

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER IL SERVIZIO DI SPEDIZIONE ALL'ESTERO DI STAMPE PERIODICHE E LIBRI TRAMITE I PRODOTTI PREMIUM MAIL, ECONOMY MAIL, M-BAGS PREMIUM, M-BAGS ECONOMY SPEDIZIONI SENZA MATERIALE AFFRANCATURA

## ART. 1 - ALLEGATI E DOCUMENTI

**1.1** Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Condizioni") unitamente agli allegati di seguito indicati e ai documenti disponibili sul sito [poste.it](http://poste.it) formano parte integrante e sostanziale della proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al Servizio Universale di accettazione, spedizione e recapito all'estero di stampe periodiche e libri tramite i prodotti postali Premium, Economy e M-Bags Senza Materiale Affrancatura (di seguito complessivamente il "Contratto").

Le condizioni specifiche di utilizzo del servizio e le caratteristiche di ciascun prodotto sono indicate nelle Specifiche tecniche Premium ed Economy (Doc. 1) e nelle Specifiche tecniche M-Bags (Doc. 2).

**1.2** Sono allegati i seguenti documenti:

Allegato 1 – Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii;

Allegato 2 – Mandato di Addebito Diretto SEPA CORE;

Allegato 3 – Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A.;

Allegato 4 – Tariffe;

Allegato 5 - Schema garanzia fideiussoria.

Sono documenti e sono disponibili sul sito [poste.it](http://poste.it):

Doc. 1 – Specifiche Tecniche Premium ed Economy;

Doc. 2 – Specifiche Tecniche M-Bags.

## ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO

**2.1** Il Servizio di accettazione, spedizione e recapito all'estero di stampe periodiche e libri tramite i prodotti postali Premium, Economy e MBags Senza Materiale Affrancatura (di seguito "Servizio") è un servizio postale universale che ha per oggetto l'accettazione, spedizione e recapito in Europa e all'estero di prodotti postali contenenti esclusivamente stampe periodiche e libri, nonché dischi, bande magnetiche, cassette, campioni commerciali che si riferiscano esclusivamente alle pubblicazioni spedite.

**2.2** Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà, oltre che degli operatori postali esteri di riferimento, della propria rete unitaria e capillare, il cui modello operativo integra stabilmente prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A. e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

## ART. 3 - SERVIZI ACCESSORI

**3.1** Il Cliente può richiedere il servizio accessorio opzionale resi, ossia la restituzione al mittente degli invii non recapitati, così come dettagliato nel Doc 1 e Doc 2. Il corrispettivo per il servizio resi è indicato nell'Allegato 4 Tariffe.

**3.2** Unicamente per M-Bags economy sono previsti i servizi di diritto di raccomandazione e di avviso di ricevimento a/r, il cui corrispettivo è indicato nell'Allegato 4 Tariffe.

**3.3** Per i prodotti Premium Mail, Economy Mail, M-Bags Premium, MBags Economy il Cliente, può richiedere il servizio a pagamento Posta Easy, che consente l'affrancatura, la preparazione e l'allestimento degli invii nonché la stampa, l'imbustamento, la cellophanatura e la fornitura di materiale di consumo, regolato separatamente da apposito accordo ed offerto, in ogni caso, a tariffe e a condizioni standard, così come pubblicate sul sito.

## ART. 4 - EFFICACIA, DURATA E RECESSO

**4.1** Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste debitamente sottoscritta l'Accettazione della relativa Proposta Contrattuale, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo articolo 19.

**4.2** Il Contratto è efficace dalla data di attivazione del Servizio. Per tale data si intende quella del rilascio della dicitura autorizzativa attribuita separatamente da parte di Poste Italiane al Cliente a seguito del ricevimento della Scheda Cliente del Servizio debitamente compilata dal Cliente stesso. Il Cliente dovrà far pervenire la Scheda Cliente, debitamente compilata, a Poste, tramite il referente commerciale

territorialmente competente. Resta inteso che l'attivazione del servizio richiede adempimenti tecnici che non possono essere assolti in meno di 17 giorni lavorativi dalla firma della documentazione contrattuale.

