

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO “POSTE DELIVERYBOX INTERNATIONAL EXPRESS”

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “CGC”) disciplinano il Servizio “Poste Deliverybox International Express” 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”) e sono pubblicate presso gli Uffici Postali abilitati nonché sul sito www.poste.it (di seguito il “Sito”). In caso di discordanza, prevalgono le condizioni pubblicate sul Sito di Poste.

ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1.1 Il Servizio “Poste Deliverybox International Express” è un servizio postale non universale che ha per oggetto, la spedizione, l'eventuale sdoganamento e la consegna di invii predisposti dal cliente (di seguito il “Cliente” o il “Mittente”) utilizzando apposite confezioni preaffrancate (di seguito “Servizio”), acquistabili presso Poste.

1.2 La spedizione deve essere effettuata entro e non oltre un anno dalla data di acquisto della confezione.

1.3 Il Servizio si articola in due fasi: (i) acquisto della confezione preaffrancata e (ii) spedizione e consegna dell'invio. Le due fasi possono essere contestuali o realizzarsi in due momenti diversi come indicato in dettaglio nel successivo art. 3.

1.4 Poste, al momento dell'acquisto della confezione da parte del Cliente, provvede all'attivazione del relativo codice a barre utile per la spedizione e a disattivarlo alla scadenza di un anno dalla data di acquisto, indicata sulla ricevuta di vendita.

1.5 Le confezioni dedicate all'Unione Europea possono essere utilizzate per effettuare spedizioni verso i paesi il cui elenco è pubblicato sul Sito.

1.6 Le confezioni possono essere utilizzate per spedizioni dirette nei Paesi dell'Unione Europea o negli Stati Uniti d'America ad eccezione:

a) delle seguenti località europee non soggette alla normativa IVA, Monte Athos (Grecia), isola di Helgoland e Busingen (Germania), Guadalupa, Guiana, Martinica e Riunione (Francia), Ceuta, Melilla e isole Canarie (Spagna), isole di Aland (Finlandia), Jersey, Guernsey (Gran Bretagna), isole Faroer, Groenlandia (Danimarca) e le Antille Olandesi.

b) dei seguenti territori esterni ad essi ancorché dipendenti economicamente o politicamente dagli Stati Uniti Americane, Porto Rico, Isole Vergini americane, Guam, Isole Marianne Settentrionali, Atollo Johnston, Kingman Reef, Isole Midway, Isola Navassa, Isola Howland, Atollo Palmyra, Isola Baker, Isola Jarvis e Isola Wake.

1.7 Poste nello svolgimento delle attività relative al servizio si avvarrà della propria rete 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 in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016.

ART. 2 - CONTENUTO, DIMENSIONI E CONFEZIONAMENTO

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 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

3.1 Fase di acquisto della confezione Poste Deliverybox International Express: il Cliente può acquistare la confezione presso gli UP abilitati alla vendita.

3.2 Fase di accettazione e spedizione:

3.2.1 Il Cliente può spedire le confezioni preaffrancate internazionali contemporaneamente o entro un anno dalla data di acquisto compilando tutti i campi presenti nell'apposita lettera di vettura (di seguito “LdV”) della confezione preaffrancata e nel modulo di accettazione che sarà rilasciato dall'UP abilitato all'accettazione o dall'operatore che effettua il ritiro a domicilio (di seguito “Pick Up”).

3.2.2 Ai fini dell'accettazione, il Cliente ha facoltà di scegliere se:

a) presentare la spedizione presso gli UP abilitati all'accettazione;

b) chiedere il Pick Up, chiamando il Contact Center di Poste in una data compresa tra il 1° ed il 90° giorno solare successivo a quello di prenotazione. Il Cliente potrà annullare e/o modificare la prenotazione senza alcun onere a proprio carico entro e non oltre due ore antecedenti la data concordata per il ritiro. Il servizio è disponibile su tutto il territorio nazionale ad esclusione di Livigno, Trepalle e Campione d'Italia.

3.2.3 Poste, al momento dell'accettazione presso l'UP o del ritiro, rilascia al Cliente una copia del modulo di accettazione da cui risultano tutti i dati relativi alla spedizione.

3.2.4 Il Cliente che non utilizzi la confezione preaffrancata entro un anno dalla data di acquisto, non avrà diritto ad alcun rimborso, neanche parziale. Nessun rimborso è, altresì, previsto nei casi di risoluzione del contratto ed in caso di smarrimento della confezione da parte del Cliente o in caso di richiesta di restituzione.

