
PROPOSTA CONTRATTUALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO PACCOWEB

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al servizio Paccoweb, disciplinato dalle Condizioni Generali del Servizio e relativi allegati pubblicati sul sito web 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 PACCOWEB

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS") descrivono le condizioni e i termini del Servizio di vendita *online* di Paccocelere1, Paccocelere3, Paccocelere Internazionale, Express Mail Service (EMS) e Quick Pack Europe (QPE), denominato "Paccoweb" (di seguito il "Servizio"). Paccoweb 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").

I Servizi Paccocelere1, Paccocelere3, Paccocelere Internazionale, EMS e QPE sono disciplinati dalle relative Condizioni Generali di Servizio pubblicate sul sito internet www.poste.it (di seguito anche "sito") e disponibili presso i Centri postali abilitati, il cui elenco è pubblicato sul sito.

Le guide alla spedizione (di seguito anche "Guide" o, al singolare, "Guida") pubblicate sul sito.

Le guide alla spedizione, la lettera di vettura ed ogni altro modulo necessari per le spedizioni con i predetti servizi sono parte integrante e sostanziale delle presenti CGS.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Paccoweb consente al cliente (di seguito anche "Contraente" o "Mittente"), di acquistare *online* i servizi di spedizioni di Paccocelere1, Paccocelere3, Paccocelere Internazionale, EMS e QPE e 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 a Paccoweb, il tipo di Servizio in base alle proprie esigenze:

- a) Nazionale: Paccocelere1 - Paccocelere3;
- b) Internazionale: Paccocelere Internazionale, EMS e QPE.

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

- a) per le spedizioni Nazionali: selezionando l'opzione "Veloce con servizio di Corriere Espresso Nazionale" viene scelto il servizio Paccocelere1, non selezionando tale opzione viene scelto automaticamente Paccocelere3;
- 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 Paccocelere Internazionale. Selezionando l'opzione "Standard" (per le destinazioni in cui è disponibile) in base alla destinazione indicata, si sceglie il servizio EMS o QPE.

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

1.3 Paccoweb è un servizio messo a disposizione dei cittadini residenti in Italia, muniti di Codice Fiscale, che siano preventivamente registrati sul sito nella sezione "privati":

1.4 Paccoweb 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.

1.5 Poste si riserva, ed il Contraente autorizza con l'adesione a Paccoweb, di avvalersi di società terze per lo svolgimento di una parte della attività in cui si sostanzia il Servizio, garantendo in ogni caso il rispetto degli impegni.

2. MODALITA' DI ACQUISTO

2.1 Acquisto *online* e allestimento delle spedizioni.

2.1.1 Il Contraente, per acquistare la spedizione mediante Paccoweb, è tenuto a:

- a) effettuare la procedura di registrazione sul sito;
- b) accedere alla sezione del sito dedicata a Paccoweb;
- 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, approvando altresì le clausole vessatorie.

2.1.2 Contestualmente all'ordine, il sistema di Poste genera, in formato pdf, la lettera di Vettura (di seguito "LDV") e, per Paccocelere Internazionale, EMS e QPE 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 EMS e QPE 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 Paccoweb,

- 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 Condizioni di Servizio e nella Guida;

- d) consegnare la spedizione presso il Centro postale abilitato, 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 ha la facoltà di effettuare la spedizione presso i Centri 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, 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 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 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.

3. CORRISPETTIVI, MODALITA' DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

3.1 Per Paccocelere1 e Paccocelere3, i prezzi sono indicati nell'apposito Listino Prezzi pubblicato sul sito nella sezione dedicata a Paccoweb. Per Paccocelere Internazionale e per EMS e QPE, 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 Paccocelere Internazionale, EMS e QPE destinati nei Paesi extra UE sono non imponibili ad IVA (ex art. 9 comma 1 n. 4 del DPR 633/1972).

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

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

A partire dalla data che sarà pubblicata sul sito, le fatture saranno inviate in modalità differita ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972.

3.4 La fattura sarà inserita sulla bacheca del Contraente assegnata all'atto della registrazione al sito. La fattura sarà intestata al Contraente.

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 all'indirizzo del Cliente in modalità cartacea, 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 BPIITRRXXX, 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.

4. 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 e l'Assistente Personale Paccoweb contattabile all'indirizzo email [assistenza@paccoweb@posteitaliane.it](mailto:assistenza@paccoweb.posteitaliane.it).

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 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 Paccocelere1, Paccocelere3, Paccocelere Internazionale, EMS e QPE sono regolati, in conformità alla Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito alla pagina <https://www.poste.it/carte-dei-servizi-postali.html>, dalle relative CGS, 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 Paccoweb 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 di Servizio relative a ciascun prodotto, pubblicate sul sito <https://www.poste-impresa.it/online/pmi/postali/online/paccoweb.shtml>.

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 Paccoweb; utilizzare Paccoweb solo per gli scopi indicati nelle presenti CGS;
- non servirsi di Paccoweb per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;

c) effettuare i pagamenti nei termini e con le modalità previste nel precedente articolo 3;

d) 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;

f) 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;

g) assicurare il funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali il Contraente accede al Servizio.

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 apprende 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 Contraente ed il mittente della spedizione sono tenuti a consultare preventivamente le CGS e le Guide relative al servizio prescelto con Paccoweb per conoscerne le condizioni ed i termini di erogazione.

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.

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.

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.

9. DISCIPLINA APPLICABILE

Per quanto non diversamente disposto nelle presenti CGS, si applicano, le Condizioni di Servizio relative ai singoli prodotti postali acquistabili con Paccoweb e le Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento del servizio universale postale approvate con Delibera n. 385/13/CONS (G.U. 16/7/2013 n. 165) e s.m.i. per il servizio di recapito, nonché le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e s.m.i.) e, per quanto compatibile, la Carta della Qualità dei servizi postali.

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.

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 a Paccoweb, 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.

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, con conseguente disabilitazione dell'accesso ai relativi servizi.