**4.3** Il Servizio sarà erogato per il periodo indicato nella Scheda Cliente.

Ove non fosse riportato alcunché il Servizio si intende erogato per 12 mesi decorrente dalla data di attivazione del Servizio, mediante attribuzione del numero di autorizzazione Senza Materiale Affrancatura, e sarà rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi con almeno 30 giorni di anticipo agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

**4.4** Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione il contratto, non rinnovandosi tacitamente, cesserà di produrre effetto al termine dei 12 mesi.

**4.5** Le parti possono recedere dal contratto dandone formale comunicazione all'altra parte da inviare tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC (posta elettronica certificata) agli indirizzi indicati per le comunicazioni. Il recesso sarà efficace decorsi 30 giorni dalla data del ricevimento della relativa comunicazione.

**4.6** Il Cliente che intenda recedere dal Contratto è tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti per il servizio erogato fino alla data dell'effettivo recesso.

## ART. 5 - MODIFICHE, SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E CESSIONE DEL CONTRATTO

**5.1** Eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o contrattuali derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi da parte dell'Autorità di Regolamentazione ovvero da atti adottati in conformità alla regolamentazione di settore saranno pubblicate da Poste presso i propri centri di accettazione e sul sito [poste.it](http://poste.it) e saranno:

- automaticamente recepite nel presente Contratto a decorrere dalla data indicata nei provvedimenti stessi, ove risultino direttamente applicabili;
- negli altri casi, con particolare riferimento alle variazioni definite da Poste ai sensi della Delibera 728/13/CONS, saranno applicate dopo 30 gg dalla suddetta pubblicazione nei centri di accettazione e via web.

**5.2** Le eventuali variazioni di natura alle specifiche tecniche di cui ai documenti indicati nel precedente art. 1.2 saranno pubblicate con apposito avviso sul sito [poste.it](http://poste.it).

**5.3** Il Cliente che non intenda accettare tali variazioni potrà recedere dal Contratto entro la data di entrata in vigore delle suddette modifiche, dandone comunicazione scritta a Poste, da inviare con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo di Poste indicato per le comunicazioni, fermo restando l'obbligo di effettuare il pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio erogato fino alla data dell'effettivo recesso.

**5.4** Resta inteso che l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, decorso il predetto termine, comporta il consenso del Cliente in ordine all'applicazione delle nuove condizioni contrattuali.

**5.5** Poste si riserva la facoltà di sospendere il Servizio per sopravvenute esigenze organizzative e/o qualora accerti che il Servizio sia stato utilizzato dal Cliente con modalità non conformi al Contratto e/o alla normativa vigente, dandone tempestiva comunicazione al Cliente all'indirizzo indicato per le comunicazioni.

**5.6** Il Contratto non è cedibile, in tutto o in parte, se non previo accordo scritto tra le Parti.

## ART. 6 - CONFEZIONAMENTO E PRE-LAVORAZIONE

**6.1** Il Cliente è tenuto a confezionare e chiudere ogni invio in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto e nel rispetto delle specifiche tecniche (Doc. 1 e 2) pro tempore vigenti.

In particolare è tenuto a:

- inserire gli invii Premium ed Economy in busta non sigillata, con un lato apribile che riporti la dicitura "lato apribile per verifica postale"; in alternativa gli invii possono essere avvolti in cellophane.
- suddividere gli invii per paese di destinazione, anche in presenza di piccoli quantitativi per singolo paese.
- applicare su ciascun M-Bag un'etichetta indirizzo resistente, di dimensioni non inferiore a 90 x 140 mm, (tolleranza 2 mm), completa di affrancatura, che riporti indirizzo del mittente, data di spedizione, livello

di servizio, peso in Kg, indirizzo destinatario, contenuto. Ogni invio contenuto nel sacco deve riportare lo stesso indirizzo di destinazione indicato sul sacco. Inoltre ogni sacco deve essere chiuso con un sigillo di nylon regolabile, autobollante.

**6.2** Il Cliente è unico responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento nei limiti di quanto previsto dall'art. 1693 comma 1 del codice civile.

#### **ART. 7 - POSTALIZZAZIONE**

**7.1** Il Cliente è tenuto a consegnare le spedizioni presso il Centro di impostazione abilitato indicato nella Scheda Cliente.

