/o comitati referendari
- l'offerta Invito alla Prova che consente ai nuovi clienti Postatarget (o a coloro che non abbiano spedito prodotti Postatarget negli ultimi due anni solari) di spedire a prezzi particolarmente vantaggiosi per tre mesi consecutivi dalla prima spedizione .
- l'offerta Sviluppo Customer Base che permette alle aziende che vogliono incrementare la propria base clienti condizioni vantaggiose sui volumi incrementali rispetto alle spedizioni degli ultimi 12 mesi.

**Postatarget Catalog** è un servizio di recapito per inviare cataloghi di vendita relativi ai prodotti/servizi di una specifica azienda. Il supporto utilizzabile per l'invio di cataloghi può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente e deve essere di natura esclusivamente cartacea. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale viene applicato un prezzo ridotto, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte della struttura di Poste italiane Centro Omologazione Prodotto.

**Postatarget Magazine** è un servizio di recapito per spedire comunicazioni aziendali interne (houseorgan) ed esterne (corporate magazine) e pubblicazioni a carattere pubblicitario e informativo di beni e servizi. Le pubblicazioni e riviste inviate tramite Postatarget Magazine devono contenere minimo il 50% di articoli a carattere informativo ed editoriale e massimo il 50% di pubblicità, come dettagliato nel paragrafo "Cosa Spedire". Il supporto utilizzabile per la comunicazione può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale vengono applicate tariffe agevolate, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte del Centro Omologazione Prodotto di Poste Italiane.

**Postatarget Gold** è il canale di contatto premium per il Direct Mailing Indirizzato, ideale per comunicare un'immagine di prestigio ed esclusività, rafforzare la relazione con i clienti più remunerativi ed accelerare i tempi di recapito della campagna. Postatarget Gold si presenta come un servizio integrato che abbina il servizio di recapito ad un servizio a Valore Aggiunto e, nel caso di adesioni a Convenzioni annue, ai servizi di rendicontazione delle spedizioni della linea Evolution, attraverso cui acquisire maggiori informazioni sull'esito della campagna ed ottimizzare così l'azione di marketing. Le diverse opportunità di personalizzazione dell'affrancatura consentono infine di accrescere ulteriormente l'impatto

del mailing, ponendo l'accento sugli attributi della marca, sui contenuti dell'offerta, su particolari date e ricorrenze, ecc.

## **Tempi di consegna**

I **servizi Postatarget** prevedono tempi di consegna differenziati (da J+4 a J+9) a seconda della sottocategoria di prodotto, così come riportato nel dettaglio nelle Schede Tecniche di riferimento pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Quando presentare il reclamo**

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

## **Ristori**

Nel caso di mancata consegna di tutti o parte degli invii, laddove sussistano riscontri obiettivi, al cliente sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati per la parte di prodotto non consegnata.

## **Postatarget International**

Per spedire in oltre 200 Paesi nel mondo comunicazioni commerciali, messaggi promozionali o Direct mail indirizzato, scegliendo tra due livelli di servizio.

## **Caratteristiche**

- Servizio di corrispondenza che consente di spedire comunicazioni commerciali o messaggi promozionali, cataloghi di vendita per corrispondenza e brochure. Si possono inoltre allegare campioni di merce e oggetti promozionali che concorrono, per peso e dimensione, alla determinazione del prezzo finale.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane - in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelaborazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione - per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su [www.poste.it](http://www.poste.it).
- Quantità minima di accesso: 100 invii, che devono essere identici per peso, formato e contenuto e che possono essere destinati anche a più paesi. Nel caso di un quantitativo minimo inferiore a 100 pezzi, gli invii saranno comunque accettati come Postatarget International e a essi verrà applicato il prezzo previsto per 100 pezzi.

- Impostazione presso:
  - CMP (Centro di Meccanizzazione Postale);
  - CP (Centri provinciali);
  - CD (centri di distribuzione abilitati).
- Tre formati previsti: Standard, Midi e Maxi.

