

# SCHEDA TECNICA PRODOTTO POSTA REPLY

# INDICE

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	1
<b>2. DOCUMENTI CITATI</b>	2
<b>3. TERMINI E DEFINIZIONI</b>	3
<b>4. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO</b>	4
<b>5. CONDIZIONI DI ACCESSO</b>	5
5.1 Dove spedire	5
<b>6. MODALITÀ DI PAGAMENTO E RESTITUZIONE</b>	6
<b>7. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL PRODOTTO</b>	7
7.1 Formati e dimensioni	7
<b>8. LAYOUT FRONTE DELL'INVIO</b>	9
8.1 Area affrancatura, logo priority, dati mittente retail e informativa	10
8.2 Indirizzo destinatario	10
<b>9. SPECIFICHE BLOCCO INDIRIZZO</b>	12
<b>10. MODALITÀ DI CONFEZIONAMENTO</b>	13
10.1 Confezionamento dell'invio	13
10.2 Confezionamento dell'invio cartaceo	13
10.2.1 Confezionamento dell'invio diverso da cartolina	14
<b>11. REINVIO DI MERCE</b>	16
11.1 Caratteristiche del modello CN22	16
11.2 Documentazione Doganale	18
11.3 Dichiarazione Doganale (CN22 e CN23)	18

# 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è quello di descrivere le caratteristiche tecniche di dettaglio del prodotto Posta Reply e fornire ulteriori indicazioni utili al Cliente per un corretto confezionamento e allestimento del prodotto conforme allo standard di Poste Italiane.

## 2. DOCUMENTI CITATI

- Caratteristiche standard degli invii - Posta Indescritta - cod. PRS.INDES. STA.2.

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Sigla	Descrizione
Fronte dell'invio	Lato dell'invio dove è presente l'indirizzo del destinatario
Interlinea	Spazio tra le righe dell'indirizzo
Pantone	Sistema di riferimento internazionale per la selezione, la specifica, l'individuazione e il controllo dei colori
Retro dell'invio	Lato dell'invio opposto al fronte
SP	Servizi Postali
IBRS	International Business Reply Service
UPU	Unione Postale Universale
DTS	Droits de Tirage Spéciaux: denominazione dell'unità monetaria accettata dagli Stati aderenti all'UPU
CN22	Dichiarazione doganale che accompagna ogni singola spedizione con destinazione Extra UE contenente merci di valore fino a 300 DTS

## 4. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

**Posta Reply** è il servizio non universale utilizzabile dai clienti business per facilitare la risposta dei propri clienti esteri nel rinvio di merci e documenti attraverso una cartolina pre-indirizzata, una busta pre-indirizzata o un'etichetta pre-stampata. Tali invii non necessitano di affrancatura. Costituisce il servizio di reverse logistics per la restituzione di merci e documenti.

**Posta Reply** può essere associato a tutti i servizi di recapito outbound forniti dal Gruppo Poste Italiane. È previsto anche il servizio di solo ritorno dall'estero.

Di seguito alcuni esempi sull'utilizzo del **Posta Reply**:

- **Buono d'ordine** inserito in invii pubblicitari di prodotti
- **Richiesta d'abbonamento** inserita all'interno di riviste, pubblicazioni o offerte promozionali d'abbonamento
- **Richiesta/informazioni** inserita, ad esempio, in cataloghi di tour operator, o all'interno di riviste specialistiche di settore
- **Restituzione dei certificati di garanzia** dei prodotti acquistati
- **Scheda di suggerimenti, segnalazioni, reclami** per i servizi fruiti (es.: su aerei, treni, navi, autolinee, pullman granturismo, etc.)
- **Richiesta cataloghi** di prodotti e servizi commerciali
- **Adesione o richiesta di informazioni per sostenere campagne** di volontariato, di solidarietà, di beneficenza, etc.
- **Reso di merce difettosa o di non gradimento del cliente.**

I principali vantaggi consistono in:

- **Chiarezza e semplicità:** l'adesione contrattuale garantisce trasparenza e semplificazione di accesso al servizio
- **Gratuità per chi rispedisce gli invii:** favorisce "la risposta" del cliente contattato e la restituzione di merce acquistata via internet.

