CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO
"CONFEZIONI PREAFFRANCATE GAMMA FREE (Paccofree e Postafree)"

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS") disciplinano le confezioni preaffrancate Gamma "Free" 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") .

ART 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 Tramite acquisto di confezioni preaffrancate Gamma Free è erogato un servizio non universale che ha per oggetto la spedizione ed il recapito di invii a firma predisposti dal Cliente. Le confezioni preaffrancate sono acquistabili presso Poste o altri soggetti appositamente autorizzati alla vendita (di seguito "Rivenditori").

1.2 In particolare, dall'acquisto delle confezioni preaffrancate Gamma Free conseguono i seguenti Servizi (di seguito complessivamente anche "Servizio preaffrancato Free"):

- "Confezioni preaffrancate Postafree", per invii fino a 2 Kg con consegna da 4 a 6 giorni lavorativi come indicato nel successivo articolo 6.10;
- "Confezioni preaffrancate Paccofree", per invii fino a 30 Kg con consegna da 1 a 2 giorni lavorativi come indicato nel successivo articolo 6.11.

1.3 La spedizione dell'invio deve essere effettuata entro e non oltre un anno dalla data di acquisto della confezione indicata sulla ricevuta di acquisto.

1.4 Il Servizio preaffrancato Free si articola in due fasi: (i) acquisto da parte del Cliente della confezione preaffrancata e (ii) spedizione dell'invio. Le due fasi possono essere contestuali o realizzarsi in due momenti diversi come indicato in dettaglio nel successivo art. 5.

1.5 Poste, al momento dell'acquisto della confezione preaffrancata, 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 rilasciata all'atto dell'acquisto.

1.6 Il recapito degli invii oggetto del Servizio preaffrancato Free è effettuato su tutto il territorio nazionale ad eccezione delle località di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia. Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano.

1.7 In base alla determinazione AVCP n. 4 del 7/07/11 recante le Linee Guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136, per le spese effettuate dai cassieri delle stazioni appaltanti, mediante il fondo economale, deve ritenersi consentito per i pagamenti l'utilizzo di contanti, nel rispetto della normativa vigente; rientrano in tale novero, a titolo esemplificativo, i pagamenti per le spese relative a valori bollati, imposte ed altri diritti erariali, spese postali, biglietti di mezzi di trasporto, giornali e pubblicazioni.

1.8 Il Cliente autorizza sin d'ora Poste ad espletare il Servizio e/o parte dello stesso tramite società del Gruppo e/o soggetti terzi nel rispetto della normativa vigente in materia.

ART 2 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1 Le caratteristiche di base del Servizio preaffrancato Free sono le seguenti:

- possibilità di spedire l'invio entro un anno dalla data di acquisto della confezione, indicata sulla relativa ricevuta, senza costi aggiuntivi;
- attestazione dell'avvenuta spedizione mediante la ricevuta di accettazione;
- consegna dell'invio al destinatario dal Lunedì al Venerdì, esclusi Sabato e giorni festivi anche infrasettimanali, con firma per ricevuta del destinatario o di altro soggetto abilitato al ritiro;
- avviso di mancata consegna in caso di destinatario assente;
- secondo tentativo di consegna al destinatario automatico;
- giacenza gratuita per 10 giorni lavorativi presso l'Ufficio Postale indicato sull'avviso di mancata consegna;
- restituzione gratuita al Cliente mittente degli invii non recapitati;
- tracciatura elettronica sui sistemi informatici di Poste Italiane (T&T); è possibile essere informati sullo stato della spedizione collegandosi sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/online/dovequando/home.do oppure contattando il Contact Center di Poste Italiane al numero 803.160, dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.
- Le chiamate all'803.160 sono gratuite per chi chiama da rete fissa; chi accede da rete mobile al servizio clienti di Poste Italiane dovrà comporre il n. 199.100.160. Il costo della chiamata è legato all'operatore utilizzato ed è pari al massimo a euro 0,60 al minuto più euro 0,15 alla risposta. E' possibile chiamare dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 20,00.
- consegna a Casella Postale e in Fermoposta.

2.2 Il Servizio potrà essere erogato, su richiesta del Cliente, anche con servizi accessori qualora disponibili; al riguardo, Poste si riserva di comunicare la disponibilità di detti servizi accessori tramite il sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.shtml pubblicando i termini e le condizioni anche economiche.