## **Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna**

Postatarget International:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 12 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America e Oceania: consegna nell' 85% dei casi in 16 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Resto America - Asia - Africa: consegna nell'85% dei casi in 17/-22 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

Postatarget International plus:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America: consegna nell' 85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Asia, Oceania e resto America: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- altri paesi dell'Africa: consegna nell'85% dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

## **Quando presentare reclamo**

Il reclamo può essere presentato, dal Cliente o da un soggetto da esso delegato, entro 6 mesi dalla data di spedizione.

## **Ristori**

Trattandosi di prodotto non tracciato, non sono previsti indennizzi.



## Postareply

Per facilitare la risposta dei propri clienti o il rinvio di merci e documenti attraverso una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata senza necessità di affrancatura.

Postareply è associabile a tutti i servizi di corrispondenza internazionale e può essere inviato in tutto il mondo fino a 50 grammi, mentre per alcune destinazioni il servizio è disponibile fino a 2 Kg.

### Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza, servizio di risposta prepagata (tramite una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata) per facilitare la risposta dei clienti esteri a campagne di marketing o la restituzione di cartoline, buste, piccole merci. Può essere associato a tutti i servizi di corrispondenza internazionale.
- Non è richiesta una quantità minima.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelaborazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione, per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su [www.poste.it](http://www.poste.it).

### Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Gli invii Postareply ritornano presso il centro di smistamento scelto dal cliente nella scheda cliente con le seguenti tempistiche medie:

- Europa: J+3/4;
- Resto del mondo: J+4/8.

### Formati

I formati ammessi a seconda dei paesi di destinazione sono i seguenti:

Peso: 0-50 gr

- Dimensioni minime: 14 x 9 cm
- Dimensioni massime: 23,5 x 12 cm
- Spessore massimo: 0,5 cm
- Spessore della carta: minimo 240 gr/mq

Peso: 51-250, 251-500 gr

- Dimensioni minime: 9 x 14 cm
- Dimensioni massime: 30,5 x 38,1 cm

- Spessore massimo: 2 cm
- Peso: 501-1000, 1001-2000 gr
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni (lunghezza, larghezza e spessore) non deve superare 900 mm e la dimensione maggiore delle tre non deve superare 600 mm.

## Quando presentare reclamo

Entro il termine di 6 mesi dalla data di spedizione.

## Ristori

Non sono previsti, trattandosi di prodotto non tracciato.

## Gamma Posteminibox

E' la gamma di servizi dedicati al business per spedire lettere, documenti e oggetti fino a 2 kg in 40 Paesi.

## Gamma di servizi

- Il Servizio si compone di:
    - Posteminiboxtrack:** il servizio per la spedizione tracciato (per alcuni Paesi la tracciatura è disponibile solo fino al confine italiano) a firma del destinatario; è previsto un solo tentativo di recapito ed in assenza del destinatario sarà lasciato un avviso per il ritiro dell'invio presso gli uffici messi a disposizione dall'Operatore Postale del paese di destinazione. L'invio è tenuto in giacenza per un periodo che dura al massimo 30 giorni (dipende dalla regolamentazione del paese di destinazione).
- Servizi accessori:
- Contrassegno (Cash On Delivery) è ammesso per determinate destinazioni (l'elenco è disponibile sul sito di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it)) e con i limiti di valore stabiliti dal Paese estero
  - Avviso di ricevimento: attesta la prova di avvenuta consegna con data e firma del ricevente.

**Posteminibox:** servizio veloce non tracciato, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.

**Posteminibox economy:** servizio non tracciato ed economico, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.

Per l'intera gamma di prodotti sarà restituito al mittente gratuitamente l'invio ritenuto "non consegnabile" per invio rifiutato, indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, oppure per destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto o trasferito.

- E' disponibile il servizio di pick-up che prevede il ritiro presso il domicilio indicato dal Cliente ed è regolato dalle apposite Condizioni Generali di Servizio – pick-up
- L'impostazione del prodotto, in considerazione dei volumi da gestire, deve essere effettuata presso:
  - **CMP** (Centro di Meccanizzazione Postale): senza limiti di quantitativi
  - **Centri Provinciali:** fino a un massimo di 10.000 pezzi o un limite di 1.000 kg
  - **CD** (Centri di Distribuzione abilitati all'accettazione): fino a un massimo di 5.000 pezzi o un limite di 200 kg
- Allestimento degli invii: per le buste un allestimento in scatole, per il prodotto cellophanato un allestimento in plichi, mentre per i pacchetti direttamente in pallet opportunamente predisposti con film plastico.

