

---

# PROPOSTA CONTRATTUALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI SPEDIZIONI TRAMITE CANALE POSTE DELIVERY WEB

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al servizio fornito tramite il canale Poste Delivery Web, disciplinato dalle Condizioni Generali del Servizio e relativi allegati pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it).

Ai fini della attivazione/esecuzione/erogazione del servizio, La invitiamo a fornire i dati richiesti seguendo le istruzioni riportate nelle pagine del sito sopra citato e a sottoscrivere ed inviare elettronicamente a Poste Italiane l'accettazione della presente proposta contrattuale.

Cordiali saluti

Poste Italiane S.p.A.

# CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO CANALE POSTE DELIVERY WEB

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS") descrivono le condizioni e i termini del Servizio di vendita *online* erogato tramite canale "Poste Delivery Web" (di seguito anche il "Servizio" o "Poste Delivery Web") di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per la spedizione di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) e per la spedizione di invii internazionali standard e veloci, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe.

Il canale Poste Delivery Web è un Servizio di Poste Italiane S.p.A. con sede legale Roma in Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito "Poste").

Le spedizioni di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) e le spedizioni di invii internazionali, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe sono disciplinati:

- a) dalle Condizioni Generali spedizioni pacchi nazionali canale Poste Delivery Web per pubblicate nella pagina dedicata al canale Poste Delivery Web del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (di seguito anche "Sito") unitamente alle presenti CGS di cui costituiscono un allegato (di seguito, nel complesso, "Contratto");
- b) dalla Guida alla spedizione (di seguito anche "Guida" o, al singolare, "Guida") pubblicate sul Sito nelle pagine dedicate al canale Poste Delivery Web;
- c) dalla lettera di vettura ed ogni altro modulo necessari per le spedizioni.

## ART 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

**1.1** Il canale Poste Delivery Web consente al cliente (di seguito anche "Contraente"), di acquistare *online* i servizi di spedizioni di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) e i servizi di spedizioni di invii internazionali Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe, di effettuare la spedizione presso i Centri postali abilitati o chiedendone il ritiro presso il domicilio o l'indirizzo indicato in fase di acquisto. Il Servizio si articola in due fasi: (i) acquisto *online* del prodotto prescelto, (ii) attività logistico - distributiva successiva all'acquisto e relativa al servizio prescelto.

**1.2** Il Cliente ha la facoltà di scegliere, nell'apposita sezione del sito dedicata al canale Poste Delivery Web, il tipo di Servizio in base alle proprie esigenze:

- a) Nazionale: servizi di spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express);
- b) Internazionale: Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe.

In particolare la scelta viene effettuata dal Contraente con le seguenti modalità:

- a) per le spedizioni Nazionali, selezionando l'opzione "Veloce" viene scelto il servizio di spedizione veloce (Poste Delivery Web Express), non selezionando tale opzione viene scelto automaticamente il servizio di spedizione standard (Poste Delivery Web);
- b) per le spedizioni Internazionali, selezionando (per le destinazioni in cui è disponibile) l'opzione di consegna "Veloce con servizio di Corriere Espresso Internazionale" viene scelto il servizio Poste Delivery International Express mentre, selezionando l'opzione "Standard" (per le destinazioni in cui è disponibile), si sceglie il servizio Poste Delivery Globe o Poste Delivery Europe in base alla destinazione indicata.

Il Cliente, per ogni spedizione, ha la facoltà di scegliere i servizi accessori indicati e disciplinati nelle CG relative ai singoli Prodotti.

**1.3** Il canale Poste Delivery Web è messo a disposizione dei cittadini residenti in Italia, muniti di Codice Fiscale, che siano preventivamente registrati sul sito nella sezione "privati":

**1.4** Il canale Poste Delivery Web è attivabile per le spedizioni da e per tutta Italia (ad esclusione di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia, Città del Vaticano e San Marino) oltreché per le destinazioni estere indicate in automatico dal sistema.

## ART 2 - MODALITÀ DI ACQUISTO

### 2.1 Acquisto *online* e allestimento delle spedizioni.

**2.1.1** Il Contraente, per acquistare la spedizione mediante il canale Poste Delivery Web, è tenuto a:

- a) effettuare la procedura di registrazione sul Sito;
- b) accedere alla sezione del sito dedicata al canale Poste Delivery Web;
- c) scegliere tra le spedizioni nazionali e quelle internazionali;
- d) compilare i campi proposti dal sistema per completare la procedura d'acquisto;
- e) accettare le presenti CGS e le Condizioni Generali spedizioni pacchi nazionali canale Poste Delivery Web per Privati e le Condizioni Generali spedizioni pacchi internazionali canale Poste Delivery Web per Privati, approvando altresì le clausole vessatorie, anche in nome e per conto del mittente se diverso.

**2.1.2** Contestualmente all'ordine, il sistema di Poste genera, in formato pdf, la lettera di Vettura (di seguito "LDV") e, per Postedelivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe anche la Dichiarazione Merce per spedizioni Extra Ue (la lettura dei file in pdf può essere effettuata con il programma gratuito Adobe Acrobat Reader di versione non inferiore a 8.0.X, dove con X si intende un qualsiasi numero compreso da 1 a 9). Per Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe la dichiarazione doganale necessaria per le spedizioni extra Ue è integrata nella LDV. La LDV viene resa disponibile dando la possibilità al Contraente di scaricarne, subito dopo l'acquisto *online*, il file "pdf" sul proprio personal computer.