**7.2** Il Cliente ha la facoltà di consegnare le spedizioni anche presso Centri di impostazione diversi da quello indicato nella Scheda Cliente, a condizione che ne dia preventiva comunicazione a Poste, da inviare all'indirizzo indicato per le comunicazioni, almeno 20 giorni lavorativi precedenti la spedizione.

#### **ART. 8 - QUANTITATIVI MINIMI DI SPEDIZIONE**

**8.1** Il Cliente è tenuto a rispettare il quantitativo minimo di 500 invii per singola spedizione dei prodotti Premium ed Economy, i quali, per singola spedizione e per singolo cliente, devono essere identici per scaglione di peso, formato e contenuto. Per i sacchi M-Bags non è previsto alcun quantitativo minimo.

**8.2** Per i prodotti Premium ed Economy, qualora il quantitativo sia inferiore a 500 pezzi, gli invii saranno accettati comunque come Economy/Premium alla tariffa prevista per 500 invii. In alternativa, il Cliente ha la facoltà di spedire gli eventuali quantitativi inferiori alla tariffa prevista per la Posta mail internazionale.

#### **ART. 9 - MODALITÀ DI AFFRANCATURA - LOGO E CODICE CLIENTE**

**9.1** Gli invii oggetto del Servizio devono essere affrancati esclusivamente con la modalità Senza Materiale Affrancatura (SMA). Non è consentito l'uso di francobolli.

**9.2** Il Cliente è tenuto a stampare sugli invii il logo del prodotto, rilasciato in formato elettronico dalla Direzione Commerciale territorialmente competente di Poste. Il logo deve contenere il codice SMA Cliente/autorizzativo rilasciato da Poste e indicato nella Scheda Cliente.

#### **ART. 10 - CORRISPETTIVI**

**10.1** Il Cliente si obbliga al pagamento delle tariffe vigenti al momento della postalizzazione ed indicate nell'Allegato 4 nonché pubblicate sul sito poste.it.

**10.2** Il servizio di recapito e i servizi accessori resi al mittente, diritto di raccomandazione e avviso di ricevimento a/r sono esenti ai fini dell'applicazione dell'IVA ai sensi dell'articolo 10, comma 1, n. 16, del D.P.R. 633/1972.

**10.3** Il versamento del corrispettivo dovuto sarà effettuato dal Cliente secondo le modalità individuate nella Scheda Cliente.

#### **ART. 11 - MODALITÀ DI PAGAMENTO**

**11.1** Il pagamento dei corrispettivi dovuti a Poste potrà essere effettuato con una delle seguenti modalità, indicate nel momento della richiesta del Servizio:

a) **Anticipato** mediante versamento sul ccp indicato all'atto della richiesta del Servizio, tale da garantire la copertura delle spedizioni previste nel corso del mese ed esibendo, all'atto della spedizione, il singolo libretto sul quale sono registrati i versamenti.

b) **Contestuale** esibendo in fase di accettazione la ricevuta originale del bollettino, bonifico o postagiro mediante il quale è stato effettuato il versamento sul ccp indicato all'atto della richiesta del Servizio.

Il Cliente può effettuare il pagamento anche a mezzo dello strumento POS disponibile presso il centro di impostazione prescelto, nei limiti di importo giornalieri e mensili previsti dalla carta in utilizzo.

Presso il centro d'impostazione medesimo verranno indicate le tipologie di carte abilitate a tale scopo.

c) **Contestuale** con incasso automatico. Il pagamento sarà effettuato tramite addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area), per la cui attivazione il Cliente è tenuto a rilasciare a Poste Italiane apposito Mandato di addebito diretto SEPA CORE, il cui schema è allegato al presente Contratto. Poste Italiane ed il Cliente convengono che la "distinta di spedizione" costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto a condizione che il conto corrente postale del Cliente sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo dovuto e non vi siano ragioni che ne impediscano l'utilizzo. Qualora, per qualsivoglia motivo, Poste Italiane non abbia incassato i dovuti pagamenti nei termini previsti dal Contratto, Poste stessa si riserva la facoltà di sospendere o revocare la modalità di pagamento tramite addebito diretto SEPA CORE. Ove previsto dal Contratto, il Cliente potrà continuare a fruire del Servizio con modalità di

pagamento contestuale o anticipata, ovvero potranno comunque essere concordate e attivate ulteriori modalità di pagamento del Servizio. L'esercizio da parte di Poste della predetta facoltà di sospensione o revoca sarà comunicato al Cliente con apposita nota e sarà efficace dal momento del ricevimento della stessa da parte del Cliente.

