

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") disciplinano il Servizio Seguimi di Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, Viale Europa 190, 00144 (di seguito "Poste").

Le stesse, nel caso di servizio a domicilio, ai sensi degli artt. 49 e 50 del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo), sono pubblicate sul sito www.poste.it, messe a disposizione del cliente in "download" e consegnate all'interessato.

1. OGGETTO

1.1 Il servizio "**Seguimi tutta la posta**" (di seguito "Servizio") consente al destinatario di ricevere la corrispondenza ad un indirizzo diverso, anche estero, da quello indicato dal mittente, presso altra persona fisica, o presso una Casella Postale, di cui il destinatario è titolare.

1.2 Il Cliente può richiedere la versione "**Seguimi solo posta a firma**" per il reinoltro della sola corrispondenza a firma (posta assicurata, posta raccomandata, raccomandata 1, Postafree, Raccomandataincitta). Tale versione è disponibile solamente per indirizzi situati in Italia.

1.3 Il Servizio non può essere effettuato:

- per gli atti giudiziari o equiparati ex lege, nonché per le comunicazioni connesse alla notifica degli atti giudiziari che saranno notificati con le modalità previste dalla legge n. 890/82
- per gli atti tributari
- per gli invii di PostaPatente
- per gli invii raccomandata Extradoc ed Assicurata Extradoc
- per gli invii di Posta Interactive
- per i telegrammi
- per tutti i Pacchi
- per gli invii di PostaReply
- per gli invii diretti a Fermoposta
- nella eventualità di invii diretti a più destinatari alcuni dei quali non abbiano aderito al Servizio, oppure nel caso in cui uno dei destinatari abbia comunicato il recesso dal servizio. Ricorrendo tali fattispecie, la consegna degli invii sarà effettuata nel luogo indicato dal mittente.

1.4 Il Servizio non può essere erogato, altresì:

- a) in presenza di provvedimenti ostativi della Autorità Giudiziaria che siano stati portati a conoscenza di Poste, anche successivamente all'attivazione del servizio.
- b) nel caso di reinoltro da Casella Postale a nuovo indirizzo e da Casella Postale a Casella Postale.
- c) nel caso di reinoltro presso un "indirizzo estero", oltre che per i prodotti sopra indicati, per la corrispondenza a firma, i quotidiani ed i periodici in abbonamento.

1.5 Nel caso in cui il Servizio venga richiesto presso "Casella Postale", la corrispondenza a firma, non sarà immessa in casella ma verranno inseriti solo i relativi avvisi di giacenza presso l'ufficio postale.

1.6 Nel caso di reinoltro presso "altra persona fisica", di cui al successivo punto, il ritiro della corrispondenza a firma presso l'indirizzo indicato dal richiedente può essere effettuato dal destinatario o da soggetto abilitato.

1.7 Il Servizio riguarda esclusivamente la corrispondenza affidata a Poste per il recapito.

2. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE

2.1 Attivazione presso gli Uffici Postali. Il Cliente può richiedere il Servizio consegnando presso gli Uffici Postali abilitati la relativa Scheda Cliente, debitamente compilata ed esibendo un proprio valido documento di riconoscimento in originale.

L'interessato può richiedere il Servizio anche per la corrispondenza indirizzata al coniuge, ai figli nell'esercizio della potestà genitoriale, ad altre persone conviventi e/o persone indicate al successivo punto 2.2, utilizzando uno o più Schede Clienti qualora lo spazio non sia sufficiente. Il Servizio deve essere richiesto personalmente dal Cliente salvo che nei casi previsti dalle presenti condizioni contrattuali. La Scheda Cliente ovvero le Schede Cliente dovranno essere sottoscritte

da tutti i richiedenti maggiorenni ivi indicati che dovranno allegare anche copia non autenticata dei propri documenti di riconoscimento. La richiesta del Servizio presso altra persona fisica deve essere corredata da una dichiarazione di consenso del soggetto presso il cui indirizzo si chiede il reinoltro della corrispondenza, unitamente ad una copia non autenticata del documento di riconoscimento di quest'ultimo.

La richiesta del Servizio presso Casella Postale deve essere corredata da una copia del contratto di casella in vigore e può essere richiesto unicamente dai titolari, ovvero dai cointestatari (familiari) del contratto di Casella Postale.

Per le modalità di fatturazione e di pagamento si rinvia al successivo art. 5.

2.2 Casi specifici di sottoscrizione della Scheda Cliente

2.2.1 Sottoscrizione per la persona sottoposta a tutela. Il reinoltro della corrispondenza indirizzata ad una persona sottoposta a tutela può essere richiesta esclusivamente dalla persona all'uopo designata dal giudice competente al fine del reinoltro della corrispondenza presso il proprio indirizzo, previa esibizione del relativo provvedimento autorizzatorio.