2.3 Poste si riserva la facoltà di sospendere, anche solo parzialmente, l'erogazione del Servizio per sopravvenute esigenze organizzative dandone idonea informazione al Cliente.

ART 3 - CONTENUTO DEGLI INVII

3.1 Non sono ammessi alla spedizione gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente (incluso il trasporto di batterie al Litio) o che, per la loro natura, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate.
3.2 Non sono ammessi alla spedizione monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d'oro o con parti in oro, platino o argento lavorati e non, gioielli, pellicce, oggetti aventi valore d'arte, di antiquariato, di collezionismo ed ogni altro oggetto prezioso. Non sono ammesse 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". Non sono ammessi materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive, irritanti, radioattive, materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche), prodotti deperibili e qualsiasi sostanza pericolosa.
3.3 Sono ammessi alla spedizione i liquidi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto a tenuta stagna e imballati con materiali protettivi appropriati ed in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura.
3.4 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 nei limiti di quanto previsto dall'art. 1693 del codice civile.
3.5 Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi a quanto previsto nel Contratto nei limiti di quanto previsto dall'art.1693 cod. civ.

ART 4 - PESI E FORMATI

4.1 Le confezioni preaffrancate Gamma Free sono disponibili in vari formati pubblicizzati sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.shtml e presso gli Uffici Postali abilitati e presso i Rivenditori.
4.2 Le confezioni preaffrancate Postafree possono contenere documenti e oggetti fino a 2 Kg di peso e fino a 30 Kg di peso per le confezioni preaffrancate Paccofree.
4.3 Gli invii delle confezioni preaffrancate Postafree e Paccofree non conformi (chiusura di sicurezza manomessa o coperta da nastro, confezione deformata per eccessivo riempimento) non saranno accettati.

ART 5 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

5.1 Fase di acquisto della confezione preaffrancata Gamma Free

5.1.1 Il Cliente può chiedere la confezione presso gli uffici postali/uffici poste impresa abilitati, ovvero presso i rivenditori (solo invii Paccofree).

5.2 Fase di accettazione e spedizione

5.2.1 Il Cliente può spedire l'invio delle confezioni preaffrancate Gamma Free presso gli uffici postali o tramite ritiro a domicilio contemporaneamente all'acquisto delle confezioni preaffrancate o entro un anno dalla data di acquisto.
5.2.2 Il Cliente, per accedere alla spedizione, è tenuto a compilare "i campi mittente e destinatario" presenti sulla confezione preaffrancata e sull'apposito modulo che sarà rilasciato da Poste al momento dell'accettazione della spedizione.
5.2.3 Ai fini dell'accettazione, il Cliente ha facoltà di scegliere se:

a) presentare la spedizione presso gli Uffici Postali abilitati;
b) per gli invii delle confezioni preaffrancate Postafree, chiedere il ritiro della spedizione presso il proprio domicilio (nelle zone dove il Servizio è attivo, indicate sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/online/posteitalianeperte/verificaRichiesta.do) seguendo la procedura di cui al precedente articolo 5.1.1. lett. b); ad esclusione di Livigno, Trepalle e Campione d'Italia San Marino e Città del Vaticano;
c) per gli invii delle confezioni preaffrancate Paccofree chiedere il ritiro presso il proprio domicilio, chiamando il numero 803.160 per 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.

5.2.4 Poste, al momento dell'accettazione, rilascia al Cliente una copia della ricevuta di accettazione, da cui risultano tutti i dati relativi alla spedizione.
5.2.5 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 6 - MODALITA' E TEMPI DI RECAPITO

6.1 Poste effettua il primo tentativo di recapito presso l'indirizzo indicato sull'invio.
All'atto del recapito Poste:

- consegna l'invio al destinatario o a persona abilitata al ritiro (componente del nucleo familiare, convivente, collaboratore familiare, portiere, nonché persona addetta alla distribuzione della posta nello stabile);

- in assenza del destinatario lascia l'avviso di giacenza;
- se il destinatario è irreperibile (per indirizzo insufficiente, indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, destinatario sconosciuto, deceduto, trasferito) o rifiuta la consegna, l'operatore annota la causale di mancato recapito per la restituzione al mittente.