**2.1.3** Il Cliente è tenuto a:

- a) stampare la LDV nel numero di copie in cui viene scaricato il file in formato "pdf" direttamente da Poste Delivery Web,
- b) confezionare la spedizione rispettando le indicazioni contenute nella Guida alla spedizione relativa al servizio scelto;
- c) esclusivamente per le spedizioni internazionali, corredare la spedizione dell'ulteriore documentazione prevista nelle relative CG Prodotti Poste Delivery Web e nella Guida;
- d) consegnare la spedizione presso uno degli Uffici Postali abilitati, o al corriere il giorno fissato per il ritiro a domicilio;
- e) utilizzare la LDV entro il 90° giorno solare successivo all'ordine *online*.

**2.1.4** Non sono valide e non saranno accettate, al momento del ritiro, le LDV che:

- a) presentino correzioni di qualsiasi natura;
- b) siano prodotte con strumenti o modalità diversi da quelli indicati nelle presenti CGS e nella Guida alla spedizione e nelle informazioni doganali consultabili durante il processo di acquisto nell'apposita sezione;
- c) presentino anomalie di stampa;
- d) manchino dei codici a barre del CAP (solo per il nazionale) o del codice identificativo della spedizione, ovvero quando quest'ultimo non sia rilevabile dai lettori automatici di Poste;
- e) presentino la scritta "LDV non Valida" o la cui stampa risulti mancante di qualche elemento del layout;
- f) risultino già utilizzate presso i sistemi di Poste;
- g) siano scadute.

### 2.2 Esecuzione del servizio

**2.2.1** Il Cliente o il Mittente se diverso ha la facoltà di effettuare la spedizione presso gli Uffici postali abilitati o di chiedere il servizio di ritiro a domicilio alle condizioni di seguito descritte.

**2.2.2** In caso di ritiro a domicilio, Poste, nel giorno indicato dal Contraente all'atto dell'acquisto della lettera di vettura, provvede a ritirare presso il domicilio la spedizione corredata della LDV stampata e sottoscritta dal Contraente o dal Mittente se diverso, nonché della documentazione richiesta per le spedizioni internazionali con riserva di verificare eventuali difformità di peso e dimensioni. Il ritiro potrà essere effettuato fra le ore 9.00 e le ore 18.00, da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi.

**2.2.3** Qualora il Contraente o il Mittente se diverso risulti assente all'indirizzo indicato, Poste lascerà un avviso con l'indicazione della data e dell'ora in cui è stato effettuato il tentativo di ritiro. In tal caso, il Contraente o il mittente è tenuto a rinnovare la richiesta di ritiro a domicilio tramite il numero verde 803.160. Poste si riserva la facoltà di effettuare il ritiro entro il primo giorno feriale successivo a quello della richiesta e/o ripianificarlo, ove necessario.

**2.2.4** Qualora Poste non provveda al ritiro concordato, il Contraente o il Mittente se diverso ha la facoltà di chiamare il numero verde 803.160, fra le ore 8.00 e le ore 20.00 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, per

concordare il giorno e l'orario del ritiro. In tal caso Poste si impegna ad effettuare il ritiro entro il primo giorno feriale successivo a quello della richiesta.

**2.2.5** Il Contraente o il Mittente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, al formato ed al contenuto, rispettando le modalità indicate per ciascun prodotto nella relativa Guida alla spedizione.

**2.2.6** Le modalità ed i termini di consegna sono indicati per ciascun prodotto postale nelle relative CGS e nelle Guide.

### **ART 3 - CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO**

**3.1** I prezzi sono individuati automaticamente dal sistema in base alla destinazione, al peso ed alle dimensioni inserite dal Contraente, nel rispetto dei limiti previsti per il paese di destino e che sono indicati nelle Guide.

I prezzi indicati includono anche l'attività di ritiro a domicilio.

**3.2** I prezzi dei servizi sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria. I prezzi di Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe destinati nei Paesi extra UE sono non imponibili ad IVA (ex art. 9 comma 1 n. 4 del DPR 633/1972). 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 Tax Application Form reso disponibile da Poste

**3.3** Il Contraente è tenuto ad effettuare il pagamento al momento dell'ordine con una delle seguenti modalità:

- carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle 00.00 alle 24.00;
- carta Postepay tutti i giorni dalle 6.00 alle ore 23.30;
- addebito su Conto BancoPosta Online dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 23.30, salvo diversa indicazione presente sul sito.

**3.4** Poste emette verso il cliente fatture elettroniche ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 52 del 20/02/2004 che saranno inviate in modalità differita, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972.

Il cliente, obbligato ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.Lgs. n. 127/2015, riceverà la fatturazione elettronica a far data dal 01/01/2019 tramite il Sistema di interscambio mediante il Codice Destinatario e/o l'indirizzo PEC necessari allo scopo o messa a disposizione dell'Agenzia delle Entrate sull'area riservata ai clienti sul sito web.