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

I tempi medi di consegna al destinatario estero variano in base al tipo di servizio scelto e sono consultabili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

I giorni sotto riportati si intendono lavorativi ed oltre quello di spedizione.

Posteminibox:

Europa e Turchia: 3 giorni;

Stati Uniti e Canada: 5/6 giorni;

Israele: 4/5 giorni;

Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 7/8 giorni

Posteminibox economy e Posteminiboxtrack:

Europa e Turchia: 6 giorni;

Stati Uniti e Canada: 14 giorni;

Israele: 10 giorni;

Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni.

## **Formati**

Formati: gli invii di Posteminibox, devono rispettare i seguenti limiti dimensionali:

- Dimensioni minime: 11 x 15 cm;
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni non deve superare i 90 cm e la misura maggiore non deve superare i 60 cm.

Gli invii eccedenti i limiti dimensionali massimi non potranno essere accettati.

Il peso massimo delle spedizioni di Posteminibox è di 2 Kg.

Gli invii eccedenti il limite massimo di peso non potranno essere accettati.

## **Quando presentare reclamo**

Entro 6 mesi dalla data di spedizione.

## **Ristori**

Unicamente per il servizio tracciato di **Posteminiboxtrack** Poste risponde in caso di perdita, danneggiamento e manomissione nei limiti previsti dalla normativa internazionale, con un importo pari a 30 DTS oltre al costo della spedizione.

In caso di indebita restituzione dell'invio, sarà riconosciuto il rimborso del costo della spedizione.

## **Paccocelere<sup>1</sup>**

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg. E' possibile accedere al prodotto attraverso il canale on line, attraverso la modalità Paccoweb.

## **Caratteristiche**

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 10 giorni lavorativi presso gli UP, inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Garanzia soddisfatti o rimborsati;
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio (il ritiro a domicilio è previsto solo per clienti business e carnet).

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna 1/2 giorni lavorativi. Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno (elenco presso gli UP e sul sito di Poste Italiane).

## **Formati**

Somma dimensioni: 150 cm

Lato max: 100 cm

Peso: fino a 30 kg

## **Voluminoso**

Somma dimensioni: 220 cm

Lato max: 150 cm

Peso: fino a 30 kg

## **Quando presentare il reclamo**

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 2° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.

Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 2° ed il 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.

Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

## **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di €50,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

## **Paccocelere<sup>1</sup> assicurato**

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e

comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

## **Paccocelere 3**

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg. E' possibile accedere al prodotto attraverso il canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

### **Caratteristiche**

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 10 giorni lavorativi presso gli UP, inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Garanzia soddisfatti o rimborsati;
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio (il ritiro a domicilio è previsto solo per clienti business e carnet).

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna 4 giorni lavorativi.

### **Formati**

Somma dimensioni: 150 cm

Lato max: 100 cm

Peso: 0-30 kg

### **Voluminoso**

Somma dimensioni: 220 cm

Lato max: 150 cm

Peso: fino a 30 kg

## **Quando presentare reclamo**

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.

Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 5° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.

Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

## **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di € 30,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

## **Paccocelere3 assicurato**

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste, previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

## **Paccofree**

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare in Italia, in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali documenti e oggetti.

### **Caratteristiche**

- Le confezioni sono disponibili in 5 formati con consegna espressa.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso gli Uffici Postali abilitati. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito 30 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, , tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 10 gg lavorativi, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo, Casella postale e Fermoposta.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna espressa fino a 30 Kg: la consegna avviene dal lunedì al venerdì in 1 giorno lavorativo successivo al ritiro nella maggior parte delle località d'Italia e in 2 giorni lavorativi da/per Calabria, Sicilia e Sardegna; affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'ufficio postale.

In alcune località (il cui elenco è disponibile su [www.poste.it](http://www.poste.it)) lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno.

Il recapito degli invii oggetto del Servizio è effettuato su tutto il territorio nazionale ad eccezione delle località di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia. Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano.

### **Quando presentare il reclamo**

Per gli invii Paccofree il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di accettazione.