Qualora il Cliente intendesse revocare il Mandato, dovrà darne comunicazione a Poste Italiane S.p.A. - Amministrazione e Controllo - Amministrazione, Viale Europa, n. 175, 00144 - Roma con un preavviso di 30 giorni al fine di concordare la nuova modalità di pagamento.

d) **Posticipato** Poste provvederà ad inviare entro il mese successivo a quello di riferimento la fattura con cadenza mensile. Le fatture saranno inviate all'indirizzo e secondo le modalità indicate nella Scheda Cliente.

Il pagamento sarà effettuato entro 30 giorni dalla emissione della fattura sul conto 41028663 provvedendo ad inserire nella causale di pagamento, il numero della fattura in pagamento.

**11.2** Se il Cliente è un'Amministrazione - tenuta ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e ai sensi del Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55 - alla fatturazione elettronica, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio. Ove il cliente fosse una amministrazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, lo stesso è tenuto a comunicare i dati obbligatori previsti dall'art. 191, comma 1, del D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.lgs. n. 127/2015, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio.

Resta inteso che, ai fini dei precedenti capoverso, il Cliente dovrà:

a) compilare correttamente l'apposita sezione presente nella Scheda Cliente (Allegato 1);

b) comunicare a Poste, all'indirizzo AC.amministrazionecicloattivo@pec.posteitaliane.it, entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo:

- per i clienti rientranti nella casistica A), al codice ufficio ed all'impegno contabile di spesa registrato sul competente programma del bilancio di previsione e l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'articolo 153, comma 5 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;
- per i clienti rientranti nella casistica B), al Codice Destinatario e/o all'indirizzo di PEC;
- per i clienti rientranti nella casistica C), all'Indirizzo definito nella Scheda Cliente.

Nel caso di addebito tramite addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area), per la cui attivazione il Cliente è tenuto a rilasciare a Poste Italiane apposito Mandato di addebito diretto SEPA CORE, il cui schema è allegato al presente Contratto (Allegato 2) Poste ed il Cliente convengono che la fattura costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto che avverrà entro i termini di cui alla Scheda Cliente a condizione che il conto corrente postale del Cliente sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo dovuto e non vi siano ragioni che ne impediscano l'utilizzo.

Qualora, per qualsivoglia motivo, Poste Italiane non abbia incassato i dovuti pagamenti nei termini previsti dal Contratto, Poste stessa si riserva la facoltà di sospendere o revocare la possibilità di pagare le fatture con modalità di pagamento posticipato tramite addebito diretto SEPA CORE.

Il cliente può optare per un versamento degli importi dovuti a Poste da effettuare entro e non oltre la data di spedizione. In tal caso, il saldo disponibile sul conto dovrà essere tale da garantire la copertura delle spedizioni previste nel corso del mese di riferimento oppure della singola spedizione, esibendo relativa attestazione di pagamento. In caso di spedizione di importo superiore alla copertura finanziaria risultante alla data della spedizione, Poste prenderà in carico esclusivamente il quantitativo di invii corrispondenti alle somme effettivamente pagate. In assenza di copertura economica i Servizi non saranno erogati.

Qualora il Cliente intendesse revocare il Mandato, dovrà darne comunicazione a Poste Italiane S.p.A. - Amministrazione e Controllo - Amministrazione, Viale Europa, n. 175, 00144 - Roma con un preavviso di 30 giorni al fine di concordare la nuova modalità di pagamento.

**11.3** In caso di ritardato pagamento, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i., il Cliente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2) maggiorato di due punti percentuali nonché l'importo forfettario di 40 euro, fatta salva l'eventuale prova del maggior danno. Ove il cliente sia una Pubblica Amministrazione, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 5 comma 1) del Decreto Legislativo il tasso di riferimento sarà maggiorato di otto punti percentuali.