La fattura, intestata al Cliente, sarà inoltre inserita sulla bacheca assegnata all'atto della registrazione al sito..

**3.5** Ove Poste, in sede di verifica, riscontrasse sul pacco una difformità di peso e di dimensioni rispetto a quanto dichiarato dal Cliente in fase di acquisto della lettera di vettura, ne darà informazione al Cliente stesso mediante avviso sulla bacheca personale del sito poste.it. L'importo dovuto a titolo di integrazione sarà richiesto da Poste tramite l'emissione di una fattura che sarà recapitata secondo le modalità indicate nel paragrafo 3.4, il cui pagamento dovrà essere effettuato con versamento entro il termine di 15 giorni data fattura, sul conto corrente 3519106 intestato a: Poste Italiane SPA – Amministrazione – Servizi Centrali Fatturati codice IBAN IT74 E 07601 03200 000003519106 codice BIC BPPIITRRXXX, riportando necessariamente nella causale il riferimento indicato in fattura come "B= xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx".

Il Cliente dovrà trasmettere a Poste la documentazione comprovante l'avvenuto pagamento e dovrà specificare, altresì, se è suo interesse che l'invio venga proseguito a destinazione o restituito, fermo restando a suo carico l'obbligo di integrazione.

Conseguentemente e fermo quanto stabilito nel successivo art. 12.2, è nella facoltà di Poste sospendere il Servizio, ai sensi dell'art. 6.1, fino all'avvenuto pagamento del relativo saldo.

In mancanza di tale pagamento nel termine sopra citato, l'invio sarà restituito al mittente previo pagamento del corrispettivo per la riconsegna.

### **ART 4 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE - RECLAMI**

**4.1** Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dalle presenti CGS e, in particolare, a:

- fornire al Contraente le istruzioni per il corretto uso del Servizio *online*;
- garantire l'accesso e la funzionalità tecnica del Servizio, svolgendo le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria assicurandone, ove necessario, l'adeguamento tecnologico e delle misure di sicurezza;
- attivarsi senza ritardo per rimuovere le eventuali cause di mancato accesso, di blocco o di cattivo funzionamento del Servizio dovuto ad atto o fatto dipendente da Poste;
- mettere a disposizione del Contraente, per qualsiasi necessità o chiarimento, il servizio di assistenza tramite il numero verde 803.160, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.

**4.2** Poste è responsabile dei dati e dei documenti originati dal Sistema

preposto al Servizio, dal momento della conferma dell'ordine da parte del Contraente.

**4.3** Nell'erogazione del Servizio Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Contraente né verso qualsiasi soggetto terzo, causati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da:

- forza maggiore o caso fortuito come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, attacco di hacker o virus informatici, fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
- errata utilizzazione del Servizio da parte del Contraente ivi compresa la casistica di cui al precedente art. 3.5;
- mancato rispetto delle condizioni di utilizzo del Servizio *online* proposte dal sito.

**4.4** Poste, inoltre, non risponde di eventuali sospensioni del Servizio e di danni eventualmente subiti dal Contraente e/o da terzi, nei casi di guasto della connessione alla rete internet lato Contraente o guasto degli apparati informatici utilizzati dal Contraente per il Servizio. In questi casi, il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Contraente.

**4.5** Poste non è responsabile dei malfunzionamenti della rete internet utilizzata per il Servizio.

**4.6** Poste sarà esclusivamente responsabile verso il Contraente o il mittente se diverso per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, etc.).

**4.7** Gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione ed il recapito degli invii di Poste Delivery Web sono regolati, in conformità alla Carta dei servizi postali, pubblicata sul Sito dalle relative CG Prodotti Poste Delivery Web, anche con riguardo alle specifiche ipotesi di disservizio e dei relativi risarcimenti. Il Contraente o, alternativamente, il mittente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie e nei limiti degli importi previsti nelle CGS con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo.

**4.8** Tutti i reclami relativi ai servizi postali utilizzati tramite Poste Delivery Web devono essere inoltrati dal Contraente, o da una persona da esso delegata o dal mittente della spedizione o dal destinatario, nei termini e con le modalità previste dalle Condizioni Generali Prodotti Poste Delivery Web relative a ciascun prodotto, pubblicate sul Sito.

### **ART 5 - RESPONSABILITÀ DEL CONTRAENTE**

**5.1** Con il completamento dell'ordine *online* il Contraente accetta le presenti CGS e quant'altro ivi richiamato e si obbliga in particolare a:

- rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste per il Servizio Poste Delivery Web;
- utilizzare Poste Delivery Web solo per gli scopi indicati nelle presenti CGS;
- non servirsi di Poste Delivery Web per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- effettuare i pagamenti nei termini e con le modalità previste nel precedente articolo 3;
- manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costi, oneri e spesa, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza di qualsiasi inadempimento degli obblighi connessi al Servizio da parte del Contraente o da parte del Mittente della spedizione;
- manlevare e tenere indenne Poste da ogni pretesa proveniente dal mittente della spedizione o da terzi esorbitante le previsioni di cui all'articolo 4 e specificamente ai punti 4.6 e 4.7;
- assicurare il funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali il Contraente accede al Servizio;
- assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

**5.2** Il Contraente si obbliga a chiedere la sostituzione immediata delle credenziali di accesso al sistema di Poste in caso di smarrimento, furto o perdita e comunque non appena apprenda che soggetti terzi non autorizzati ne siano venuti a conoscenza.

