

## FAQ Paccoweb

### 1. Come posso spedire il mio pacco con Paccoweb?

Per spedire pacchi con Paccoweb basta accedere a <https://paccoweb.poste.it> e seguire le istruzioni del percorso guidato, inserendo le informazioni necessarie per la tua spedizione. Per spedire devi essere registrato al sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Una volta inserite le informazioni sulla spedizione, potrai spedire, richiedendo il ritiro a domicilio o, (solo per le spedizioni Nazionali) recandoti presso uno dei circa 12.000 Uffici Postali abilitati.

### 2. Come posso conoscere gli Uffici Postali abilitati all'accettazione della mia spedizione?

Durante la procedura di acquisto, su Paccoweb ti verranno indicati automaticamente quelli più vicini all'indirizzo da te indicato come indirizzo del mittente.

### 3. Devo essere registrato a poste.it per utilizzare Paccoweb?

Sì, per effettuare una spedizione con Paccoweb occorre essere registrati al sito [www.poste.it](http://www.poste.it). E' possibile in ogni caso navigare all'interno di Paccoweb fino al momento dell'acquisto, anche senza essere registrati.

### 4. Per spedire con Paccoweb devo avere la partita IVA?

No. All'atto della registrazione su [poste.it](http://poste.it), se sei una persona fisica, basta il codice fiscale; se sei una persona giuridica, serve il codice fiscale o la partita IVA italiana.

### 5. Posso indicare qualcun altro come mittente della spedizione?

Sì, è possibile semplicemente indicando il nome, il cognome e l'indirizzo del mittente. Ricordati, in questo caso, di inviare al mittente effettivo la Lettera di Vettura scaricata da Paccoweb.

### 6. Cosa posso spedire con Paccoweb?

E' possibile spedire documenti, merci nonché bagagli (per spedizioni nazionali). Ci sono però delle restrizioni su alcuni oggetti ammessi: consulta la Guida alla Spedizione per sapere quali sono.

### 7. Qual è il peso massimo consentito per le spedizioni?

Il peso massimo delle spedizioni è 30 Kg.

### 8. Quali sono le dimensioni massime che può avere un pacco?

*Per le spedizioni nazionali:* la lunghezza massima consentita di uno dei tre lati è di 100 cm, e la somma dei tre lati non deve essere superiore a 150 cm. E' possibile comunque utilizzare il servizio a pagamento "Voluminoso" che ti permette, mantenendo sempre il limite di peso di 30 Kg, di estendere il limite massimo di lunghezza a 150 cm e la somma dei tre lati a 220 cm. Tale servizio accessorio verrà inserito automaticamente dal sistema in base alle dimensioni che inserirai e il costo aggiuntivo, ti verrà segnalato nei dati di riepilogo della spedizione, presenti nel box a destra della pagina WEB e nella Lettera di vettura.

*Per le spedizioni internazionali:* i limiti dimensionali sono: il lato più lungo deve misurare massimo 150 cm; la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm; le dimensioni minime: 23,5 x 12 cm x 3 mm di spessore.

## **9. Posso spedire più di un pacco?**

Sì, è possibile effettuare più spedizioni contemporaneamente, tramite le pagine di navigazione presenti oppure tramite la funzionalità di “Caricamento massivo” presente tra le voci del menù a sinistra della Home Page di Paccoweb. Le spedizioni inserite le ritroverai poi nel carrello, da cui è possibile procedere con il pagamento.

## **10. Come devo imballare il pacco?**

Consulta la Guida alle Spedizioni del prodotto scelto e verifica le modalità di imballaggio per la tua spedizione.

## **11. Come ricevo il documento di viaggio da attaccare al pacco (lettera di vettura)?**

Dopo aver effettuato il pagamento, avrai la possibilità di scaricare il documento di viaggio in formato “pdf”, denominato “lettera di vettura”, che dovrai stampare e consegnare al corriere o all’Ufficio Postale al momento della spedizione. Per i prodotti internazionali destinati in paesi Extra UE ti verrà inviata anche la documentazione doganale necessaria per l’esportazione della spedizione che è necessario stampare firmare e allegare alla lettera di vettura. Inoltre lo stesso giorno dell’ordine online, Poste invierà nella tua bacheca (area riservata di poste.it) una copia della stessa lettera di vettura e della dichiarazione doganale per gli invii merce Extra UE.

## **12. Come utilizzo la lettera di vettura?**

La stampa del documento di viaggio in “pdf”, “lettera di vettura”, contiene quattro copie della lettera di vettura che dovrai consegnare al corriere o all’Ufficio Postale al momento della spedizione. Per ulteriori informazioni consulta la Guida alle Spedizioni che trovi sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e che comunque, dopo l’acquisto, troverai anche nella tua bacheca nell’area riservata di poste.it.

## **13. Il destinatario può ritirare il pacco in un Ufficio Postale?**

Sì, con Paccoweb puoi richiedere il servizio di consegna in “Fermoposta” o in “Casella postale”.