## 5. CONDIZIONI DI ACCESSO

Possono accedere al servizio i Clienti che accettano le condizioni generali di contratto e che rispettano la presente scheda tecnica nella produzione degli invii di **Posta Reply**. Tutti gli invii devono rispettare il layout internazionale del prodotto.

### 5.1 DOVE SPEDIRE

A seconda del peso **Posta Reply** può essere utilizzato in diverse destinazioni (consultare il sito [Poste.it](https://www.poste.it)).

Gli invii di Posta Reply fino a 50 grammi possono essere utilizzati in tutto il mondo per spedire in Italia.

La lista dei paesi per cui è possibile restituire invii fino a 2 Kg è consultabile sul sito [Poste.it](https://www.poste.it).

Si prega di contattare il referente commerciale nel caso di esigenze diverse rispetto a quanto indicato sul sito [Poste.it](https://www.poste.it).

## 6. MODALITÀ DI PAGAMENTO E RESTITUZIONE

La modalità di pagamento avverrà in modalità posticipata entro e non oltre il mese successivo a quello di emissione della fattura.

Poste provvederà a comunicare al cliente il giorno entro il quale effettuare il ritiro di Posta Reply.

## 7. CARATTERISTICHE TECNICHE DEL PRODOTTO

Gli invii di Posta Reply possono essere sotto forma di:

- cartolina
- busta
- etichetta adesiva.

Di seguito vengono riportate le caratteristiche dell'invio.

### 7.1 FORMATI E DIMENSIONI

Per gli invii di Posta Reply, sono previsti tre formati definiti in funzione delle dimensioni:

DIMENSIONI	Formato Invii			
	TUTTI	Small	Normal	Bulky
	Min	Max	Max	Max
L lunghezza (mm)	140	245	381	Lunghezza, altezza e spessore non devono superare i 90 cm e la dimensione massima non deve superare i 60 cm.
H altezza (mm)	90	165	305	
S spessore (mm)	0,15	5	20	
P peso (g)	3	20	350	2.000

Il passaggio da un formato all'altro avviene quando anche una sola delle dimensioni supera il valore massimo consentito.

**Invii di forma cilindrica:** è prevista anche la spedizione di invii in formato cilindrico ai quali verranno applicate delle quotazioni ad hoc.

Tali invii devono rispettare le seguenti specifiche:

- **Dimensioni minime:** la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm
- **Dimensioni massime:** la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere superiore a 104 cm (tolleranza 2 mm) e la dimensione maggiore non deve superare i 90 cm.

**Invii non rettangolari (quadrati etc.):** sono da considerarsi di formato bulky.

Per gli oggetti che superino le dimensioni massime consentite, Poste Italiane non garantisce il regolare espletamento del servizio, ovvero si riserva il diritto di definire ed applicare il prezzo in base al peso e alle dimensioni in eccedenza.

## 8. LAYOUT FRONTE DELL'INVIO

Sul fronte dell'invio dovranno essere presenti:

1. Affrancatura
2. Logo Priority e dati cliente destinatario
3. Informativa
4. Blocco indirizzo destinatario.

Di seguito un esempio di layout del fronte dell'invio che il cliente deve rispettare:

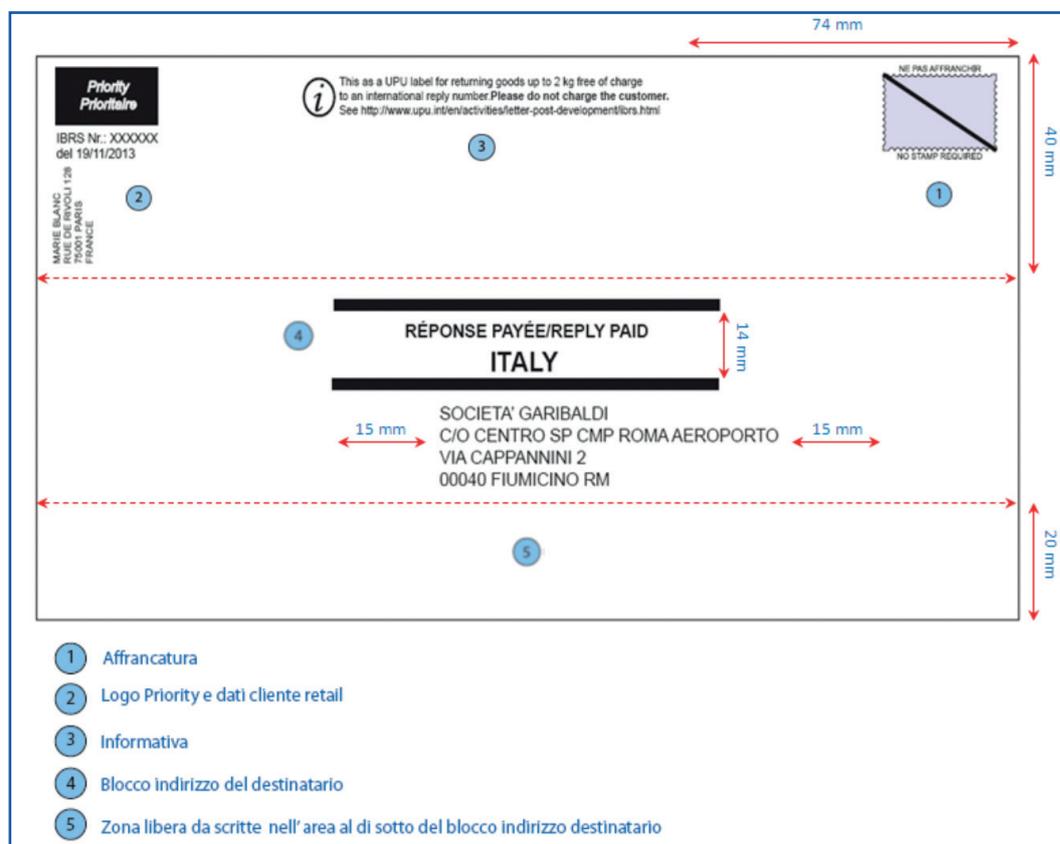


Figura 1: esempio di fronte dell'invio

## 8.1 AREA AFFRANCATURA, LOGO PRIORITY, DATI MITTENTE RETAIL E INFORMATIVA

Nell'angolo in alto a destra dell'invio deve essere stampato, nello spazio riservato all'affrancatura (74x40mm) il simbolo del francobollo barrato in senso diagonale dall'alto a sinistra verso il basso a destra. Sopra il francobollo barrato deve essere apposta la seguente scritta: NE PAS AFFRANCHIR. Sotto il francobollo barrato deve essere apposta la seguente scritta: NO STAMP REQUIRED.

Nella figura 1 è indicata col simbolo ①

Nell'angolo in alto a sinistra dell'invio deve essere stampato un riquadro nero o blu con scritto all'interno Priority. Al di sotto del riquadro deve essere apposta:

- la scritta IBRS seguita dal codice SAP del cliente mittente con la relativa data di autorizzazione
- Il nome dell'indirizzo del cliente destinatario che reinoltra in Italia il servizio di Posta Reply. Tali dati saranno preventivamente editati dal Cliente business, in posizione verticale, rispettando i caratteri (font) ammessi per la stampa dell'indirizzo (vedi par. 8.2), con le dimensioni (pt) massime consentite pari a 6.

Nella figura 1 è indicata col simbolo ②

Inoltre, nello spazio tra l'affrancatura e il logo priority deve essere stampata la seguente indicazione in lingua inglese:



This as a UPU label for returning goods up to 2 kg free of charge to an international reply number. Please do not charge the customer. See <http://www.upu.int/en/activities/letter-post-development/ibrs.html>