**5.3** Il Contraente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione e la fruizione del Servizio.

**5.4** Sono a carico del Contraente i costi relativi all'utilizzazione delle apparecchiature tramite le quali accede al Servizio e dei supporti trasmissivi necessari.

**5.5** Il Contraente dichiara di essere residente in Italia.

**5.6** Il Contraente ed il mittente della spedizione garantiscono che gli oggetti ed i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti stabiliti da Poste, nonché

conformi alle leggi ed ai regolamenti nazionali ed internazionali applicabili.

**5.7** Il Contraente ed il mittente della spedizione sono responsabili del corretto confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite e sono responsabili degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento nei limiti dell'articolo 1693, comma 1 del codice civile.

**5.8** Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la Idv e con ogni altra documentazione eventualmente allegata alle spedizioni

**5.9** Il Contraente ed il mittente della spedizione se diverso sono tenuti a consultare preventivamente le CG e le Guide relative al servizio scelto tramite canale Poste Delivery Web per conoscerne le condizioni ed i termini di erogazione.

#### **ART 6 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

**6.1** Poste si riserva la facoltà di sospendere il Servizio anche per sopravvenute esigenze organizzative e/o qualora il Servizio sia stato utilizzato dal Contraente con modalità non conformi al Contratto e/o alla normativa vigente, dandone tempestiva comunicazione al Contraente all'indirizzo indicato per le comunicazioni.

**6.2** Nel caso in cui l'erogazione fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, caso fortuito o da qualsiasi altra circostanza non imputabile a Poste, il Servizio sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata delle suddette cause.

#### **ART 7 - SICUREZZA**

Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, rilasciando apposite credenziali (User ID e Password) per l'accesso controllato al sito.

#### **ART 8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**8.1** Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy rilasciata da Poste in sede di registrazione del Contraente al Sito.

#### **ART 9 - MODIFICHE**

**9.1** Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti CGS e i documenti / allegati nelle stesse richiamati, ovvero di variare i prezzi dei servizi anche per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali.

**9.2** Le variazioni saranno pubblicizzate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella pagina dedicata al Servizio

#### **ART 10 - FORO COMPETENTE**

Fatto salvo quanto previsto dal regolamento di conciliazione, per le controversie relative all'interpretazione ed esecuzione delle presenti CGS è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Contraente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

#### **ART 11 - ANNULLAMENTO DELL'ORDINE E RECESSO**

**11.1** Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro il termine di 14 giorni dal completamento dell'ordine online ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) come modificato dal D.Lgs 21/2014. La comunicazione di recesso deve essere effettuata

compilando l'apposito modulo presente nella sezione del sito dedicata al canale Poste Delivery Web, che dovrà essere inviato via e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato sul medesimo modulo. Il rispetto di tale modalità di comunicazione del recesso è condizione indispensabile per ottenere da Poste il rimborso degli importi pagati per il Servizio entro il termine di 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

**11.2** Il diritto di recesso è escluso quando sia esercitato oltre il termine, ovvero quando sia stata avviata la postalizzazione, ai sensi dell'articolo 59 lett. N) del D. Lgs 206/2005 come modificato dal D. Lgs 21/2014.

**11.3** Poste procederà al rimborso entro il termine di quattordici giorni dalla data del ricevimento della comunicazione di recesso, mediante riaccredito delle somme o versamento su conto corrente postale del Contraente o tramite assegno postale. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora siano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato.

#### **ART 12 - RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**12.1** Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1454 del codice civile, in caso di grave inadempimento di una delle Parti di una delle clausole del Contratto, l'altra Parte potrà intimare per iscritto di adempiere entro 30 giorni dichiarando che, qualora tale termine sia decorso inutilmente, il Contratto si intenderà senz'altro risolto. Decorso il termine senza che vi sia adempimento, il Contratto sarà risolto di diritto, salvo il dritto al risarcimento degli eventuali danni.

**12.2** Il Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, nel caso in cui venga riscontrata su almeno tre pacchi, comunque spediti, una difformità di peso e di dimensioni rispetto a quanto dichiarato in fase di acquisto.

**12.3** La risoluzione del Contratto opererà di diritto dal ricevimento di una comunicazione, inviata tramite raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero a mezzo fax o mezzi di comunicazione a distanza quali bacheca personale o PEC, contenente la contestazione dell'inadempimento e l'intenzione della parte adempiente di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

Il Cliente è consapevole che la risoluzione del Contratto costituisce causa di sospensione del suo account dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it), con conseguente disabilitazione dell'accesso ai relativi servizi.

#### **ART 13 - DISCIPLINA APPLICABILE**

Per quanto non diversamente disposto nelle presenti CGS, si applicano, le CG relative ai singoli Prodotti acquistabili tramite canale Poste Delivery Web, la Carta dei servizi postali e le Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento del servizio universale postale approvate dall'Autorità di regolamentazione per il servizio di recapito e pubblicate sul Sito, nonché le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e s.m.i.).

