

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS"), che costituiscono attuazione delle Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane approvate con Delibera AGCOM 385/13/CONS (G.U. 16/07/2013 N. 165) e s.s.i., disciplinano il Servizio "Pacco Ordinario" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste). Le presenti CGS sono pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario (<http://www.poste.it/postali/italia/ordinario.shtml>) e sono disponibili presso gli Uffici Postali unitamente alla Carta della Qualità dei servizi postali.

Il servizio consiste nell'accettazione, trasporto e distribuzione dei pacchi ordinari fino a 20 Kg diretti verso tutte le località italiane.

### 1. OGGETTO DELLE SPEDIZIONI

1.1 Oggetto delle spedizioni possono essere merci o oggetti per i quali non sussista il divieto di trasporto.

1.2 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) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario (<http://www.poste.it/postali/italia/ordinario.shtml>).

1.3 Il mittente (di seguito anche "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.

### 2. CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO

2.1 Le caratteristiche del prodotto sono indicate nella Carta della Qualità dei servizi postali disponibile presso tutti gli Uffici Postali e pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario.

### 3. OGGETTI NON AMMESSI

3.1 Non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di sostanze esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, animali vivi, armi o parti di esse.

3.2 Preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo se assicurati.

3.3 Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti causati dalla spedizione di oggetti non ammessi.

### 4. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

4.1 Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura, che è disponibile gratuitamente presso tutti gli Uffici Postali e costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti CGS.

La lettera di vettura, deve essere compilata in tutte le sue parti in modo chiaro e leggibile, contrassegnando con una crocetta la tipologia di servizio prescelto (ordinario, contrassegno, assicurato o assicurato e contrassegno) indicando altresì:

se il pacco è gravato di assegno, l'importo dell'assegno in cifre ed in lettere (entro i limiti massimi previsti dalla Carta della Qualità dei servizi postali), specificando la modalità di rimborso prescelta tra:

conto corrente postale (con l'indicazione del numero di c/c postale)

assegno postale vidimato (VIDAUT);

se il pacco è assicurato, il valore del contenuto in cifre e in lettere;

c) il contenuto del pacco.

4.2 Per i pacchi in contrassegno consegnati presso l'ufficio postale, il rimborso al mittente, ancorché richiesto con VIDAUT, sarà effettuato a mezzo vaglia. Per tale modalità di rimborso (vidaut - vaglia), il prezzo del servizio sarà detratto dal rimborso.

4.3 Sulla lettera di vettura il mittente può chiedere contrassegnando l'apposita casella che, in caso di mancata consegna, la spedizione venga abbandonata senza costi aggiuntivi. In assenza di tale opzione, il pacco sarà restituito al mittente con spese a suo carico al netto dei servizi accessori ad eccezione del servizio di assicurazione.

4.4 La lettera di vettura deve essere sottoscritta dal mittente, anche per accettazione delle presenti CGS.

### 5. CONFEZIONAMENTO

5.1 Ogni spedizione deve essere confezionata e chiusa 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.

5.2 Sono ammessi liquidi, corpi grassi, polveri, liquori, profumi e medicinali solo se protetti da imballaggi speciali ed inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere chiuso in un contenitore di metallo, di legno, di plastica o cartone, riempito con materiale adeguato ed in quantità sufficiente da assorbire il liquido in caso di rottura.

5.3 Il mittente è tenuto ad una particolare cura nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, che deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. 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 Il mittente è unico responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento nei limiti di quanto previsto

dall'art. 1693 del codice civile.

## 6. ASSICURAZIONE

6.1 Il mittente può assicurare il bene oggetto della spedizione per il valore massimo assicurabile previsto dalla Carta della Qualità dei servizi postali, previo pagamento del relativo corrispettivo.

6.2 Per la spedizione di preziosi, danaro e titoli, l'Assicurazione è obbligatoria.

6.3 La spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella lettera di vettura (e comunque fino al valore massimo pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario ([http://www.poste.it/postali/italia/ordinario\\_serviziaccessori.shtml](http://www.poste.it/postali/italia/ordinario_serviziaccessori.shtml))). A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il cliente, con la sottoscrizione delle lettera di vettura, presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione.

6.4 In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento allegando 1) originale della lettera di vettura; 2) documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), nonché copia della denuncia/esposto alle autorità competenti.

6.5 La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

6.6 Al riguardo, in materia di prescrizione del diritto del mittente si applicano le norme stabilite dall'ordinamento vigente e sarà cura del mittente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

## 7. RESPONSABILITÀ DI POSTE - RECLAMI E RIMBORSI

7.1 I livelli di servizio e le connesse responsabilità sono individuati nella Carta della Qualità dei servizi postali, che definisce e regola anche la materia dei reclami e dei rimborsi ove previsti e che è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario (<http://www.poste.it/postali/italia/ordinario.shtml>) o presso tutti gli Uffici Postali.

7.2 Il Cliente ha diritto al rimborso esclusivamente nei casi e per gli importi previsti nella Carta della Qualità.

7.3 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 Cliente.

7.4 Poste non assume in nessun caso la responsabilità di danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc) derivanti da ritardi, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento degli invii.

## 8. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1 Con la sottoscrizione della lettera di vettura, il Cliente accetta le presenti CGS e si impegna ad adempiere correttamente a tutte le obbligazioni ivi previste.

## 9. DISCIPLINA APPLICABILE

9.1 Per tutto quanto non previsto nelle presenti CGS si applicano le seguenti fonti regolatrici:

- D. lgs n. 261/1999 di attuazione della Direttiva 97/67/CE e succ. mod. e integr.;
- Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane approvate con Delibera AGCOM 385/13/CONS (G.U. 16/07/2013 N. 165) e s.s.i
- Delibera Ministeriale del 16/12/2004 Prezzo del prodotto "pacco ordinario" e succ. mod. e integr.;
- DPR n. 156/1973 Codice Postale e delle telecomunicazioni;
- DPR n. 655/1982 Regolamento riguardante i servizi delle corrispondenze e dei pacchi;
- Carta della Qualità dei servizi postali disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario (<http://www.poste.it/postali/italia/ordinario.shtml>)
- Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 20/05/2011 di "Revisione della tariffa per la spedizione dei pacchi all'interno del territorio della Repubblica" in vigore dal 29/07/2011.
- Guida al Confezionamento disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario (<http://www.poste.it/postali/italia/ordinario.shtml>).

9.2 Le CGS pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla sezione servizi e prodotti postali/spedire in Italia/pacco ordinario (<http://www.poste.it/postali/italia/ordinario.shtml>) nonché disponibili presso gli Uffici Postali, prevalgono sulle disposizioni contenute nella lettera di vettura di ciascuna spedizione che ne costituisce parte integrante e sostanziale.