ART. 4 - DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

4.1 Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita LdV presente sulla confezione. La LdV deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le sue parti e sottoscritta dal mittente. 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. Il mittente è tenuto a compilare accuratamente la parte della LdV riservata alla descrizione dettagliata di contenuto, quantità, peso e valore degli oggetti inclusi.

4.2 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 delle merci ai fini doganali e la documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali.

4.3 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. 5 - CONFEZIONAMENTO

5.1 Le confezioni Poste Deliverybox International Express sono disponibili nei seguenti formati e per i seguenti limiti di peso che il Cliente è tenuto a rispettare:

- Small: limite di peso 1 Kg, dimensioni 25 x 35,3 x 5 cm
- Medium: limite di peso 3 Kg, dimensioni 37 x 29,4 x 12,8 cm
- Large (solo per UE): limite di peso 10 kg, dimensioni 39,8 x 24,8 x 28,9 cm

Informazioni di dettaglio sono pubblicate sul Sito e presso gli UP.

5.2 Il mittente è tenuto a preparare ogni spedizione rispettando i limiti di dimensioni della confezione e di peso previsto per ciascun formato. Qualora venga rilevata un'eccedenza di peso dai sistemi automatizzati (in qualsiasi fase del processo di spedizione), Poste si riserva di

restituire la spedizione al Cliente. In tal caso la confezione non sarà riutilizzabile.

Gli invii che presentino una deformazione tale da non consentirne la chiusura, non saranno accettati.

In ogni caso, il mittente è tenuto ad una particolare cura 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. Il mittente è tenuto a chiudere la confezione, facendovi aderire la parte autoadesiva privata del nastro che la ricopre. Il mittente avrà cura di verificare la perfetta aderenza della parte autoadesiva alla scatola per assicurare la chiusura antieffrazione a cui essa è preordinata.

5.3 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.).

5.4 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.

5.5 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).

5.6 Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

ART. 6 - TEMPI DI CONSEGNA

6.1 La consegna si effettua dal lunedì al venerdì entro i seguenti tempi di consegna, in conformità alla Carta dei servizi postali pubblicata sul Sito:

Destinazioni	Tempi indicativi di consegna
Unione Europea (principali località)	2 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione
Stati Uniti d'America (principali località)	3 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione, (salvo formalità doganali)

Informazioni di dettaglio sulle principali località e sui tempi di consegna per ciascun Paese di destinazione sono presenti sul Sito.

6.2 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.

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

6.4 È possibile conoscere lo stato delle spedizioni fino alla consegna al destinatario tramite il Contact Center di Poste, ovvero consultando il Sito.

6.5 Il Cliente ha la facoltà di chiedere la restituzione gratuita dell'invio nella stessa giornata dell'accettazione entro e non oltre la fase interna di lavorazione dell'UP. La confezione restituita non potrà essere riutilizzata.

ART. 7 - RESTITUZIONE AL CLIENTE

7.1 Nella LdV il Cliente è tenuto ad indicare la propria scelta in merito alla restituzione o meno della spedizione in caso di mancata consegna al destinatario. Ove la restituzione non fosse richiesta, 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 distruzione o a disporre della spedizione per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti

o fondazioni.

7.2 La restituzione, quando sia ammessa dal paese di destinazione, sarà effettuata con addebito al Cliente degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione. Il Cliente è tenuto in ogni caso ad informarsi preventivamente sulle condizioni a cui alcuni paesi subordinano la restituzione al Cliente.

ART. 8 - SDOGANAMENTO

8.1 Qualora la spedizione richieda un'attività di sdoganamento, il Cliente è tenuto a fornire la documentazione necessaria a questo scopo richiesta dall'appaltatore di Poste.

L'appaltatore di Poste, salvo che non riceva diverse istruzioni, agirà in rappresentanza del Cliente per l'esecuzione dello sdoganamento.

8.2 Il Cliente accetta altresì, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1401 c.c., che l'appaltatore di Poste possa essere considerato destinatario nominale della spedizione, ai soli fini della designazione dell'agente doganale incaricato dello sdoganamento, nei limiti in cui ciò sia consentito dalla legge.

8.3 I diritti doganali, le sanzioni, gli addebiti o le spese derivanti da interventi doganali o dovute al fatto che il Cliente o il destinatario non abbiano fornito adeguata documentazione o non abbiano ottenuto le licenze o i permessi richiesti per la spedizione, saranno richieste al destinatario, ovvero saranno richieste al Cliente qualora non sia possibile riscuoterle presso il destinatario.

ART. 9 - CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI PAGAMENTO E DI FATTURAZIONE

9.1 I prezzi sono indicati sul Sito e presso gli UP.

9.2 Il prezzo di vendita comprende:

- l'acquisto di una confezione a scelta tra quelle disponibili per formato e per destinazione (UE o USA);
- una spedizione destinata in UE o in USA in base alla confezione scelta.