## **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di €50,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

## **Postafree**

Prodotto prepagato e preaffrancato, disponibile in 3 formati e fino a 2 Kg, per inviare in Italia in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali, documenti e oggetti.

## **Caratteristiche**

- Le confezioni sono disponibili in 3 formati con consegna standard.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso gli Uffici Postali abilitati. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito per le spedizioni standard 2 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 10 gg lavorativi, ritiro a domicilio (massimo un ritiro al giorno per cliente, massimo 15 pezzi per ritiro, peso massimo totale 5kg), secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo, Casella postale, Fermoposta.

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna in J+4 al 90% e J+6 al 98 % gg lavorativi. La consegna è effettuata dal lunedì al venerdì.

Affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'Ufficio Postale.

Il recapito degli invii oggetto del Servizio è effettuato su tutto il territorio nazionale ad eccezione delle località di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia. Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano.

## **Quando presentare reclamo**

Per gli invii Postafree, il reclamo può essere presentato dal 7° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi. Il reclamo deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di quella di accettazione.

## **Ristori**

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di €30,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

## **Confezioni preaffrancate internazionali (Paccofree Internazionali)**

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare in Unione Europea e in USA, in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali documenti e oggetti.

### **Caratteristiche**

- Le confezioni sono disponibili in 2 formati
  - Small fino a 1 kg
  - Large fino a 3 kgper invii diretti in Unione Europea e USA, con consegna espressa.
- Il servizio è rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione, il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso gli Uffici Postali abilitati al servizio. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi negli uffici abilitati o richiedere il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione).
- Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Servizio e riportate nel retro della confezione), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura. Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, tracciatura dell'invio online o tramite call center, assistenza doganale on line su sito e documentazione necessaria inclusa nella confezione, giacenza di 10 gg lavorativi, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

- Europa J+2 <sup>1</sup>
- USA J+3 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> nelle principali località e per le spedizioni accettate entro l'orario limite.

Maggiori informazioni relative ai tempi ed alle destinazioni servite, sono disponibili sul sito di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione dedicata al servizio assistenza doganale, oppure si può chiamare il **numero verde 803.160** (dal lunedì al sabato, ore 8-20).

## Quando presentare il reclamo

Per gli invii Paccofree Internazionale il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento dell'acquisto della confezione e dell' accettazione.

## Ristori

- In caso di ritardo, il risarcimento è pari alla differenza fra le spese di spedizione (Iva inclusa) ed il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione (informazioni di dettaglio presso gli UP o contattando il numero verde 803.160).
- In caso di perdita, manomissione, danneggiamento totale o parziale il risarcimento comprende le spese di spedizione (Iva esclusa) oltre l'importo di € 26,00;
- In caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Cliente, il risarcimento è pari alle spese di spedizione Iva esclusa

## **Crono**

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce e che vogliono spedire agli e-shopper con tempi standard e con la possibilità di scegliere tra la consegna a domicilio o in fermoposta/casella postale, presso una rete capillare di Uffici Postali distribuiti su tutto il territorio nazionale.

## Caratteristiche

### Dimensioni massime

**Standard:** fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.

**Voluminoso:** fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Peso massimo: con Crono è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso.

I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Multicollo: non disponibile

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale Crononline.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.

Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.

La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale.

Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale Crononline, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizioni. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.

La giacenza è sempre gratuita.

Servizi accessori a pagamento: assicurazione, contrassegno, prova di consegna (POD), Prova di consegna in formato elettronico (DigiPOD)<sup>2</sup>, Smart Alert, ritorno al mittente.

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

## **Quando presentare il reclamo**

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

## **Ristori**

Il Cliente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco.

---

<sup>2</sup> non disponibile per spedizioni consegnate all'ufficio postale

## Crono Express

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce e che vogliono spedire agli e-shopper in modo veloce (spedizione espressa), efficace (possibilità di richiedere la consegna in fermoposta/casella postale, giacenza di 10 gg lavorativi all'UP in caso di mancata consegna) e flessibile (possibilità di richiedere diversi accessori).

### Caratteristiche

#### Dimensioni massime

**Standard:** fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.

**Voluminoso:** fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

**Peso massimo:** con Crono Express è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso. I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

**Multicollo:** non disponibile.

**Pick-up:** compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale Crononline.

**Modalità di consegna:** è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.

Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.