2.2.2 Sottoscrizione degli aventi diritto in caso di decesso. Il reinoltro della corrispondenza di una persona deceduta può essere richiesto da uno degli eredi.

Gli eventuali coeredi dovranno attestare, esclusivamente mediante dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, (ex art. 47 del DPR 445/2000) la loro qualità di eredi ed esprimere la comune volontà di fruire del servizio con apposito atto di delega in favore del richiedente.

3. NORMALIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI INDIRIZZI

3.1 Poste si impegna ad effettuare un controllo sull'esistenza dell'indirizzo, comprensivo del numero civico (c.d. normalizzazione), fornito dal richiedente.

3.2 L'esito del controllo, che potrebbe generare una correzione rispetto all'indirizzo indicato nella Scheda Cliente del Servizio, viene stampato in calce alla Scheda cliente stessa per la conseguente verifica e sottoscrizione per accettazione da parte del richiedente. Il Cliente ha l'obbligo di segnalare e di chiedere la rettifica di eventuali difformità prima dell'accettazione e, comunque, entro lo stesso giorno della richiesta. Oltre tale termine non potranno operarsi rettifiche, ferma restando la facoltà del Cliente di recedere dal contratto secondo le modalità previste all'art. 6 senza diritto, in tal caso, ad alcun rimborso.

4. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI

4.1 Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste debitamente sottoscritta l'Accettazione della relativa Proposta contrattuale, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 13.

4.2 Il Servizio è erogato dalla data indicata nella Scheda Cliente - che in ogni caso non potrà essere inferiore a cinque giorni lavorativi decorrenti dalla presentazione della domanda - per la durata ivi riportata, nel rispetto dei termini previsti dalle presenti Condizioni.

4.3 Per il Servizio presso Casella Postale il termine di scadenza del Servizio non potrà essere successivo alla data di scadenza del contratto di locazione della Casella Postale.

4.4 Gli invii per i quali non è possibile o dovuta la restituzione al mittente saranno trattati secondo le vigenti disposizioni.

4.5 Per il Servizio Seguimi Solo posta a firma, la corrispondenza a firma pervenuta all'ufficio postale prima della scadenza del contratto e che risulti ivi giacente in quanto non recapitata per assenza del destinatario, alla scadenza del periodo di giacenza sarà recapitata al vecchio indirizzo e, trascorso l'eventuale ulteriore periodo di giacenza, sarà restituita al mittente, se indicato. Il Servizio può essere richiesto per un periodo di 3, 6 o 12 mesi.

Alla scadenza del periodo indicato dal destinatario la posta sarà recapitata all'indirizzo indicato dal mittente, fatta salva la possibilità per il destinatario di chiedere la proroga del Servizio presentando una nuova richiesta di attivazione a pagamento almeno 10 gg lavorativi prima della data di scadenza.

5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

5.1 Per il Servizio il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi di seguito indicati:

Seguimi tutta la posta	Destinazione	3 mesi	6 mesi	12 mesi
	Italia	€ 18,15	€ 21,78	€ 27,83
	Estero	€ 36,30	€ 60,50	€ 108,90

Seguimi "solo posta a firma"	Destinazione	3 mesi	6 mesi	12 mesi
	Italia	€ 8,47	€ 12,10	€ 15,73

I prezzi si intendono iva inclusa.

Il Servizio è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria. Per i clienti residenti all'estero l'imposta sul valore aggiunto si applica secondo le regole relative alla territorialità secondo le informazioni ottenute dalla compilazione del Tax Application Form reso disponibile da Poste.

5.2 Il prezzo del Servizio è inoltre pubblicizzato presso gli uffici postali e sul sito www.poste.it. Il Cliente è tenuto al pagamento del prezzo al momento della presentazione della domanda. Eventuali variazioni saranno rese disponibili presso gli uffici postali e pubblicate sul sito www.poste.it.

5.3 In caso di richiesta di fattura, l'operatore rilascia la ricevuta fiscale integrata e attiva la procedura per l'emissione centralizzata della fattura, che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal cliente sulla stessa ricevuta.

6. MODIFICHE E RECESSO

6.1 Poste si riserva la facoltà di variare le presenti condizioni anche per motivi tecnico-organizzativi. Le variazioni saranno rese disponibili presso gli uffici postali e pubblicate sul sito www.poste.it.

6.2 In tal caso, il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto senza diritto ad alcun rimborso.

6.3 Per la corrispondenza cointestata, al verificarsi del recesso da parte di uno soltanto dei contraenti, il servizio non viene più effettuato.