**11.4** Ove il Cliente sia un soggetto obbligato all'applicazione del Codice

Contratti Pubblici, così come definito nella Scheda Cliente, secondo quanto previsto dall'articolo 3 (Tracciabilità dei flussi finanziari) della legge 13 agosto 2010, n. 136 "Piano straordinario contro le mafie", il Cliente si avvarrà per i pagamenti a mezzo bonifico del c.c.p. secondo le modalità di cui all'allegato 1.

**11.5** L'imposta di bollo sulle fatture o documenti equivalenti e su ogni altro documento di addebitamento e/o accreditamento, ove dovuta, è a carico del cliente nella misura pro-tempore vigente, salvo quanto disposto dall'art. 8 del D.p.r. 26 ottobre 1972, n. 642.

#### **ART. 12 - GARANZIE**

**12.1** A garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte con il presente accordo, il Cliente che non abbia optato per il versamento degli importi dovuti a Poste entro e non oltre la data di postalizzazione si impegna a consegnare su richiesta di quest'ultima, Poste, alla stipula del contratto, o, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta motivata di Poste a mezzo Raccomandata A.R., garanzia bancaria o assicurativa a favore di Poste stessa (sulla base del modello predisposto all'allegato 5), dell'importo di cui alla Scheda Cliente, commisurato ai termini di pagamento, al valore delle spedizioni annue previste ed alla capacità creditizia nel rispetto del principio di parità di trattamento e non discriminazione ed in conformità alla procedura della policy del credito pubblicate ufficialmente e che definisce, altresì, i casi e i criteri per la determinazione del valore delle garanzie. Detta garanzia, se rilasciata al momento della sottoscrizione del presente Contratto, dovrà avere una durata di 18 mesi; se rilasciata successivamente alla stipula del presente accordo dovrà avere una durata pari a sei mesi oltre la vigenza dell'accordo stesso. La garanzia dovrà rinnovarsi per un periodo di 12 mesi, e così di seguito, per ciascun rinnovo del presente accordo.

In ipotesi di escussione totale di tale garanzia, il Cliente si impegna a consegnare a Poste, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, una nuova garanzia identica a quella escussa; in ipotesi di escussione parziale di detta garanzia, il Cliente provvederà ad integrare la stessa fino all'ammontare originario, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.

**12.2** Nel caso in cui il valore dei volumi postalizzati dal Cliente, al netto degli importi già corrisposti dalla stessa, risultasse superiore al valore della fideiussione prestata Poste avrà diritto di chiedere, a mezzo raccomandata A.R., l'integrazione della garanzia originariamente prestata; in tale caso, il cliente si impegna ad effettuare l'adeguamento richiesto da Poste entro e non oltre il termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, trasmettendo a Poste la documentazione probatoria dell'avvenuto adeguamento.

**12.3** Il Cliente si impegna inoltre ad adeguare la garanzia prestata sulla base della eventuale rimodulazione di specifici parametri che Poste potrà definire nel rispetto del principio di parità di trattamento e non discriminazione.

#### **ART. 13 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE**

**13.1** Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presso il Centro di impostazione abilitato e indicato dal Cliente nella Scheda Cliente.

**13.2** Poste risponde esclusivamente per il prodotto M-Bags raccomandato, in caso di ritardo, perdita, danneggiamento, manomissione e mancato espletamento del Servizio senza giustificati motivi, ancorché derivanti da azioni od omissioni del vettore estero che provvede al recapito nel paese estero di destinazione. Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nei limiti previsti dalla normativa postale internazionale di cui al regolamento dell'Unione Postale Universale, pari a 150 DTS (Diritto Speciale di Prelievo unità di conto del Fondo Monetario Internazionale), oltre alle spese di spedizione, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo.

**13.3** I tempi medi di consegna sono individuati nelle Specifiche tecniche (Doc. 1 e 2) nonché nella deliberazione del Ministero delle Comunicazioni del 22/11/2001, conformemente a quanto riportato nella Carta del servizio postale universale, pubblicata sul sito poste.it.

**13.4** 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.

**13.5** Poste non risponde, altresì, dei ritardi dovuti problemi doganali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti).