La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale.

**Giacenza:** la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente),—attraverso il portale Crononline, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizioni. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.

La giacenza è sempre gratuita.

**Servizi accessori a pagamento:** Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al piano Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito,, Assicurazione, Copertura Basic, Contrassegno, Prova di Consegna (POD), DigiPOD<sup>3</sup> (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert, Ritorno al mittente.

---

<sup>3</sup> non disponibile per spedizioni consegnate all'ufficio postale

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

## **Quando presentare il reclamo**

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

## **Ristori**

Il Cliente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco.

## **Crono Economy**

Servizio nazionale dedicato alle aziende e-commerce con grandi volumi di spedizioni e che vogliono spedire agli e-shopper con tempi standard a condizioni vantaggiose.

## **Caratteristiche**

Dimensioni massime:

**Home delivery:** cm 50 x 28 x 32;

**Fermoposta/Casella Postale:** lunghezza max lato maggiore 100 cm e somma dei tre lati max 150 cm.

Peso massimo:

**Home Delivery:** 0-5 Kg;

**Fermoposta/Casella Postale:** 0-20 Kg

Soglia minima di accesso al servizio: 500 spedizioni per ritiro.

Multicollo: non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano. Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.

La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale.

Giacenza: gratuita presso gli uffici postali abilitati, per 10 giorni lavorativi, compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza.

Servizi accessori a pagamento: Contrassegno, Smart Alert, Ritorno al mittente.

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

## **Quando presentare il reclamo**

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

## **Ristori**

Il Cliente ha diritto al ristoro esclusivamente nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita/danneggiamento, oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA.

## **Crono Reverse**

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce. Ideale per la gestione delle spedizioni di reso da parte degli e-shopper che, per restituire i propri acquisti, potranno scegliere tra il ritiro a domicilio o la consegna presso uno degli Uffici Postali abilitati. Il merchant potrà produrre ed inviare in formato elettronico la lettera di vettura che l'e-shopper utilizzerà per la spedizione di reso.

## **Caratteristiche**

### Dimensioni massime

**Standard**: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm;

**Peso massimo**: con Crono Reverse è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso

**Multicollo**: non disponibile.

**Pick-up**: l'e-shopper, ricevuta la lettera di vettura precompilata, può richiedere il pick-up a domicilio o recarsi in uno degli Uffici postali abilitati.

**Modalità di consegna**: previsto un tentativo di consegna.

## **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

## **Quando presentare il reclamo**

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.



## **Ristori**

Il Cliente ha diritto al ristoro esclusivamente nei casi di danneggiamento, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita/danneggiamento, oltre al costo di spedizione al netto dell'Iva.

## **Crono Internazionale**

Servizio Internazionale per spedizioni di documenti e pacchi internazionali fino a 30 kg in oltre 200 destinazioni nel mondo.

### **Caratteristiche**

**Dimensioni:** massime: il lato più lungo 150 cm, somma dei tre lati non superiore a 225 cm; minime: 20 x 11 cm.

**Peso:** fino a 30 kg.

**Multicollo:** non disponibile.

**Pick-up:** compreso nel prezzo.

**Modalità di consegna:** presso il domicilio del destinatario o anche in Fermoposta e Casella Postale(per i Paesi che lo prevedono, l'elenco Paesi è disponibile sul sito poste). Sono previsti uno o due tentativi di consegna, secondo il Paese di destino.

**Giacenza:** gratuita, mediamente le spedizioni sono tenute in giacenza dagli operatori postali esteri per 15 giorni, inclusi sabato e festivi. Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente.

Il Cliente può svincolare la spedizione entro il periodo di giacenza, gratuitamente, contattando il numero verde 800.160.000.

**Servizi accessori:** Assicurazione; Fermo Posta e Casella Postale; Smart Alert; Ritorno al Mittente; Prova di Consegna.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 3 giorni lavorativi nella maggior parte delle località in Europa, tranne per alcuni cap della Norvegia e Portogallo consegna in 3/5 giorni. Nel resto del mondo 3/5 giorni lavorativi.