## **14. Come posso conoscere gli Uffici Postali che effettuano il servizio di “Fermoposta”?**

Durante la procedura di acquisto, su Paccoweb ti verranno indicati automaticamente quelli più vicini all’indirizzo da te scelto per il destinatario.

## **15. Posso spedire il mio pacco da un Ufficio Postale a qualsiasi ora?**

Sì. I tempi di consegna degli invii accettati oltre l’orario limite fissato per l’Ufficio Postale interessato, sono maggiorati di un giorno lavorativo; tale orario limite viene stabilito da ciascun Ufficio Postale, dei circa 12.000 abilitati al servizio.

## **16. Le spedizioni acquistate tramite Paccoweb, in quali giorni della settimana possono essere spedite?**

Nel caso di ritiro a domicilio, dal lunedì al venerdì; mentre nel caso di spedizioni da Ufficio Postale (solo per le spedizioni Nazionali) dal lunedì al sabato. Gli invii accettati dall’Ufficio Postale il sabato, saranno inoltrati il lunedì successivo, se lavorativo.

## **17. Quali sono i tempi di prenotazione del ritiro a domicilio?**

Se richiedi il servizio accessorio “Ritiro a domicilio” (pick up) è possibile prenotare il ritiro della tua spedizione presso l’indirizzo da te indicato, indicando un giorno compreso tra il primo ed il 90° giorno solare successivo a quello dell’ordine online. Se concludi l’ordine su Paccoweb entro le 17, puoi chiedere il ritiro a domicilio per il giorno lavorativo successivo a quello dell’ordine.

## **18. Durante il giorno non sono in casa, posso fissare un appuntamento per il ritiro/la consegna?**

Al momento non è possibile fissare un appuntamento. Ti ricordiamo che effettuiamo il ritiro anche presso un indirizzo che non sia la tua abitazione (ad esempio presso il tuo ufficio), tramite il servizio "Ritiro a domicilio" oppure puoi scegliere, se preferisci, di consegnare la spedizione che hai acquistato su Paccoweb all'Ufficio Postale (solo per spedizioni Nazionali) per te più comodo, tra i circa 12.000 abilitati che ti saranno suggeriti da Paccoweb in fase di acquisto o che puoi trovare su [poste.it](http://poste.it).

## **19. Il corriere ritira/consegna direttamente al piano?**

No, il ritiro/consegna avviene al piano strada.

## **20. Posso spedire presso un Ufficio Postale un pacco acquistato online?**

Sì, lo puoi spedire. Ti garantiamo inoltre, tempi di accettazione ridotti rispetto allo standard grazie ad una nuova procedura che consiste solo nella semplice tracciatura del pacco accettato ed il rilascio della ricevuta (la "lettera di vettura" con il timbro di accettazione dell'Ufficio Postale).

## **21. Quali sono i tempi di consegna presso l'Ufficio Postale?**

Se scegli la consegna presso Ufficio Postale (solo per spedizioni Nazionali), puoi consegnare la tua spedizione per l'accettazione, immediatamente dopo aver pagato e stampato la Lettera di Vettura, fino ad un massimo di 90 giorni solari (tempo di validità della "lettera di vettura").

## **22. Quali sono i tempi di recapito?**

Nel caso di Paccoweb "veloce" (Paccocelere1) la consegna sarà effettuata dal lunedì al venerdì, festività escluse, in un giorno lavorativo successivo a quello di ritiro su tutto il territorio nazionale e in due giorni lavorativi per le spedizioni da e per la Calabria, Sicilia e Sardegna. Inoltre è prevista un'ulteriore maggiorazione di un giorno lavorativo per la consegna in alcune piccole località, il cui elenco è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Nel caso di Paccoweb "standard" (Paccocelere 3), la consegna avverrà dal lunedì al venerdì, festività escluse, in quattro giorni lavorativi successivi a quello di ritiro.

## **23. Posso spedire verso l'estero?**

Sì, è possibile spedire verso circa 200 destinazioni nel mondo. Le destinazioni disponibili, sono selezionabili direttamente da Paccoweb, dal menù a tendina del campo "Destinazione".

## **24. Quali sono i documenti da produrre per le spedizioni verso l'estero?**

Per le spedizioni internazionali destinate in Paesi Extra Ue, è necessario produrre della documentazione specifica. Per la maggior parte delle merci, è sufficiente utilizzare la documentazione doganale inserita in Bacheca, una volta acquistata la spedizione. Per particolari tipologie di merce e destinazioni, potrebbero essere necessari alcuni documenti aggiuntivi. L'elenco dei documenti da allegare, è consultabile nella sezione "informazioni doganali", il cui controllo è obbligatorio prima della conclusione dell'ordine.

## **25. Ho acquistato una spedizione su Paccoweb, ma vorrei recedere da tale acquisto. Come posso fare?**

Puoi recedere dall'acquisto della spedizione entro 14 giorni dall'acquisto, attraverso la compilazione dell'apposito modulo disponibile su Paccoweb (pagina "Paccoweb in breve") e su [www.poste.it](http://www.poste.it). Tale modulo dovrà essere inviato via e-mail all'indirizzo di posta elettronica [assistenzapaccoweb@posteitaliane.it](mailto:assistenzapaccoweb@posteitaliane.it). Il rispetto di tale modalità e dei tempi di comunicazione del recesso sono condizioni indispensabili per ottenere il rimborso degli importi pagati per il servizio.