**13.6** Poste si impegna a restituire la spedizione al Mittente che ne abbia fatto richiesta nella Scheda Cliente. In tali casi la restituzione sarà effettuata con addebito degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione (addebito in regime di non imponibilità IVA ai sensi dell'articolo 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972).

**13.7** Poste, altresì, non assume alcuna responsabilità per ogni eventualità

negativa e/o anomalia, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite, errata o mancata consegna, che possano verificarsi nello svolgimento del servizio per cause di forza maggiore, caso fortuito ovvero per ogni altra causa non direttamente imputabile ad essa.

**13.8** Poste si riterrà espressamente esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale mancato rispetto dei tempi di recapito qualora il Cliente presenti le spedizioni oltre l'orario limite, stabilito per il Centro di accettazione utilizzato dal Cliente.

#### **ART. 14 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

**14.1** Il Cliente, con la sottoscrizione dell'Accettazione del Contratto, accetta le presenti Condizioni e si obbliga ad adempiere correttamente tutte le obbligazioni ivi previste ed in particolare a:

a) predisporre gli invii rispettando le specifiche tecniche di confezionamento e prelavazione previste nei Doc. 1 e 2; il cliente è quindi consapevole che gli invii non conformi alle specifiche tecniche fornite da Poste, pubblicate sul sito poste.it in aderenza alla normativa internazionale vigente, con particolare riferimento a quelli contenenti oggetti e merci, potrebbero non essere recapitati dall'operatore del Paese di destinazione o potrebbero essere consegnati con tempistiche difformi da quelle previste.

b) non utilizzare il servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;

c) assumere ogni più ampia responsabilità sul contenuto degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità al riguardo. In particolare, il Cliente, prima di effettuare la spedizione, deve consultare la pagina del sito poste.it dedicata al servizio utilizzato per verificare l'ammissibilità del contenuto che intende spedire. Qualora in un momento successivo all'accettazione emerga una difformità rispetto alle indicazioni impartite, Poste si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente con l'addebito delle relative spese.

d) 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 previsti e comunque connessi al servizio;

e) comunicare a Poste eventuali aggiornamenti dei propri dati che siano funzionali alla corretta esecuzione del servizio.

**14.2** Il Cliente è consapevole che il mancato rispetto dei quantitativi minimi previsti per le spedizioni dei prodotti Premium ed Economy comporta l'applicazione delle tariffe previste per il quantitativo minimo, ovvero per la Posta Mail Internazionale.

**14.3** Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità di tutti i dati e delle informazioni forniti per il servizio.

**14.4** Tutte le comunicazioni inviate da Poste all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

**14.5** 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.

#### **ART. 15 - RISOLUZIONE**

**15.1** Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1454 del codice civile in caso di inadempimento di una delle Parti ad una delle clausole del Contratto, l'altra Parte potrà intimare per iscritto di adempiere entro 30 giorni, decorsi inutilmente i quali il Contratto si intenderà risolto di diritto, salvo il risarcimento degli eventuali danni.

**ART. 16 - TUTELA DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA** Costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto l'informativa privacy fornita da Poste di cui il cliente dichiara di aver preso visione.

#### **ART. 17 - RECLAMI**

**17.1** Il reclamo può essere presentato dal Cliente o un soggetto da esso delegato entro 6 mesi dalla data di spedizione secondo le modalità indicate sul sito poste.it.

**17.2** Poste provvederà a comunicare al Cliente l'esito entro 45 giorni solari dalla data di ricevimento della copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione inviata dal Cliente. Per gli invii non soggetti a tracciatura elettronica la verifica sarà effettuata sulla tratta nazionale di propria competenza.

**17.3** Per i reclami su invii soggetti a tracciatura elettronica (M-Bags Economy raccomandato), trattandosi di prodotti internazionali, i tempi di risposta possono variare secondo il Paese di destinazione e secondo gli accordi con essi esistenti. Pertanto il rispetto del termine sopra indicato di 45 giorni solari per la comunicazione dell'esito del reclamo, sarà subordinato al ricevimento del relativo riscontro da parte dell'operatore

postale estero, ovvero all'esito della verifica effettuata da Poste sulla tratta nazionale di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante per Poste Italiane nella definizione del reclamo.