Tempi indicativi di consegna, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

### **Quando presentare il reclamo**

Il cliente può presentare reclamo entro 90 giorni dalla data di ritiro della spedizione da parte di poste.

## **Ristori**

Nei casi di perdita, danneggiamento, o manomissione della spedizione, il cliente ha diritto al rimborso disciplinato nelle condizioni generali di servizio.

## **Express Mail Service (EMS)**

Servizio per spedire pacchi e documenti in circa 175 destinazioni nel mondo.

E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Paccoweb.

### **Caratteristiche**

- Peso massimo fino a 30 kg.
- Monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni<sup>1</sup>.
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb.
- Accessori: assicurazione.

<sup>1</sup> Il servizio di tracciatura può non essere disponibile o disponibile parzialmente in alcuni paesi il cui elenco è riportato nella Guida alle spedizioni.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

I tempi medi di consegna al destinatario variano da 2 a 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione secondo il Paese di destinazione e salvo l'eventuale espletamento di formalità doganali.

Per alcune località particolari i tempi possono subire variazioni.

I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo, se lavorativo.

E' possibile che le spedizioni verso alcuni Paesi siano consegnate presso l'ufficio postale di competenza, anziché all'indirizzo del destinatario.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.

### **Formati**

#### **Dimensioni**

Massime: il lato più lungo non deve essere superiore a 150 cm (lunghezza) e la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm.

Minime: non inferiori a 20 x 11 x 0,5 cm.

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a 30 kg.

## **Quando presentare reclamo**

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

## **Ristori**

Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra le spese della spedizione Iva inclusa (ove applicabili, in base alle regole della territorialità) ed il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione.

Perdita, danneggiamento o manomissione = le spese della spedizione Iva esclusa oltre a 25,82 €.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione Iva esclusa.

## **EMS Assicurato**

Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese della spedizione Iva inclusa (ove applicabili, in base alle regole della territorialità) e il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione.

Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, oltre le spese della spedizione al netto del servizio di assicurazione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = le spese della spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione

## **QuickPackEurope (QPE)**

Servizio per spedire pacchi in Europa fino a 30 kg.

E' possibile accedere al prodotto tramite canale *on line*, attraverso la modalità Paccoweb.

### **Caratteristiche**

- 2 tentativi di consegna.
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni.
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb.
- Accessori: assicurazione.

### **Obiettivo di qualità/Tempi di consegna**

Tempi indicativi di consegna

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì entro 3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi) salvo località particolari \*e salvo l'espletamento di eventuali formalità doganali (per i soli paesi Extra UE).

I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

Per ulteriori informazioni contattare il numero 803.160.

(\*) Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare 3-5 giorni più quello di spedizione.

### **Formati**

#### **Dimensioni:**

minime: cm 20 x cm 11 x cm

massime: cm 225 (somma dei tre lati)

Dimensioni del lato più lungo: non superiori a cm 150

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a kg 30

I clienti senza accordo commerciale possono consultare le tariffe sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.

## **Quando presentare reclamo**

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

## **Ristori**

Perdita, danneggiamento o manomissione = importo pari al valore del contenuto fino a 450 DTS, comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso delle spese della spedizione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese della spedizione.

## **QPE Assicurato**

Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro, oltre le spese della spedizione al netto del servizio di assicurazione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = le spese della spedizione, al netto del servizio di assicurazione.

## **Pacco Celere Internazionale**

Servizio per spedire pacchi e documenti in oltre 200 destinazioni nel mondo.

E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Paccoweb.

### **Caratteristiche**

- peso massimo fino a 30 kg.
- 2 tentativi di consegna.
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni<sup>1</sup>.
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb
- Accessori: assicurazione.

<sup>1</sup> Per alcune destinazioni (Tunisia, Groenlandia, Isole Faroe e alcuni CAP della Svizzera) la tracciatura di avvenuta consegna si intende relativa all'arrivo delle spedizioni presso Amministrazione Postale di destino che ne cura la distribuzione finale.

### **Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna**

**Paesi Unione Europea** (principali località) = 2 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione.

**Paesi Extra Unione Europea** (principali località) = 2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione, salvo formalità doganali.

**Resto del mondo**(principali località)= 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione, salvo formalità doganali.