#### **ART 14 - ALLEGATI**

**14.1** Si allegano:

- Allegato 1 - Condizioni Generali spedizioni pacchi nazionali canale Poste Delivery Web per Privati;
- Allegato 2 - Condizioni Generali spedizioni pacchi internazionali canale Poste Delivery Web per Privati.

## ALLEGATO 1 - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI NAZIONALI CANALE POSTE DELIVERY WEB PER PRIVATI

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG"), disciplinano il Servizio "Corriere Espresso Nazionale" (di seguito "Servizio") di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito "Poste") e sono pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Di seguito sono descritti il Servizio di spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express) e il Servizio di spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web).

### ART 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO - PESO E FORMATI

**1.1** Il Servizio ha per oggetto l'accettazione, il trasporto ed il recapito di pacchidiretti verso tutte le località italiane, San Marino e Città del Vaticano compresi, contenenti oggetti per i quali non sussista il divieto di trasporto dei prodotti postali.

**1.2** I pacchi dovranno rispettare i limiti di dimensioni e di peso previsti dalle disposizioni vigenti nonché le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate nella Guida al Confezionamento disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella pagina dedicata al canale Poste Delivery Web, da ritenersi parte integrante delle presenti CG.

**1.3** In particolare le spedizioni le spedizioni effettuate attraverso il canale Poste Delivery Web possono avere un peso massimo di 30 Kg; la lunghezza massima consentita è di cm 100 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 150.

**1.4** Per le spedizioni effettuate tramite il canale Poste Delivery Web con richiesta del "Servizio Voluminoso" la lunghezza massima consentita è di cm 150 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 220.

**1.5** Poste nell'erogazione del servizio 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.

### ART 2 - TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

**2.1** Conformemente a quanto disciplinato nella Carta dei servizi postali, le spedizioni saranno recapitate secondo le seguenti tempistiche:

- Spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express): Consegna da 1 a 3 giorni lavorativi (per invii da o per Sicilia, Calabria e Sardegna) oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi). Gli standard di consegna su indicati sono maggiorati di un giorno per alcune località e tratte il cui elenco è pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al prodotto.
- Spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web): Consegna in 4 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi). I tempi di consegna degli invii accettati oltre l'orario limite fissato per l'Ufficio Postale interessato, sono maggiorati di un giorno lavorativo. Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo, se lavorativo.

Le spedizioni da/per Livigno e Trepalle possono richiedere ulteriori tempi di consegna per l'eventuale espletamento di formalità doganali. Non è possibile effettuare spedizioni tramite il canale Poste Delivery Web dirette a Campione d'Italia.

**2.2** Sono previsti due tentativi di recapito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. In caso di assenza del destinatario al primo tentativo di consegna è previsto un secondo tentativo allo stesso indirizzo, effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla data presente sul relativo avviso. Se, in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo potrà ritirare la spedizione presso l'Ufficio Postale indicato nel relativo avviso di giacenza secondo i termini riportati sull'avviso stesso.

**2.3** In caso di assenza del destinatario al secondo tentativo di consegna il pacco sarà disponibile presso l'Ufficio indicato nel relativo avviso di giacenza, per 10 giorni lavorativi (sabato incluso) secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza stesso. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo.

**2.4** Il mittente (d'ora in poi anche "Cliente") può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale riportando sulla Idv, nel riquadro "destinatario", tutte le informazioni necessarie (numero casella postale, denominazione ed indirizzo dell'Ufficio Postale). È possibile conoscere gli indirizzi degli Uffici Postali dotati di casellario tramite la sezione di ricerca degli Uffici Postali del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero tramite il numero verde 803.160. Il servizio di consegna a Casella Postale è gratuito. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi.

**2.5** Il mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione

ad un Fermoposta, riportando sulla Idv e sul pacco, oltre all'indicazione del destinatario, la dicitura "Fermoposta", la denominazione e l'indirizzo dell'Ufficio Postale (Via, CAP e Località). È possibile conoscere gli indirizzi degli Uffici Postali abilitati al Fermoposta tramite la sezione di ricerca degli Uffici Postali del sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), ovvero tramite il numero verde 803.160. Il servizio di consegna in Fermoposta è gratuito e la durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi che decorrono dal giorno di arrivo della spedizione nell'Ufficio Postale.

**2.6** Per entrambi i Prodotti il Cliente può essere informato sullo stato della spedizione attraverso la tracciatura elettronica, collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (cerca spedizioni) oppure contattando il Contact Center di Poste Italiane al numero 803.160, dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

**2.7** La consegna prevede la firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata al ritiro con le modalità stabilite negli artt. dal 19 al 29 delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale di cui al D.M. 1 ottobre 2008 e succ. mod. ed integr. (G.U. n. 242 del 15/10/2008).

**2.8** In caso di mancata consegna al destinatario, gli invii saranno restituiti gratuitamente al mittente che lo abbia richiesto barrando l'apposita casella sulla Idv. In caso contrario la spedizione sarà considerata abbandonata. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, alla distruggere o disporre della spedizione, anche per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni.