**17.4** Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine sopraindicato, ovvero il reclamo non abbia avuto un esito ritenuto soddisfacente il Cliente, per il prodotto M-Bags Economy raccomandato, potrà far ricorso alla procedura di conciliazione esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero, come indicato sul sito [poste.it](http://poste.it).

**17.5** Qualora sia ritenuto insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione laddove prevista, il Cliente potrà rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori.

#### **ART. 18 - FORO COMPETENTE**

**18.1** Per le controversie relative all'interpretazione del presente Contratto, nonché all'esecuzione del Servizio, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

**18.2** Qualora il Cliente sia qualificabile quale Pubblica Amministrazione, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione del presente Contratto sarà devoluta al Foro competente in applicazione dell'art. 25 cod. prov. civ.

#### **ART. 19 - REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA**

Il Gruppo Poste Italiane ha adottato

- un Codice Etico;
- un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231") conforme ai principi e alle linee guida previste dal D. Lgs. 231/2001;
- una Politica Integrata;

ai quali Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

Il codice Etico, il Modello organizzativo 231 e la Politica Integrata sono consultabili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il presente articolo, in linea con quanto sopra menzionato, definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui deve attenersi il Cliente.

Le relazioni commerciali con il Cliente si svolgono nel reciproco rispetto di criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse.

In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri clienti ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità.

In relazione a quanto sopra, il Cliente assicura, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori, di attenersi nei rapporti con il Gruppo Poste Italiane a principi di buona fede, diligenza, collaborazione, affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale.

Il Cliente si impegna a promuovere l'applicazione dei suddetti principi etici anche verso terzi comunque coinvolti direttamente o indirettamente in

qualsivoglia relazione con il Gruppo Poste Italiane.

In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Accordo, il Cliente:

- si impegna ad uniformarsi alla normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e di pratiche commerciali scorrette, astenendosi dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza e del codice del consumo;
  - si obbliga a trattare in modo riservato qualsiasi notizia, documento, informazione, concetto e know-how, concernente in modo diretto o indiretto l'attività del Gruppo Poste Italiane di cui dovesse venire a conoscenza in conseguenza dei rapporti instaurati;
  - si impegna al rispetto delle norme in materia di tutela ambientale anche al fine di preservare la qualità del territorio in cui opera e promuovere un migliore utilizzo delle risorse naturali;
  - agisce nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione, interposizione e appalto di prestazioni di lavoro;
  - si impegna al rispetto dei diritti fondamentali e della dignità dei propri dipendenti nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro;
  - non ammette né intraprende alcuna forma di corruzione direttamente o indirettamente nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane.
- Il Cliente, inoltre, dichiara per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni e, in particolare, di quanto previsto dal decreto legislativo n. 231/2001 e di improntare la conduzione degli affari e la gestione dei rapporti interni al puntuale rispetto di detta normativa e pertanto si impegna a non tenere comportamenti che potrebbero determinare la commissione, anche tentata, dei reati ivi contemplati e ad adottare e attuare, ove opportuno, procedure idonee a prevenire dette violazioni.

**ART. 20 - DISPOSIZIONI APPLICABILI** Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente contratto si applicano le disposizioni contenute nella Deliberazione del Ministero delle Comunicazioni del 22/11/2001 "Spedizione di pubblicità diretta per corrispondenza, di invii promozionali, di stampe e libri per l'estero", nonché la normativa postale internazionale di cui alla Convenzione ed al Regolamento dell'Unione Postale Universale. Costituiscono clausole vessatorie che il cliente, all'atto dell'accettazione deve specificatamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del contratto: art. 4.6 (Efficacia, durata e recesso); artt. 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 (Modifiche, sospensione del servizio e cessione del contratto); art. 6.2 (Confezionamento e prelaborazione); art. 8.2 (Quantitativi minimi di spedizione); artt. 12.1, 12.2 e 12.3 (Garanzie); artt. 13.2, 13.4, 13.5, 13.7, 13.8 (Obblighi e responsabilità di Poste); artt. 14.1 lett. c) e d), 14.2, 14.3, 14.4, 14.5 (Obblighi e responsabilità del Cliente); art. 17.1 (Reclami); art. 18.2 (Foro competente).