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì. I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.

### **Formati**

#### **Dimensioni:**

massime: il lato più lungo misura 150 cm; la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm;

minime: 23,5 X 12 cm x 3 mm di spessore.

Documenti: fino a 2,5 kg.

Pacchi: fino a 30 kg.

## **Quando presentare reclamo**

in caso di danno (inclusa la perdita parziale di una spedizione) entro 5 giorni dalla data di consegna tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto;

- in caso di ritardo entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione;

- in caso di perdita entro 30 giorni dalla data di accettazione.

## **Ristori**

Ritardo= importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e la tariffa prevista per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione.

Perdita, danneggiamento o manomissione= spese di spedizione Iva esclusa oltre a € 26,00;

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, quando la spedizione sia stata restituita al mittente= importo pari alle spese di spedizione Iva esclusa

## **Paccocelere Internazionale assicurato**

Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e la tariffa prevista per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione.

Perdita, danneggiamento o manomissione= indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione;

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, quando la spedizione sia stata restituita al mittente= le spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.

## **Gamma Extradoc**

Extradoc è il nuovo servizio di corrispondenza di Poste Italiane che permette al Cliente di spedire, su tutto il territorio nazionale, in raccomandazione o assicurazione, documenti con peso fino a 20 kg in modo sicuro, tracciato e a firma.

Il servizio include la confezione, i modelli di spedizione e l'attestazione di consegna.

Extradoc è rivolto a professionisti e PA.

### **Caratteristiche**

- attestazione dell'avvenuta spedizione;
- attestazione dell'avvenuta consegna;
- possibilità di assicurare il contenuto dell'invio con importo fisso di 250 Euro;
- consegna tracciata e a firma in 6-8 giorni, oltre quello di spedizione, esclusivamente al destinatario o a soggetti abilitati;
- due tentativi di recapito restituzione al mittente senza periodo di giacenza in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
- packaging con chiusura antieffrazione, impermeabile, facilmente identificabile nel circuito postale e a prova di smarrimento;
- monitoraggio delle spedizioni.

### **Pesi, formati, contenuti e modalità di accesso**

- Dimensioni: 60 x 85 x 22 cm;
- Peso: è possibile spedire invii da 0 a 20 kg di peso;
- Contenuto degli invii: gli invii non possono contenere denaro, oggetti preziosi, titoli e carte di valore eseguibili al portatore. Inoltre, in generale, non possono contenere merci, carboni e diamanti industriali, articoli soggetti alle restrizioni IATA, materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento. E' possibile spedire esclusivamente materiale cartaceo ed oggetti contenenti documenti informatici;
- Predisposizione invii: il Cliente deve utilizzare per la spedizione esclusivamente la modulistica e il packaging messi a disposizione da Poste,, rispettando le indicazioni di confezionamento riportate sulla busta; Modalità di accesso: il cliente può utilizzare il servizio a seguito di sottoscrizione tramite le strutture commerciali di Poste Italiane degli specifici contratti previsti e nel rispetto delle seguenti condizioni minime di accesso, previste per il prodotto in termini di: modalità di accettazione, specifiche di confezionamento, generazione delle distinte di accettazione, compilazione moduli di accettazione;
- Centri di accettazione: accettazione presso gli UP abilitati e Centri rete abilitati.



## **Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna**

La consegna è prevista dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi) in orario mattutino, secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione):

- j+6 al 90%
- j+8 al 98%

## **Quando presentare il reclamo**

Il cliente può presentare reclamo entro 90 giorni.

## **Ristori**

Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie e nei limiti di seguito indicati:

Posta Raccomandata Extradoc:

- ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 10° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori;
- ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, ovvero perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio= €. 20,00.
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori.

Posta Assicurata Extradoc

- ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 10° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori;
- ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = €. 20,00;
- perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = €. 250,00 (valore dichiarato);
- mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori.

NB:

Inoltre, non è previsto nessun rimborso e/o altra forma di ristoro per disservizi sull'attestazione di consegna fermo restando la possibilità per il cliente di chiederne una copia senza costi aggiuntivi attraverso il canale previsto di assistenza (800.160.000 ovvero post vendita di riferimento). In tal caso, attraverso i previsti canali di assistenza, verrà recuperata dal centro di Poste che ha consegnato il plico copia del registro di consegna (c.d. mod 28 aut) riportante la firma di colui che ha ritirato. Al cliente potrà pervenire copia sostitutiva di attestazione di consegna.