## **26. Devo ricevere un pacco spedito con il servizio Paccoweb. Ho trovato un avviso di mancato recapito nella cassetta postale, che devo fare?**

Se è il primo tentativo di recapito da parte del corriere non devi fare niente in quanto verrà effettuato un secondo tentativo di consegna. Se anche il secondo tentativo di consegna non andrà a buon fine, potrai ritirare il tuo pacco, presso l'Ufficio Postale indicato nell'avviso.

## **27. Come faccio a conoscere lo stato della mia spedizione (partenza, consegna, ecc.)?**

Puoi visualizzare in qualsiasi momento lo stato della tua spedizione, inserendo nella sezione "dovequando" del sito [www.poste.it](http://www.poste.it), il numero presente in alto a destra sulla lettera di vettura (sotto il codice a barre); dalla stessa pagina WEB puoi richiedere il servizio gratuito che ti invia un'email o un sms quando la spedizione è consegnata. In alternativa, puoi chiamare il numero verde 803.160 dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00.

## **28. Quali sono le località coperte dal servizio Paccoweb?**

Il servizio copre tutte le località italiane. Per i prodotti internazionali le destinazioni disponibili sono selezionabili nel menù a tendina del campo "Destinazione". Prima di concludere l'acquisto è importante consultare la specifica sezione inerente la normativa e le previste limitazioni doganali.

## **29. Posso accedere a Paccoweb a qualsiasi ora?**

L'orario in cui è possibile effettuare spedizioni, è legato alla modalità di pagamento scelta per la spedizione stessa. Il pagamento potrà essere effettuato al momento dell'ordine con una delle seguenti modalità: tramite carta di credito Visa o MasterCard tutti i giorni dalle 00.00 alle 24.00; tramite carta Postepay tutti i giorni dalle 6.00 alle ore 23.30; tramite addebito su Conto BancoPostaOnline dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 23.30.

## **30. Come posso richiedere assistenza?**

Puoi richiedere assistenza chiamando il numero verde 803.160 dal lunedì al sabato dalle 8,00 alle 20,00 ovvero contattando l'Assistente Personale Paccoweb, all'indirizzo e-mail [assistenzapaccoweb@posteitaliane.it](mailto:assistenzapaccoweb@posteitaliane.it) che si prende cura della tua spedizione dal ritiro alla consegna e ti contatta in caso di eventuali necessità.

## **31. Quando e come posso aprire un reclamo?**

Controlla le Condizioni Generali di Servizio, e verifica i tempi e le modalità di apertura di un reclamo, in base al prodotto scelto per la tua spedizione (Paccocelere 1, Paccocelere 3 o Paccocelere Internazionale).

## **32. E' previsto un servizio di Assicurazione?**

Sì. Per avere maggiori dettagli puoi consultare le Condizioni Generali di Servizio (<http://www.poste.it/postali/online/paccoweb.shtml>).

## **33. E' previsto un servizio di Contrassegno?**

Sì. Per avere maggiori dettagli puoi consultare le Condizioni Generali di Servizio (<http://www.poste.it/postali/online/paccoweb.shtml>).

## **34. E' previsto un servizio di Avviso di ricevimento?**

Sì. Per avere maggiori dettagli puoi consultare le Condizioni Generali di Servizio (<http://www.poste.it/postali/online/paccoweb.shtml>).

### **35. Quanto costa spedire?**

Il prezzo varia in base alle caratteristiche della spedizione ed ai servizi accessori scelti. Nel caso di spedizioni internazionali, varia in base alla destinazione ed al peso volumetrico. Una volta inseriti i dati della propria spedizione online, prima di concludere l'operazione, sarà possibile visualizzare il costo della propria spedizione.

### **36. Quali sono le modalità di pagamento accettate?**

Il pagamento potrà essere effettuato al momento dell'ordine con una delle seguenti modalità: tramite carta di credito Visa o MasterCard tutti i giorni dalle 00.00 alle 24.00; tramite carta Postepay tutti i giorni dalle 6.00 alle ore 23.30; tramite addebito su Conto BancoPostaOnline dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 23.30.

### **37. Come posso ricevere la fattura?**

La fattura sarà inviata automaticamente sulla tua bacheca, nell'area riservata di [www.poste.it](http://www.poste.it). Se invece hai un accordo commerciale, la modalità di invio della fattura dipendono dalla tipologia di accordo al quale hai aderito.

### **38. Ho un coupon promozionale. Come posso utilizzarlo?**

Il codice coupon va inserito al momento del pagamento, nell'apposito campo "Coupon". Cliccando sul tasto "Calcola il nuovo prezzo" il sistema aggiornerà in automatico il prezzo della tua spedizione, calcolando lo sconto legato al coupon.