9.3 Per le spedizioni dirette in UE il prezzo è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria, per quelle dirette in USA (e comunque in località ExtraUE) il prezzo è non imponibile ad IVA ai sensi dell'articolo 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 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.

9.4 I prezzi degli eventuali servizi accessori saranno pubblicati sul Sito e presso gli UP abilitati al Servizio, dal momento in cui tali servizi saranno resi disponibili. I diritti doganali, ove riaddebitati al destinatario o al cliente ai sensi dell'articolo 8.3, sono non imponibili da Iva ai sensi dell'articolo 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972.

9.5 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dei corrispettivi al momento dell'acquisto della confezione.

9.6 Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carte Postamat e Postepay, ovvero con altre modalità rese pubbliche presso i punti di accettazione. Non è consentito l'utilizzo dei francobolli per il pagamento.

9.7 All'atto del pagamento, su richiesta del Cliente, viene rilasciata una quietanza di pagamento; qualora il Cliente chieda l'emissione della fattura, l'UP rilascia anche una ricevuta fiscale integrata propedeutica all'emissione centralizzata della fattura differita che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cliente nel Modulo di accettazione.

ART. 10 - RESPONSABILITÀ DI POSTE

10.1 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.

10.2 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 e, se diverso, al Cliente con particolare riguardo al mancato rispetto delle disposizioni del precedente art. 2.

10.3 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.

10.4 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.

10.5 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave, ai sensi dell'art. 1382 del c.c., il risarcimento, con esclusione espressa di ulteriori

somme a titolo di risarcimento del danno spetta nei seguenti casi:

- a) In caso di ritardo, il risarcimento è pari alla differenza fra le spese di spedizione (Iva inclusa) e la tariffa prevista per il pacco ordinario internazionale di pari peso per la stessa destinazione (informazioni di dettaglio presso gli UP o contattando il Contact Center di Poste);
- b) in caso di perdita, manomissione, danneggiamento totale o parziale il risarcimento comprende le spese di spedizione (Iva esclusa) oltre l'importo di € 26,00;
- c) 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 al netto dell'Iva con esclusione degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione previa presentazione di apposita richiesta scritta documentata.

10.6 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.

ART. 11 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

11.1 Il Cliente, al momento della spedizione, accetta le presenti CGS e quant'altro ivi richiamato e si obbliga in particolare a:

- a) non utilizzare il servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- b) 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;
- c) manlevare e tenere 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 del mancato rispetto delle CGS e/o delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al servizio;
- d) manlevare e tenere indenne Poste da sanzioni, diritti doganali, addebiti o spese derivanti da interventi doganali e/o delle autorità di controllo o dipendenti da inadeguatezza della documentazione, delle licenze e dei permessi richiesti per la spedizione, ovvero derivanti dalla distruzione o restituzione di spedizioni non potute consegnare al destinatario;
- e) rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste per le spedizioni.

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

11.3 Ai fini dello sdoganamento, il Cliente sarà, sempre e comunque, pienamente responsabile del rispetto della normativa doganale ai sensi del precedente art.8.

11.4 Il Cliente garantisce che i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti indicati nelle presenti CGC, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti applicabili.

11.5 Il Cliente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge e/o regolamentari degli oggetti affidati a Poste per il Servizio.

ART. 12 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/03)

12.1 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto 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.

ART. 13 - MODIFICHE

13.1 Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti CGC, ovvero di variare i prezzi dei servizi anche per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali.

13.2 Le variazioni saranno pubblicizzate presso gli Uffici Postali e sul Sito.

ART. 14 - RECLAMI

14.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta dei servizi postali (tre mesi).

14.2 I tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto l'Azienda si impegna a comunicare al Cliente entro i suddetti termini l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'Operatore Postale Estero, ovvero l'esito della verifica svolta sulla tratta di propria competenza. 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. Il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste della copia della ricevuta di acquisto o della ricevuta di accettazione della spedizione. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante per Poste nella definizione del reclamo.

14.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa, per fatti relativi alla sola tratta nazionale e nei casi e secondo le modalità pubblicate sul Sito.

14.4 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.

ART. 15 - FORO COMPETENTE

15.1 Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGC, nonché all'esecuzione del Servizio, qualora il Cliente sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

ART. 16 - DISCIPLINA APPLICABILE

16.1 Per quanto non diversamente previsto dalle presenti CGC, si applicano le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con delibera AGCOM per il servizio di recapito, nonché le disposizioni del codice civile relative anche al trasporto di cose.