Nella figura 1 è indicata col simbolo ③

## 8.2 INDIRIZZO DESTINATARIO

Lo standard internazionale definisce per il blocco indirizzo un layout dedicato. Al di sotto dell'area affrancatura, devono essere stampate due barre orizzontali poste al centro dell'invio. Ciascuna barra deve avere uno spessore

minimo di 3 mm e una distanza verticale l'una dall'altra di almeno 14 mm. Tra le due barre deve comparire la scritta "REPLY PAID" necessariamente seguita dall'indicazione del paese di destinazione (ITALY), in lingua inglese o francese. Sotto le due barre orizzontali deve essere indicato sia il nome del Cliente business (editabile) sia il centro SP (editabile parzialmente) dove il cliente ha radicato il conto per la restituzione dei Posta Reply. Il commerciale avrà cura di fornire indicazioni al riguardo al cliente business

Nella figura 1 è indicata col simbolo 

Nell'area al di sotto del blocco indirizzo destinatario deve essere lasciata una fascia di colore bianco di almeno 20 mm lungo tutto il margine inferiore dell'invio.

Nella figura 1 è indicata col simbolo 

## 9. SPECIFICHE BLOCCO INDIRIZZO

L'indirizzo destinatario deve essere stampato con colore nero su sfondo bianco e posizionato come riportato nel par 8. Inoltre, deve prevedere una zona di rispetto di colore bianco di almeno 15 mm sia sul lato destro che sul lato sinistro dell'area blocco indirizzo (vedi figura 1). Per ulteriori specifiche sul blocco indirizzo si rimanda al doc Caratteristiche standard degli invii - Posta Indescritta.

# 10. MODALITÀ DI CONFEZIONAMENTO

## 10.1 CONFEZIONAMENTO DELL'INVIO

Si prega di informare il vostro destinatario che gli invii devono tornare in Italia in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura e al valore del contenuto. Il confezionamento non deve deteriorarsi durante il processo di trasporto e recapito verso l'Italia. 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.), sono consigliati materiali ecosostenibili e biodegradabili.

Inoltre, gli invii di Posta Reply devono essere perfettamente chiusi in modo da garantire l'integrità e l'inaccessibilità al contenuto.

13

## 10.2 CONFEZIONAMENTO DELL'INVIO CARTACEO

La cartolina o busta Posta Reply deve avere il seguente layout nel rispetto delle dimensioni descritte nel paragrafo 7.1:

The image shows a rectangular envelope layout with a yellow border. In the top left corner, there is a black box with the text "Priority Prioritaire". Below it, the text reads "IBRS Nr: XXXXXX del 19/11/2013" and "MARIE BLANC RUE DE RIVOLI 128 75001 PARIS FRANCE". In the top center, there is a circular information icon followed by the text: "This as a UPU label for returning goods up to 2 kg free of charge to an international reply number. Please do not charge the customer. See http://www.upu.int/en/activities/letter-post-development/fibrs.html". In the top right corner, there is a rectangular stamp area with a diagonal line and the text "NE PAS AFFRANCHIR" and "NO STAMP REQUIRED". In the center, there are two thick horizontal black bars. Between them, the text reads "RÉPONSE PAYÉE/REPLY PAID" and "ITALY". Below the second bar, the recipient's address is listed: "SOCIETA' GARIBALDI C/O CENTRO SP CMP ROMA AEROPORTO VIA CAPPANNINI 2 00040 FIUMICINO RM".

Figura 2: Esempio di busta/cartolina Posta Reply

## 10.2.1 Confezionamento dell'invio diverso da cartolina

Nel caso in cui sia previsto un ritorno di Posta Reply in un formato diverso da quello di una cartolina, è possibile inviare al vostro destinatario un'etichetta adesiva, da apporre sull'invio da rispedito. L'etichetta dovrà essere applicata dal vostro cliente destinatario direttamente sul fronte dell'invio da spedire in Italia.

Di seguito si riportano alcuni esempi di layout con etichetta adesiva da applicare su un invio in busta pluriball o piccolo pacchetto.

Il vostro cliente destinatario dovrà applicare l'etichetta sull'invio dopo aver rimosso qualsiasi altra informazione (es. indirizzo del vostro destinatario che ha ricevuto comunicazione o piccola merce).

