

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO QUICK PACK EUROPE

Le presenti Condizioni Generali, che si compongono di 14 articoli, disciplinano il Servizio "Quick Pack Europe" (di seguito QPE o servizio) di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste). Le condizioni specifiche di utilizzazione del servizio sono contenute nella "Guida alla spedizione di Quick Pack Europe" (di seguito "Guida"). La Guida, la Carta dei Servizi Postali, la lettera di vettura ed ogni altro modulo necessario per le spedizioni con QPE sono parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni di servizio. La Guida è disponibile presso gli Uffici postali abilitati al servizio e sul sito internet di Poste Italiane.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Quick Pack Europe (di seguito anche "QPE" o "servizio") è un servizio tracciato di spedizioni Internazionali che ha per oggetto l'accettazione, il trasporto e la consegna di documenti e pacchi fino a 30 kg. diretti verso i Paesi indicati sul sito www.poste.it. Informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio sono acquisibili sul sito Internet www.poste.it, presso gli uffici postali abilitati, oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

Poste si riserva ed il Cliente (di seguito anche "Mittente") autorizza con la sottoscrizione della lettera di vettura, di espletare alcune attività del servizio tramite società terze, garantendo in ogni caso il rispetto degli impegni ivi previsti.

2. OGGETTO DELLE SPEDIZIONI

2.1 Oggetto delle spedizioni possono essere pacchi fino a 30 kg.

2.2 I pacchi dovranno rispettare anche i limiti dimensionali e le specifiche di confezionamento e di imballaggio indicati nella Guida.

2.3 Il Mittente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge degli oggetti affidati a Poste per il servizio.

3. OGGETTI NON AMMESSI

3.1 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 nella Guida.

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

3.3 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.

4. TEMPI INDICATIVI DI CONSEGNA

4.1 Conformemente a quanto riportato nella Carta dei Servizi Postali, pubblicata sul sito www.poste.it alla pagina <http://www.poste.it/assistenza/carta-qualita.shtml>, i tempi indicativi di consegna sono di 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). I predetti tempi indicativi di consegna sono rispettati per le spedizioni accettate entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.

Informazioni di dettaglio si possono acquisire tramite il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare 3-5 giorni più quello di spedizione.

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

4.3 Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

5. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

5.1 Per le spedizioni con QPE, il mittente è tenuto ad utilizzare l'apposita modulistica disponibile presso gli Uffici postali abilitati costituita dalla Lettera di Vettura, e dai documenti specifici richiesti per le spedizioni di Merce per destinazioni Extra Unione Europea (vedi Guida).

5.2 La lettera di vettura, che comprende 5 copie, deve essere compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente, nel rispetto dei requisiti e delle modalità indicate nella Guida.

5.3 Il Mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni di merci e materiali non classificabili come documenti, dirette verso Paesi Extra Unione Europea, dell'ulteriore documentazione prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale, la dichiarazione doganale (Mod. CN 23) e la documentazione supplementare indicata nella Guida.

Il numero di copie richiesto per ciascuna documentazione doganale è indicato nella Guida.

5.4 Tutti i documenti da allegare alle spedizioni dovranno essere compilati in ogni parte e sottoscritti dal mittente.

6. CONFEZIONAMENTO

6.1 Il mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento ed imballaggio previste nella Guida, 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.

6.2 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.

6.3 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.).

6.4 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.

7. IMBALLAGGI DI LEGNO

7.1 Gli imballaggi di legno devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO.

7.2 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).

8. ASSICURAZIONE

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

8.2 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 Internet www.poste.it.

8.3 La spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella lettera di vettura (e comunque fino al valore massimo assicurabile).

8.4 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. 9.2, allegando obbligatoriamente: 1) originale della lettera di vettura; 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.

8.5 A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il mittente con la sottoscrizione della lettera di vettura presta espresso consenso a che Poste Italiane 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 lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

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

9. RESPONSABILITÀ DI POSTE – RECLAMI – RISARCIMENTI

9.1 Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente in caso di perdita, danneggiamento, manomissione e mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero www.poste.it che provvede al recapito nel paese estero di destinazione.