### ART 3 - SERVIZI ACCESSORI

**3.1** Il mittente, se interessato, potrà richiedere i servizi accessori, i cui prezzi sono pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alle pagine dedicate ai Prodotti, nonché disponibili presso gli Uffici Postali, barrando l'apposita casella sulla Idv:

**3.2 Assicurazione:** la spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella Idv (e comunque fino al valore massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)). A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma c.c., il Cliente presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione. In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo, allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto. Il mittente accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata 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. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla Idv sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce. Per il servizio di assicurazione il mittente dovrà indicare negli appositi riquadri il relativo valore in cifre e in lettere.

**3.3 Contrassegno:** il mittente ha l'obbligo di indicare sulla Idv e sul pacco l'importo, in cifre e in lettere, del contrassegno (fino al valore massimo pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)). Non è possibile effettuare spedizioni con servizio di contrassegno dirette a San Marino. Il mittente ha l'obbligo di scegliere le modalità con cui il destinatario corrisponderà l'importo del contrassegno, solo in contanti, ovvero contanti o con assegno postale o bancario non trasferibile intestato al mittente, barrando l'apposita casella della Idv. Qualora non vi sia nessuna indicazione al riguardo, il destinatario pagherà esclusivamente in contanti. In caso di pagamento in contanti, le opzioni di rimborso saranno: c/c postale (il mittente è tenuto ad indicare il numero del c/c postale) o assegno postale vidimato (vidaut). Per i pacchi contrassegno consegnati presso l'Ufficio Postale, il rimborso con assegno postale vidimato (vidaut) sarà sostituito da quello con vaglia postale. Per tale ultima modalità di rimessa (vidaut o vaglia postale), al momento del rimborso, sarà detratto il prezzo del servizio, il cui importo è pubblicizzato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali. Per il servizio di contrassegno il mittente dovrà indicare negli appositi riquadri il relativo valore in cifre e in lettere.

**3.4 Servizio Voluminoso:** con il servizio voluminoso la lunghezza massima consentita è di cm 150 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 220. L'elenco degli Uffici Postali abilitati sono disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Qualora in sede di accettazione risultassero superati i limiti dimensionali indicati nelle presenti CG, saranno applicati i prezzi previsti per il pacco voluminoso anche in assenza di un'esplicita richiesta del servizio.

**3.5 Avviso di ricevimento:** la prova di avvenuta consegna (avviso di ricevimento) è recapitata al mittente con posta non registrata.

#### **ART 4 - OGGETTI NON AMMESSI E CONFEZIONAMENTO**

**4.1** I pacchi dovranno rispettare i limiti dimensionali e di peso previsti dalle disposizioni vigenti nonché le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate da Poste nella Guida al Confezionamento da ritenersi parte integrante delle presenti CGS, disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**4.2** Non possono essere spediti:

- a) gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente;
- b) materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate;
- c) beni e/o sostanze soggetti a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, incluso il trasporto di batterie al Litio o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature) o, comunque, sostanze che tramandino cattivo odore, che presentino indizi di putrefazione, o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi;
- d) armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 45 del Regolamento per l'esecuzione del T.U. delle leggi di pubblica sicurezza, che recita "Non sono considerati armi gli strumenti da punta e da taglio, che, pur potendo occasionalmente servire all'offesa, hanno una specifica e diversa destinazione, come gli strumenti da lavoro, e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simili";
- e) sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche).

È proibito spedire monete, banconote, carte valori, assegni, titoli di credito o di legittimazione, platino, oro, argento, lavorato o meno, pietre preziosi e gioielli. I liquidi sono ammessi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura.

Il mittente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni; è tenuto, inoltre, a riportare in stampatello sulla confezione gli stessi dati di mittente e destinatario indicati sulla ldv.

Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni. Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso – "peanuts" –; fogli di plastica a bolle d'aria – "bubble pack" – etc.) e sono consigliati materiali ecosostenibili e biodegradabili.

**4.3** Il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento.

**4.4** Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni non conformi a quanto previsto nelle presenti CGS ai sensi dell'art. 1693 cod. civ.

#### **ART 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE - RECLAMI - RISARCIMENTI.**

**5.1** Poste è responsabile dal momento della presa in consegna delle spedizioni e risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

**5.2** Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente.

**5.3** Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero per qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente. Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza di Poste ex art. 1176 c.c., atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

**5.4** Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave e fermo restando quanto previsto nel regolamento di conciliazione, consultabile il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie

previste nei successivi articoli e con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore dichiarato e fino al valore massimo assicurabile.

**5.5** Poste non sarà in ogni caso responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti ed interruzioni del Servizio causati da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente.

**5.6** Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta dei servizi postali.

Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

**5.7** 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 pubblicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

**5.8** 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.

**5.9** La misura del risarcimento è di seguito indicata e specificata per ciascun servizio; per le località di cui al precedente art. 2 il cui standard di consegna è maggiorato, la decorrenza dei termini per le fattispecie risarcitorie è aumentato proporzionalmente.

Spedizioni nazionali espresse (Poste Delivery Web Express):

- a) Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto di eventuali servizi accessori;
- b) 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.
- c) Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Spedizioni nazionali espresse (Poste Delivery Web Express) assicurate:

- 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 ldv 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. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio.

Spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web):

- a) Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto di eventuali servizi accessori;
- b) 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;
- c) Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Spedizioni nazionali standard Poste Delivery Web assicurate:

- 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 ldv 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. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio.

## ALLEGATO 2 - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI INTERNAZIONALI CANALE POSTE DELIVERY WEB PER PRIVATI

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG") disciplinano i pacchi internazionali non universali di Poste spediti tramite il canale Poste Delivery Web Privati.

Il Servizio comprende i Prodotti denominati Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe.

### ART 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

**1.1** Costituiscono oggetto del presente Contratto i seguenti Servizi: Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe, servizi non universali per il recapito di documenti e pacchi fino a 30 kg di peso diretti verso i singoli Paesi che il Cliente (d'ora in poi anche "mittente") può verificare sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), nella documentazione disponibile presso gli uffici postali abilitati oppure contattando il Contact Center di Poste.

**1.2** Gli invii dovranno rispettare le caratteristiche, i limiti dimensionali e le specifiche di confezionamento e di imballaggio previsti per ciascun Servizio dalla relativa Guida alla spedizione disponibile sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

**1.3** Poste nell'erogazione del servizio 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.

### ART 2 - CONTENUTI

**2.1** Non sono ammessi al trasporto gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali (incluso il trasporto di batterie al Litio) o che per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate, articoli soggetti alle restrizioni IATA, nonché beni il cui trasporto sia proibito da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale o locale di qualsiasi Paese da o attraverso il quale la spedizione possa essere effettuata. Altri oggetti non ammessi, ovvero ammessi a determinate condizioni sono elencati nelle Guide di riferimento di ciascun servizio.

Non possono essere comunque spediti invii contenenti preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere, sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche).

**2.2** È onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici ecc.) e sui documenti (certificato di origine, fattura commerciale, certificato sanitario, licenze, autorizzazioni per la quarantena per prodotti di origine animale, vegetale, alimentari) eventualmente richiesti dal Paese di destinazione.

**2.3** Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi ai requisiti ovvero alle restrizioni di cui sopra.

**2.4** Qualora la difformità emerga in un momento successivo all'accettazione, Poste si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente con l'addebito delle relative spese.

### ART 3 - DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

**3.1** Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura (di seguito "LdV"), disponibile gratuitamente presso tutti gli Uffici Postali. La LdV, deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente, sottoscrivendo per accettazione le presenti CGC ed indicando gli eventuali servizi accessori richiesti di cui al successivo art. 6. [inserirlo analogamente a quanto previsto su CGC POI].

In particolare, oltre alle esatte e complete indicazioni di mittente e destinatario, comprensive di C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, e-mail, deve essere indicato: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LdV. Per i pacchi diretti a Paesi extra UE, il mittente è tenuto a compilare accuratamente la parte della LdV riservata alla descrizione dettagliata di contenuto, quantità, peso e valore degli oggetti inclusi, seguendo le istruzioni riportate sul retro della LdV.

**3.2** Il mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni con l'ulteriore documentazione eventualmente prevista dalle norme doganali, quali

la fattura commerciale ovvero, secondo la tipologia di merce spedita e secondo la destinazione, la dichiarazione doganale per Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe (Mod. CN 23), la dichiarazione merce ai fini doganali per Poste Delivery International Express e la documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali.

**3.3** Con la sottoscrizione della LdV e di ogni eventuale ulteriore documentazione allegata alla spedizione, il mittente assume ogni responsabilità in merito alla correttezza e veridicità di tutte le informazioni fornite, nonché all'ammissibilità degli oggetti contenuti nel pacco.

### ART 4 - CONFEZIONAMENTO

**4.1** Il mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento ed imballaggio previste nella Guida, di riferimento di ciascun servizio avendo cura di confezionare e chiudere ogni pacco in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni.

**4.2** Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire alla merce un'adeguata protezione nelle operazioni di trasporto e di distribuzione, una adeguata resistenza ai cambiamenti climatici e di temperatura, nonché alle variazioni della pressione atmosferica, trattandosi di spedizioni per via aerea. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.

**4.3** Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso ("peanuts"); fogli di plastica a bolle d'aria ("bubble pack" etc.).

**4.4** La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito di segatura o materiale equivalente in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.

**4.5** Gli imballaggi di legno devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO. Il mittente è tenuto ad accertare preventivamente che l'imballaggio di legno utilizzato per la spedizione, riporti il marchio IPPC/FAO, per evitare l'applicazione delle previste misure fitosanitarie (restituzione, disinfestazione o distruzione della spedizione).

**4.6** Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da vizi occulti di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

### ART 5 - MODALITÀ E TEMPI INDICATIVI DI CONSEGNA

**5.1** Conformemente a quanto riportato nella Carta dei servizi postali per gli altri Servizi, pubblicata sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) i tempi indicativi di consegna sono i seguenti:

– Poste Delivery Europe:

3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione, salvo località particolari indicate nella Guida e l'eventuale espletamento di formalità doganali (per i paesi extra UE). Per alcuni CAP di Norvegia e Portogallo la consegna avviene in 3-5 giorni oltre a quello di spedizione.