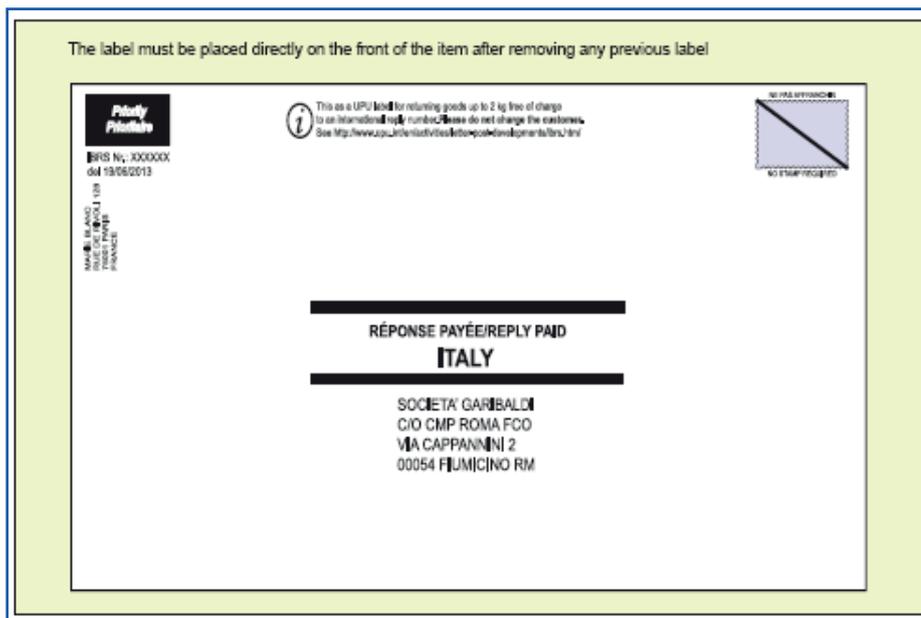


Figura 3: Esempio di etichetta adesiva spellicolabile con spiegazioni per l'applicazione