9.2 Il cliente, il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata possono presentare reclamo:

a) compilare l'apposito modulo denominato "Lettera di reclamo", che potrà essere:

- inviato on line accedendo al sito Internet www.poste.it
- inviato a mezzo fax al numero 06 98686415
- inviato tramite PEC a reclamiretail@postecert.it
- consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale
- inviato tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma

b) contattare il Servizio Clienti di Poste Italiane, al numero 803.160

Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente, tale documentazione dovrà essere fornita entro 5 giorni lavorativi, utilizzando il canale PEC, Fax, Casella Postale o attraverso il form on line, disponibile nella sezione "Assistenza" sul sito di Poste.

Per i clienti che hanno stipulato con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative, i canali previsti per la presentazione del reclamo sono:

- PEC indirizzata a reclamibusiness@postecert.it;
- inviare un fax al numero 06 98685921
- Raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma.

Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contattare il numero di assistenza 800.160.000.

Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso, corredato della ricevuta / distinta di accettazione.

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. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante per Poste Italiane nella definizione del reclamo.

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 secondo le modalità pubblicate sul sito Internet www.poste.it.

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.

9.3 Termini di presentazione dei reclami

Il termine essenziale per la presentazione dei reclami decorre dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

9.4 Misura del risarcimento

La misura del risarcimento è di seguito indicata e specificata per ciascun prodotto:

Quick Pack Europe

-in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, il risarcimento è pari al valore del contenuto fino a 450 DTS, previa presentazione da parte del reclamante della documentazione attestante l'entità del danno subito (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente), come previsto dagli accordi sottoscritti dai Paesi aderenti al servizio QPE. In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso del costo della spedizione.;

-in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente, il risarcimento è pari alle spese di spedizione.

Quick Pack Europe Assicurato

- in caso di perdita, danneggiamento o manomissione sarà riconosciuto un risarcimento entro il valore massimo assicurabile consultabile alla sezione dedicata sul sito di Poste www.poste.it 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 € 26,00, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione;

- in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente, il risarcimento comprende le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione.

9.5 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave, e fermo restando quanto previsto negli artt. 2 e 4 delle disposizioni generali del regolamento di conciliazione, consultabile nell'apposita sezione del sito web di Poste www.poste.it, il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie previste nel precedente punto 9.4 e nei limiti degli importi in esso indicati, 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.

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

9.7 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.

9.8 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.

9.9 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.

9.10 Poste Italiane S.p.A 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.).

9.11 Poste, qualora non fosse in grado, per motivi ad essa non imputabili, di consegnare un pacco al destinatario, si riserva la facoltà di disporre la distruzione del pacco ovvero restituire il pacco al mittente quando il servizio di restituzione sia consentito dalla legislazione del paese di destinazione. In tali casi la restituzione sarà effettuata con addebito degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

10. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

10.1 Con la sottoscrizione della lettera di vettura, il Cliente accetta le presenti condizioni generali e quelle specifiche contenute nella Guida e si impegna 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 normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi ed alle garanzie previste e comunque connesse al servizio;

d) manlevare e tenere indenne Poste da diritti doganali, sanzioni, addebiti o spese derivanti da interventi doganali 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 nella Guida alle spedizioni con QPE.

10.2 Il cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la lettera di vettura e con ogni altra documentazione allegata alle spedizioni.

10.3 Il cliente garantisce che gli oggetti ed i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti previsti dalla Guida, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti nazionali ed internazionali applicabili.

10.4 Il Cliente è unico responsabile del confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite.

10.5 Nel caso in cui Poste o il suo appaltatore effettuino lo sdoganamento, il Cliente sarà, sempre e comunque pienamente responsabile del rispetto della normativa doganale.

11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

11.1 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 del D. L.gs. 30.06.2003 n. 196 fornita da Poste Italiane S.p.A.

12. MODIFICHE

12.1 Poste si riserva il diritto di modificare i corrispettivi del servizio, ovvero la facoltà di variare le presenti condizioni per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali. Le variazioni saranno pubblicizzate presso gli Uffici postali abilitati al servizio e sul sito web di Poste almeno 15 giorni prima.

13. DISCIPLINA APPLICABILE

13.1 Le presenti condizioni generali del servizio, in caso di modifica delle stesse, prevalgono sulle previsioni contenute nella lettera di vettura.

13.2 Per tutto quanto non previsto nelle presenti condizioni generali si applicano le disposizioni di legge che disciplinano il trasporto di cose.

14. FORO COMPETENTE

Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGS, 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.