## **Posta Light**

È un servizio avente ad oggetto la consegna di invii non registrati su tutto il territorio nazionale, ciascuno di peso fino a 100 g.

### **Caratteristiche**

- Il servizio consente di spedire invii solo a chi ha già aderito al servizio Affrancaposta;
- non è previsto il servizio di Reso al mittente.

### **Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna**

La consegna è prevista dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi), secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione).

- j+5 al 85%
- j+7 al 99%

### **Pesi, Formati, contenuti e modalità di accesso**

- Peso: è possibile spedire invii fino a 100 gr di peso;
- Dimensioni: Formato piccolo con peso 3 - 50 gr, min (140 x 90 x 0,15) cm e max (235 x 120 x 5) cm e Formato medio con peso 3 - 100 gr, min (140 x 90 x 0,15) cm e max (353 x 250 x 25) cm;
- Contenuto degli invii: gli invii possono contenere documentazione di vario genere. Gli invii non possono contenere denaro, oggetti preziosi, titoli e carte di valore esigibili al portatore, oggetti osceni e pornografici, materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento, pena la risoluzione del contratto e il risarcimento di tutti gli eventuali danni diretti e/o indiretti;
- Predisposizione invii: gli invii, confezionati in busta cartacea bianca o comunque chiara devono essere perfettamente chiusi in modo da garantire l'integrità e l'inaccessibilità al contenuto ed il confezionamento non deve deteriorarsi durante il processo di recapito. Sul

fronte dell'invio dovranno essere presenti: l'affrancatura, il blocco indirizzo destinatario, l'eventuale blocco indirizzo mittente con eventuale Logo;

- Conguagli a carico del cliente: ove il quantitativo complessivo di invii spediti dal Cliente nell'anno solare di riferimento risulti superiore a 200.000 pezzi;
- Modalità di accesso: il Cliente può utilizzare il prodotto se ha preventivamente aderito al servizio Affrancaposta e rispettato le condizioni tecniche descritte nella relativa scheda tecnica;
- Modalità di consegna: il Cliente può consegnare gli invii presso gli uffici tra quelli disponibili per l'accettazione dei Grandi Clienti, inserire gli invii in bolgetta o in alternativa impostare gli invii direttamente nelle cassette di impostazione nel rispetto delle regole definite per il servizio Affrancaposta.

## Quando presentare reclamo

Il Cliente o un soggetto da quest'ultimo delegato può presentare reclamo entro 90 giorni dalla data di consegna a Poste degli invii.

## Ristori

Poste, sulla base di riscontri obiettivi, risponde nei confronti del Cliente esclusivamente per la mancata o parziale distribuzione del materiale entro il limite massimo dei corrispettivi versati relativi al quantitativo di materiale non consegnato.

## Caselle Postali

Servizio che consente di ricevere la corrispondenza in una casella riservata presso uno degli uffici postali abilitati. Il Servizio prevede l'immissione nella casella locata degli invii postali diretti al cliente all'indirizzo della casella, ad eccezione degli invii soggetti a firma o eccedenti per volume la capienza della casella, per i quali sarà immesso apposito avviso all'interno della casella stessa.

## I Vantaggi

- **Sicurezza:** la casella può essere aperta solo con la chiave data in dotazione.
- **Riservatezza:** la privacy è garantita per tutta la posta in arrivo.
- **Comodità:** la posta può essere ritirata in qualsiasi momento durante l'orario di apertura dell'ufficio postale.
- **Funzionalità:** puoi richiedere più caselle.

## Formati

Piccola, 145x96x400

Media, 145x145x400

Grande 145x290x400

Aperta (è la casella ubicata all'interno delle strutture di Poste)

Per aprire una casella postale è necessario:

- essere maggiorenni
- versare un canone annuale
- presentare un documento d'identità o un certificato di iscrizione alla Camera di Commercio
- compilare l'apposito modulo disponibile presso gli uffici postali abilitati.