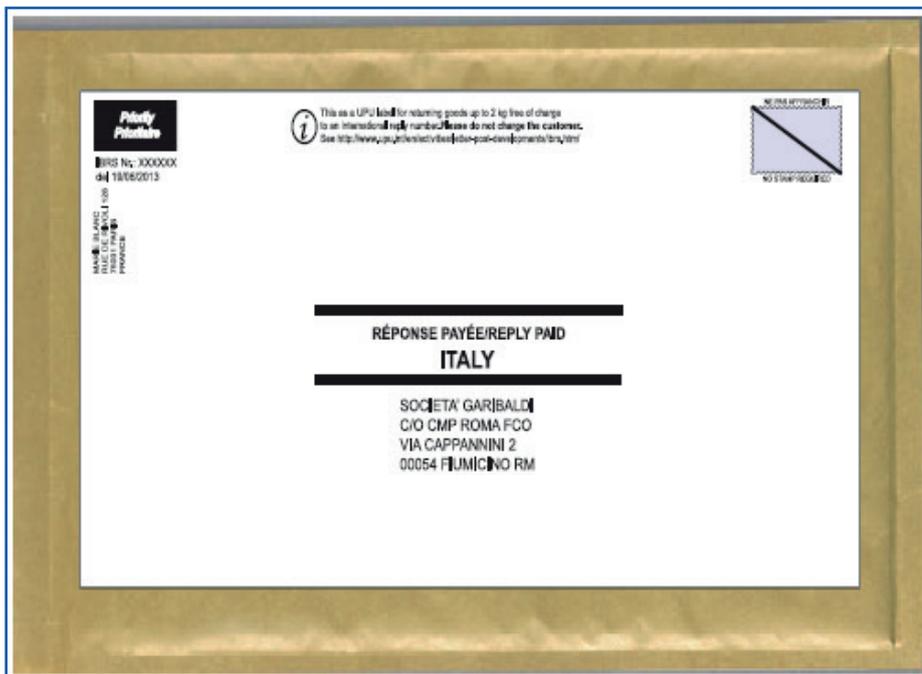


Figura 4: Esempio di busta pluriball con etichetta adesiva

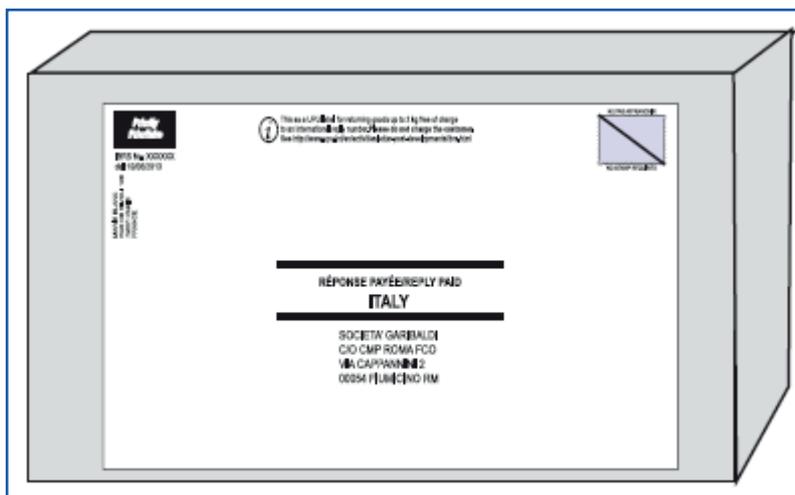


Figura 5: Esempio di pacchetto con etichetta adesiva

# 11. REINVIO DI MERCE

Gli invii di Posta Reply che tornano in Italia da paesi Extra UE e contengono piccole merci (valore < 300 DTS) dovranno essere provvisti della dichiarazione doganale CN22.

## 11.1 CARATTERISTICHE DEL MODELLO CN22

Il modello CN22 deve avere le seguenti caratteristiche:

- Dimensioni: 74x105 mm
- Colore sfondo: bianco o verde (PANTONE process coated EURO DE 274-2 C)
- Lingua: Inglese o Francese
- Scritte in colore nero

16

Mod.01421B - Ed.11/19 - EP1538A - St. [ ]				
DICHIAZIONE DOGANALE CUSTOMS DECLARATION		<b>CN22</b>		
Può essere aperto d'ufficio/May be opened officially				
<b>Posteitaliane</b>		<b>ITALY</b>		
Operatore designato/Designated operator		<b>Importante! Important!</b> Vedere istruzioni sul retro/ See instructions in the back		
<input type="checkbox"/> Regalo/Gift <input type="checkbox"/> Documenti/Documents <input type="checkbox"/> Bene destinato alla vendita/Sale of goods		<input type="checkbox"/> Campione commerciale/Commercial sample <input type="checkbox"/> Resi/Returned goods <input type="checkbox"/> Altro/Other (please specify):		
Quantità e descrizione dettagliata del contenuto/Quantity and detailed description of contents (1)	Peso netto/Net weight (2)	Valore e moneta/Value and currency (3)	N. tariffario del sistema SPS/HS tariff number* (4)	Paese di origine delle merci/ Country of origin (5)
Peso Totale (in Kg)/Total weight (in kg) (6)		Valore Totale/ Total value (7)		
Io sottoscritto il cui nome ed indirizzo figurano sull'invio, certifico che le informazioni fornite nella presente dichiarazione sono esatte e che questo invio non contiene alcun oggetto pericoloso o vietato dalla legislazione o dalla regolamentazione postale o doganale/ I, the undersigned, whose name and address are given on the item, certify that the particulars given in this declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or article prohibited by legislation or by postal or customs regulations.				
Data e firma del mittente/Date and sender's signature (8)				

**ISTRUZIONI**

Per accelerare lo sdoganamento la dichiarazione doganale deve essere compilata in ogni campo completando il presente modulo in inglese, francese o in un'altra lingua ammessa nel Paese di destinazione. Qualora il valore del contenuto superi i 300 DTS bisogna compilare la dichiarazione doganale CN 23. Indicare sempre a fronte dell'invio il nome e l'indirizzo completi del mittente.

Per gli invii commerciali si raccomanda la compilazione dei campi contrassegnati dall'asterisco (\*), e di allegare la fattura all'esterno, in modo da facilitare le Dogane per lo sdoganamento degli invii.