6.2 All'atto della consegna il destinatario o il soggetto abilitato al ritiro deve apporre la propria firma per esteso sull'apposito modello.
6.3 L'attività di recapito potrebbe avere esito negativo per i seguenti motivi:

a. Mancato recapito di invii consegnabili:
   - Destinatario assente;
   - Invio rifiutato.
b. Mancato recapito di invii non consegnabili:
   - Indirizzo insufficiente;
   - Indirizzo inesatto;
   - Indirizzo inesistente;
   - Destinatario irreperibile;
   - Destinatario sconosciuto;
   - Destinatario deceduto;
   - Destinatario trasferito.

6.4 Per gli invii delle confezioni preaffrancate Gamma Free, 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 (dal lunedì al venerdì).
6.5 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 sia per le confezioni preaffrancate Gamma Free a partire dal giorno lavorativo successivo alla data riportata sull'avviso. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo.
6.6 Il secondo tentativo di consegna non si effettua per gli invii delle confezioni preaffrancate Gamma Free il cui destinatario abbia attivato un servizio di consegna personalizzata o abbia attiva una casella postale o per le spedizioni destinate a Fermoposta.
6.7 Nei casi di mancato recapito di invii non consegnabili, rifiutati o di compiuta giacenza, gli invii sono restituiti al mittente. Il servizio di restituzione al mittente è incluso nel prezzo della spedizione.
6.8 Il Cliente, a titolo gratuito, ha la facoltà di chiedere la restituzione dell'invio al mittente nella stessa giornata dell'accettazione entro e non oltre la fase interna di lavorazione dell'Ufficio Postale abilitato, per l'avviamento della confezione per le successive lavorazioni.
6.9 Conformemente alla Carta dei servizi postali, pubblicata sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/assistenza/carta-qualita.shtml?wt.ac=hphlp-lu-carta-qualita.
I tempi medi di recapito degli invii delle confezioni preaffrancate Postafree sono di 4 giorni lavorativi - se spediti entro lo stesso Comune - ovvero di 6 giorni lavorativi nei restanti casi ed entro le zone servite del territorio nazionale.
Per gli invii delle confezioni preaffrancate Paccofree i tempi medi di recapito sono di 1 giorno lavorativo su tutto il territorio nazionale e di 2 giorni lavorativi da o per Sicilia, Calabria e Sardegna. Lo standard di consegna suindicato è maggiorato di un giorno per alcune località minori il cui elenco è pubblicato sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.shtml.
6.10 Le consegne al destinatario saranno effettuate nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì, esclusi il sabato ed i giorni festivi anche infrasettimanali.
6.11 I tempi di recapito 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 condizioni generali di servizio. Per gli invii accettati oltre gli orari limite indicati negli Uffici postali, 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.
6.12 E' possibile far recapitare la spedizione in Fermoposta, riportando sulla confezione preaffrancata Gamma Free l'indicazione del destinatario, o gli estremi di un suo documento di identità, la dicitura "Fermoposta" - ufficio postale di (denominazione dell'ufficio postale) l'indirizzo dell'ufficio postale (Via, CAP e Località). Gli uffici postali abilitati al servizio (gli uffici sono gli stessi del Corriere Espresso) sono presenti sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/online/cercaup/ o telefonando al numero verde 803.160. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi. Il servizio di fermoposta è gratuito.
6.13 E' possibile far recapitare la spedizione presso una casella postale riportando sulla lettera di vettura l'indicazione del destinatario, il numero della Casella postale, l'ufficio postale con relativo indirizzo e numero di CAP. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi. Gli uffici postali abilitati al servizio (gli uffici sono gli stessi del Corriere Espresso) si possono controllare sul sito www.poste.it alla seguente pagina http://www.poste.it/online/cercaup/ o telefonando al numero verde 803.160. Il servizio di casella postale è gratuito.

ART 7 - CORRISPETTIVI

7.1 I prezzi delle confezioni preaffrancate Gamma free sono indicati sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.shtml.
7.2 Il prezzo è unico e comprende:

a) l'acquisto di una confezione a scelta tra quelle disponibili;
b) il ritiro della confezione ai fini dell'accettazione presso il domicilio del Cliente (se richiesto e ove disponibile);
c) una spedizione.

7.3 Il prezzo è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria.

7.4 I prezzi degli eventuali servizi accessori saranno pubblicati sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.shtml e presso gli Uffici Postali abilitati al Servizio, dal momento in cui tali servizi saranno resi disponibili.