7. RESPONSABILITÀ DI POSTE

7.1 In relazione ai presenti servizi Poste risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

7.2 Poste non risponderà verso il Cliente, per ritardi, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del servizio causati da forza maggiore o caso fortuito come, a titolo esemplificativo, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi prontamente per limitarne o eliminarne la causa.

7.3 Poste nell'erogazione dei servizi si avvarrà della propria rete di recapito unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e o fornitura sottoscritti, pure con unità produttive interne al Gruppo Poste italiane s.p.a., in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

7.4 Per disservizi determinati da cause imputabili direttamente a Poste, il Cliente ha esclusivamente diritto ad un risarcimento nei casi e nei limiti di seguito indicati:

- l'importo sarà pari a 3 volte il prezzo pagato per l'attivazione del Servizio ove sia accertata la mancata attivazione dello stesso per più di 15 giorni;
- l'importo sarà pari a 5 euro per un disservizio accertato che abbia coinvolto almeno un invio il cui recapito richieda la firma del ricevente (posta raccomandata, assicurata, ecc.);
- l'importo sarà pari a 3 euro per un disservizio accertato che abbia coinvolto soltanto invii non a firma.

7.5 Poste non risponde degli errori imputabili al Cliente nella compilazione della Scheda Cliente e, comunque, non assume alcuna responsabilità nel caso in cui venga lamentato il mancato reinoltro della corrispondenza nei casi esclusi dal precedente art. 1.

7.6 Poste non risponde per i danni derivanti a terzi dall'utilizzo illecito dei servizi da parte del Cliente.

8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati, notizie, fatti e circostanze comunicati a Poste per l'attivazione del servizio.

8.2 Il Cliente è responsabile della mancata comunicazione della variazione di indirizzo al mittente e/o alle autorità competenti, qualora l'informazione sia dallo stesso dovuta.

8.3 Il Cliente si obbliga a rispettare le presenti condizioni contrattuali manlevando e tenendo indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al Servizio, ovvero quale conseguenza dell'utilizzo fraudolento del Servizio ovvero che, comunque, dovessero insorgere in conseguenza della sottoscrizione del presente contratto.

8.4 Per la corretta esecuzione del Servizio il Cliente è tenuto nel caso di Seguimi presso altra persona fisica ad indicare il nome e cognome della persona presso la quale il Cliente richiede che venga effettuata la consegna.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 e ss. del Regolamento 2016/679/UE disponibile sul sito www.poste.it, nonché disponibile presso gli Uffici Postali.

10. RECLAMI

10.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data dell'evento che ha dato origine al reclamo, ovvero da quella in cui ne venga accertata l'esistenza secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

10.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso.

10.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità specificate nel Regolamento pubblicato sul sito Internet www.poste.it.

10.4 Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

11. CONTROVERSIE

Per qualsiasi controversia relativa ai servizi in questione sarà competente il foro ove è ubicata la residenza o il domicilio del Cliente.

12. RECESSO ED APPLICAZIONE DEL D.LGS 205/2006 (Codice del Consumo)

12.1 Ove il contratto venga concluso a domicilio tramite il servizio "Poste Italiane per te" il Cliente prende atto e riconosce che, richiedendo l'esecuzione di un contratto di "trasporto postale", ai sensi degli artt. 59 lett. n) del D.Lgs. 205/2006 e 1680 Codice Civile, gli è precluso l'esercizio del diritto di recesso di cui all'art. 52 del D.Lgs citato.

12.2 Ciò nonostante, e fermo restando quanto previsto nel precedente art. 6, il Cliente può esercitare il diritto di recesso in qualsiasi momento e per qualsiasi causa senza diritto ad alcun rimborso.

12.3 Il recesso dovrà essere comunicato a Poste mediante comunicazione scritta corredata di una copia del contratto stipulato, da consegnare presso qualsiasi Ufficio Postale. Non è ammessa delega. Il servizio cesserà entro 10 giorni dalla data di ricevimento da parte di Poste della comunicazione di recesso.

13. DISPOSIZIONI APPLICABILI

13.1 Per quanto non diversamente disposto nelle presenti condizioni, si applicano le condizioni generali del servizio postale approvate con Delibera dell'AGCOM 385/13/CONS del 20 giugno 2013 e le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale.

13.2 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto: art. 3.2 (Normalizzazione degli indirizzi), art. 6.1, 6.2 (Modifiche e recesso), art. 7.1, 7.2, 7.3 e 7.5 (Responsabilità di Poste Italiane), art. 8.3 (Obblighi e responsabilità del Cliente), art. 10.1 (Reclami), art. 12.1 (Recesso ed applicazione del D.Lgs 205/2006 Codice del Consumo).