Selezionare un motivo per l'esportazione. ("regalo" non è una ragione accettabile per l'esportazione di invii commerciali.)

(1) Descrivere dettagliatamente (descrizioni generiche come "abbigliamento" non sono accettabili), la quantità e l'unità di misura utilizzata per ogni oggetto, ad esempio "due camicie da uomo in cotone".

(2), (3) Indicare il peso e il valore in valuta per ogni oggetto, ad esempio CHF per il Franco svizzero.

(4\*) Precisare il numero tariffario che deve essere basato sul sistema internazionale standardizzato di nomenclatura delle tariffe doganali SH a sei cifre di designazione e di codice delle merci elaborato dall'Organizzazione Mondiale delle Dogane.

(5\*) Il termine Paese di origine indica il Paese da cui provengono le merci, ad esempio dove sono state prodotte, fabbricate o assemblate.

(6), (7) Fornire il valore totale dell'invio ed il peso dell'invio.

(8) La firma e la data ribadiscono la responsabilità relativa all'invio.

**INSTRUCTIONS**

To accelerate customs clearance, you must complete all applicable fields, and fill in this form in English, French or in a language accepted by the destination country. If the value of the contents is more than 300 SDR, you must use a CN 23 form. You must give the sender's full name and address on the front of the item.

For commercial items, it is recommended that you complete the fields marked with an asterisk (\*), and attach an invoice to the outside, as it will assist Customs in processing the items.

Select a reason for export. ("Gift" is not an acceptable reason for export for commercial items.)

(1) Give a detailed description (generic descriptions such as "clothes" are not acceptable), quantity and unit of measure for each article, e.g. two men's cotton shirts.

(2), (3) Give the weight and value with currency for each article, e.g. CHF for Swiss francs.

(4\*) The HS tariff number (6 digits) is based on the Harmonized Commodity Description and Coding System developed by the World Customs Organization.

(5\*) Country of origin means the country where the goods originated, e.g. were produced, manufactured or assembled.

(6), (7) Give the total value and weight of the item.

(8) Your signature and the date confirm your liability for the item.

Esempio di Modello CN 22 (fronte)

Esempio di Modello CN 22 (retro)

La dichiarazione CN22 può essere:

- Apposta sotto forma di etichetta adesiva (per le modalità di acquisto della Modulistica consultare il sito Poste.it, cercare Modulo Vendita Stampati).
- Stampata congiuntamente all'etichetta del Posta Reply.