ART 8 - MODALITA' DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

8.1 Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dei corrispettivi contestualmente alla consegna della confezione preaffrancata.

8.2 Il pagamento può essere effettuato, a scelta del Cliente con una delle seguenti modalità:

a) **presso l'Ufficio Postale abilitato**: il pagamento può essere effettuato in contanti, con carte Postamat e Postepay. Non è consentito l'utilizzo dei francobolli per il pagamento. All'atto del pagamento, su richiesta del Cliente, viene rilasciata una quietanza di pagamento. In caso di richiesta di fattura, al Cliente viene rilasciata una ricevuta fiscale integrata al momento del pagamento e attivata la procedura per l'emissione centralizzata della fattura differita che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cliente sulla ricevuta;

b) **presso i Rivenditori solo per invii delle confezioni preaffrancate Paccofree**: con le modalità da questi previste.

ART 9 - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente è responsabile dell'allestimento e del confezionamento della spedizioni oltreché dell'esattezza dei dati relativi a mittente e destinatario.

9.2 Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, oneri e spese, anche legali, che dovessero essere subite o sostenute da Poste, quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente, degli obblighi previsti a suo carico.

ART 10 - RESPONSABILITA' DI POSTE

10.1 Poste è responsabile degli invii presentati dal Cliente dal momento della presa in consegna e risponderà unicamente nei casi e nei limiti di cui al successivo articolo 11.4 per 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 Cliente mittente.

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.

ART 11 - RECLAMI E RISARCIMENTI

11.1 Il Cliente o la persona da esso delegata può presentare reclamo secondo le modalità indicate sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/assistenza/reclami.shtml.

11.2 Per gli invii delle confezioni preaffrancate Postafree, il reclamo può essere presentato dal 7° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di quella di accettazione.

11.3 Per gli invii delle confezioni preaffrancate Paccofree il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di quella di accettazione.

11.4 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave, ai sensi dell'articolo 1382 del codice civile, il risarcimento, con esclusione espressa di ulteriori somme a titolo di risarcimento del danno, spetta nei seguenti casi:

a. ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti il risarcimento sarà pari ad una volta e mezzo (150%) il prezzo della singola confezione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori;

b. perdita, manomissione, danneggiamento totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio. Il risarcimento sarà pari a 50,00 € per le confezioni preaffrancate Paccofree e 30,00 € per le confezioni preaffrancate Postafree;

c. mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi il risarcimento sarà pari ad una volta e mezzo (150%) il prezzo della singola confezione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

11.5 Poste provvederà a fornire riscontro al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso e a versare il risarcimento entro 40 giorni dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo, con una delle seguenti modalità a scelta del Cliente:

a. assegno postale riscuotibile presso ogni Ufficio Postale;
b. accredito su Conto Corrente Bancoposta.

11.6 Qualora il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente o in assenza di comunicazione dell'esito entro il termine suindicato, il Cliente ha la facoltà di accedere alla procedura conciliativa secondo le modalità pubblicate sul sito www.poste.it alla pagina http://www.poste.it/assistenza/conciliazione.shtml.

11.7 Qualora l'esito della procedura conciliativa non sia ritenuto soddisfacente, il Cliente ha la facoltà di rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

11.8 Resta inteso che nessun risarcimento sarà dovuto al Cliente che non abbia rispettato le condizioni specifiche di contenuto e peso, modalità di accettazione e orari limite, e quanto altro previsto a suo carico dalle presenti Condizioni Generali di Servizio.

11.9 Nessun risarcimento sarà dovuto al Cliente qualora, per cause ad esso imputabili, non sia possibile la consegna a domicilio nella data e nella fascia oraria concordati in fase di prenotazione.

ART 12 - FORO COMPETENTE

12.1 Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti Condizioni, 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 13 - DISPOSIZIONI APPLICABILI

Per quanto non previsto dalle presenti Condizioni generali, si applicano, in quanto compatibili, 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 del codice civile sul trasporto di cose.

ART 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nell' espletamento delle attività di recapito, Poste opererà in conformità alle disposizioni vigenti in materia postale, previste dal Codice Postale di cui al D.P.R. 156/73 e s.m.i. e, segnatamente, all'art. 10 *Segretezza della corrispondenza e di qualsiasi comunicazione od operazione postale.*