– Poste Delivery International Express:

a) in Unione Europea, consegna in 2 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi);

b) nei Paesi Extra Unione Europea (principali località), consegna in 2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali);

c) nel resto del mondo (principali località), consegna in 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali).

– Poste Delivery Globe:

I tempi indicativi 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.

**5.2** I tempi di consegna sono da considerarsi indicativi ed espressi in giorni lavorativi al netto delle formalità doganali e si riferiscono esclusivamente ad invii che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso e formato, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Cliente e quanto altro previsto nelle presenti CGC. Per gli invii accettati oltre gli orari limite indicati negli UP, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. Gli invii accettati il sabato sono inoltrati il lunedì successivo se lavorativo.

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



5.4 I pacchi internazionali sono affidati per il recapito alle Operatori postali esteri corrispondenti. Il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario. Informazioni di dettaglio si possono acquisire tramite il Contact Center di Poste.

5.5 Poste, qualora non fosse in grado, per motivi ad essa non imputabili, di consegnare un pacco al destinatario, si riserva il diritto di disporre della distruzione, ovvero la facoltà di restituire il pacco a spese del mittente, con aggravio degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

#### ART 6 - ALTRI SERVIZI

6.1 Il Cliente può richiedere, dietro versamento dei relativi corrispettivi, pubblicati sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nonché disponibili presso gli Uffici Postali, i seguenti servizi accessori, barrando l'apposita casella sulla LdV

#### ASSICURAZIONE

6.2 A richiesta del mittente può essere erogato il servizio di Assicurazione i cui prezzi sono pubblicati sul Sito di Poste. Il servizio non è ammesso per le spedizioni verso i paesi elencati nella Guida.

6.3 La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

6.4 La spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella LdV (e comunque fino al valore massimo assicurabile).

6.5 In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il cliente, il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all'art. 11, allegando obbligatoriamente: 1) originale della LdV; 2) la documentazione attestante l'entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto.

6.6 Ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il Mittente con la sottoscrizione della LdV presta espresso consenso a che Poste faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione e accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla LdV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

6.7 Il diritto al risarcimento si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente e sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con apposita comunicazione scritta.

#### GIACENZA

6.8 I tempi di giacenza variano fino a 15 giorni in base alla legislazione del Paese di destino e in base al prodotto utilizzato.

#### RESTITUZIONE

6.9 Nella LdV il Mittente è tenuto ad indicare la propria scelta in merito alla restituzione o meno della spedizione in caso di mancata consegna al destinatario. La restituzione, sarà possibile solo se il servizio è autorizzato dal Paese di destinazione. Al riguardo, nelle Guide di riferimento sono elencati i Paesi che non autorizzano la restituzione al mittente delle spedizioni non consegnate. Ove non fosse richiesta la restituzione, la spedizione si considererà abbandonata. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, a distruggere o disporre della spedizione, anche per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni.

6.10 La restituzione, quando sia possibile, sarà effettuata con addebito al mittente degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

#### CASELLE POSTALI

6.11 Il servizio di recapito in casella postale è ammesso per Poste Delivery International Express e Poste Delivery Globe, solo nei Paesi elencati nelle Guide di riferimento. Non saranno accettate le spedizioni indirizzate a caselle postali di paesi diversi da quelli indicati nell'elenco ovvero che non rispettino i requisiti formali che a tal fine sono previsti nella Guida.

#### ART 7 - RESPONSABILITÀ DI POSTE

7.1 Conformemente a quanto stabilito dalle Carte dei servizi pubblicate sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it), ai sensi della delibera AGCOM n. 48/14/CONS

Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente per i casi e nei limiti di seguito indicati anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero [www.poste.it](http://www.poste.it) che provvede al recapito nel paese estero di destinazione, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore massimo assicurabile fermo lo scoperto del 10% e comunque di € 26,00.

Servizio	Rischi
<b>Poste Delivery International Express</b> (anche nella modalità Poste Delivery Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = 26€ oltre le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, se la spedizione è stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile.</li> </ul> <p><b>Poste Delivery International Express Assicurato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ 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 di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile;</li> <li>✓ mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione ed al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile.</li> </ul>
<b>Poste Delivery Europe</b> (anche nella modalità Poste Delivery Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = risarcimento è pari al valore del contenuto fino a 450 DTS*** comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente) Iva inclusa ove applicabile. In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso delle spese di spedizione;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile.</li> </ul> <p><b>Poste Delivery Europe Assicurato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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 di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione ed al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile.</li> </ul>

Servizio	Ristori
<p><b>Poste Delivery Globe</b> (anche nella modalità Poste Delivery Web)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione =importo 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;</li> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile oltre a 25,82€;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione, al netto di servizi accessori Iva inclusa ove applicabile.</li> </ul> <p><b>Poste Delivery Globe Assicurato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ 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 il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione ed al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile.</li> </ul>

7.2 Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso o derivanti da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del servizio, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente e per ogni altro fatto imputabile al mittente.

7.3 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

7.4 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza di Poste ex art. 1176 c.c., atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

7.5 Poste non risponde, altresì, dei ritardi dovuti a sdoganamento, impossibilità di effettuare la consegna, ovvero per problemi doganali (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).