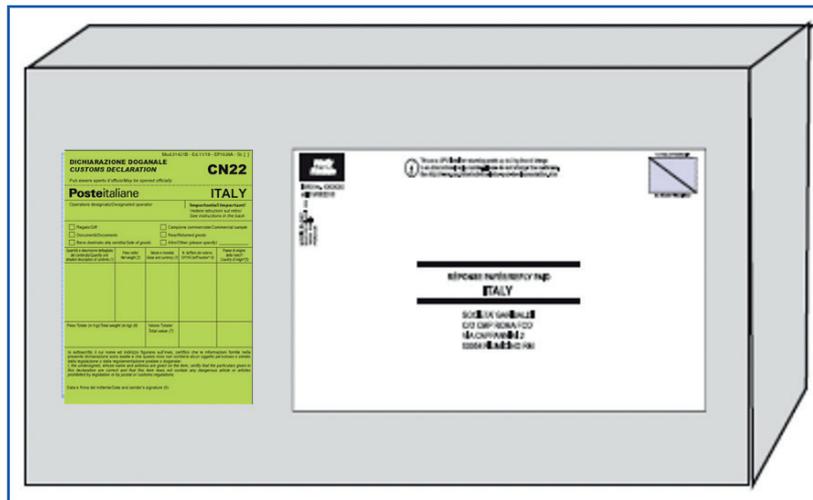


Figura 6: Esempio di confezionamento con CN 22 separato da etichetta Posta Reply

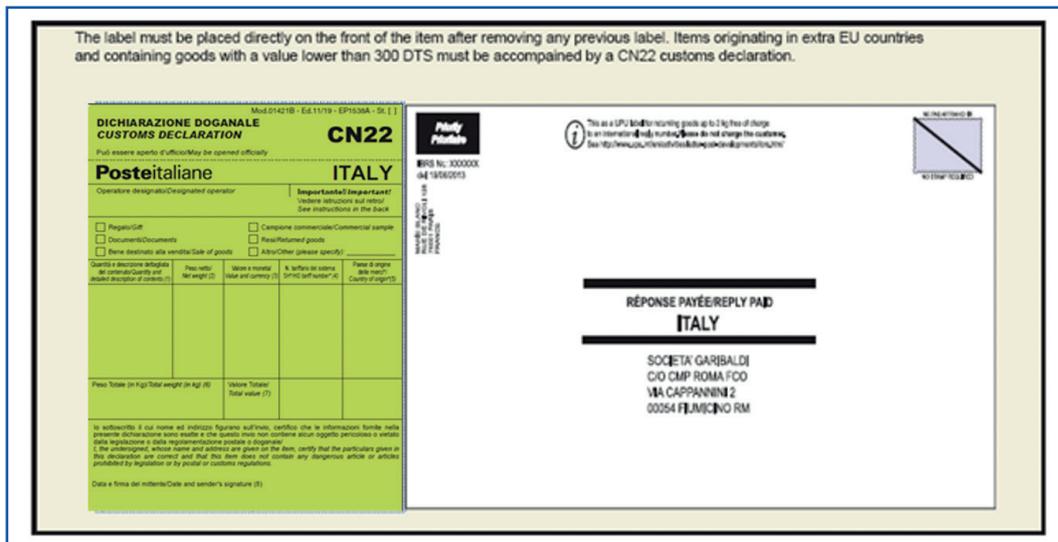


Figura 7: Esempio di confezionamento con etichetta adesiva Posta Reply unita all'etichetta CN22

## 11.2 DOCUMENTAZIONE DOGANALE

Di seguito la documentazione doganale da allegare per gli invii destinati in Paesi Extra Unione Europea contenente merci:

- Inviì con valore della merce inferiore a 1.000 Euro
  - Dichiarazione Doganale: CN22 o CN23 in base al valore (vedi par. successivo 11.3)
  - Fattura Commerciale (triplice copia) nel caso di mittente società
  - autocertificazione “Dichiarazione di Washington (nel caso di oggetti in pelle o contenenti piante selvatiche di specie non protette).
- Inviì con valore della merce uguale o maggiore a 1.000 Euro
  - Dichiarazione Doganale: CN22 o CN23 in base al valore (vedi par. successivo CN 22 e CN 23)
  - Dichiarazione Libera Esportazione
  - Fotocopia codice Fiscale mittente
  - Fattura Commerciale (triplice copia) nel caso di mittente società.

## 11.3 DICHIARAZIONE DOGANALE (CN22 E CN23)

Per le spedizioni destinate in Paesi Extra UE, il mittente è tenuto a compilare la dichiarazione doganale che in base al valore del contenuto dell’invio è rappresentata da:

- Valore < 300 DTS: modello CN22 adesivo da applicare sull’oggetto, oppure da inserire in tasca adesiva apribile trasparente allegata all’oggetto
- Valore > 300 DTS: modello CN23 da inserire in tasca adesiva apribile trasparente allegata all’oggetto.

Nella dichiarazione doganale il mittente è tenuto ad indicare il contenuto ed il valore della spedizione e a dichiarare che il materiale di composizione delle merci è conforme alle norme internazionali che ne stabiliscono i requisiti di esportabilità.

## Come possiamo aiutarti?



### Contattaci

Vai su **poste.it** nella sezione Assistenza e compila il modulo.



### Chiamaci

**800.160.000**

numero gratuito raggiungibile da rete fissa.

**06.4526.1600**

numero raggiungibile da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata.

I numeri sono disponibili dal lunedì al sabato - esclusi i festivi - dalle ore 8:00 alle ore 20:00



### Scrivici

**Casella Postale 160** – 00144 Roma

     [poste.it](https://poste.it)

**Posteitaliane**