

POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNAZIONALE

Il presente documento descrive
le caratteristiche dei prodotti internazionali
Poste Delivery Business International Plus
Poste Delivery Business International Standard
Poste Delivery Business International Express

Posteitaliane

POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL PLUS

1. SCHEDA PRODOTTO POSTE DELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL PLUS	1
1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	1
1.1.1 <i>Zone di delivery</i>	1
1.1.2 <i>Pesi, dimensioni e multicollo</i>	1
1.1.3 <i>Tempi indicativi di consegna</i>	3
1.1.4 <i>Modalità di accesso</i>	3
1.1.5 <i>Prezzi</i>	5
1.1.6 <i>Pick-up</i>	5
1.1.7 <i>Tracciatura elettronica</i>	5
1.1.8 <i>Modalità di consegna</i>	6
1.1.9 <i>Tentativi di consegna e giacenza, svincolo e ritorno al mittente</i>	6
2. SERVIZI ACCESSORI	8
3. SUPPLEMENTI.....	12
4. MATERIALI DI CONSUMO	13
5. ALLEGATI	14
6. ASSISTENZA CLIENTI.....	28
7. USO DEL MARCHIO POSTEDELIVERY BUSINESS	30

1. SCHEDA PRODOTTO POSTE DELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL PLUS

1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Poste Delivery Business International Plus è il servizio business di Poste Italiane pensato principalmente per soddisfare l'esigenza di spedizioni di aziende e-commerce, che vogliono espandersi nel mercato europeo in modo conveniente, affidabile e semplice, con possibilità di combinare, a seconda della destinazione, diverse opzioni di consegna.

1.1.1 *Zone di delivery*

Le destinazioni di Poste Delivery Business International Plus sono raggruppate in zone (si veda Allegato 1).

1.1.2 *Pesi, dimensioni e multicollo*

Con il servizio Poste Delivery Business International Plus è possibile spedire in Europa e nel mondo, oltre 200 Paesi serviti.

Di seguito si riportano pesi e formati previsti per singolo pacco (collo), e per pallet.

Collo standard:

- peso reale max¹: 30 kg;
- dimensioni max¹: 225 cm somma dei tre lati e 120 cm lato più lungo;
- dimensioni minime: 15x11x1 cm.

¹ Fanno eccezione alcuni paesi, per il dettaglio si veda la Allegato 3 e Allegato 4.

Collo bulky (ammissibile solo per determinate destinazioni*):

- peso reale max: 30 kg;
- dimensioni max: 200 cm lato più lungo e max girth 360 cm.

(*) Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria.

Le spedizioni >30-70Kg sono ammesse solo se destinate ad aziende, B2B (per specifiche destinazioni/Paesi europei ove disponibili, si veda Allegato 8):

- dimensioni max collo: cm 225 somma dei tre lati, cm 120 lato più lungo (per bulky 200 cm lato più lungo e max girth 360 cm).

Pallet per destinazioni Europee (solo se destinate ad aziende, b2b, per specifiche destinazioni/Paesi europei ove disponibili, si veda Allegato 8):

- peso reale max: 800 kg (per Gran Bretagna il peso sul pallet max è di 750 kg);
- dimensioni max: 120 cm x 80 cm x 170 cm (lato più lungo).

La spedizione può essere composta da un max di 4 pallet.

Si identifica come pallet la spedizione inviata dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario consolidata su piattaforme rigide trasportabili per permettere una facile movimentazione del carico. I pallet devono essere sufficientemente larghi per ospitare la spedizione senza che sporga dai lati. Tutto quello che sporge dai lati del pallet può essere danneggiato da fori, abrasioni e compressioni. Il carico deve essere avvolto da pellicola per pallet o comunque fissato al pallet.

Spedizione combinata: spedire in un'unica soluzione (con una sola lettera di vettura) colli e pallet (solo per i paesi indicati nell'Allegato 8 e con limiti sopra indicati).

Le spedizioni contenenti pallet e/o colli di peso maggiore di 30 kg sono ammissibili solo verso indirizzi di destinazioni 2B ossia verso AZIENDE (queste tipologie di spedizioni non sono ammesse verso indirizzi di destino "privati-retail", indirizzi 2C).

Multicollo per destinazioni Europee

Sono ammesse spedizioni multicollo (si veda Allegato 8 e Allegato 9).

Si identifica come multicollo la spedizione composta da più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario.

Att.ne: non è possibile spedire per i Paesi elencati nell'Allegato 8 "pallet e multicollo" ad indirizzi fiere/eventi/expo inoltre non si accettano effetti personali e merce su bancale per la quale il destinatario non abbia attrezzatura adatta allo scarico.

Le spedizioni multicollo verso clienti privati (2C) devono rispettare il limite di peso e dimensioni sopra indicati per singolo collo, ossia peso reale max 30 kg e dimensioni max 225 cm somma dei tre lati e 120 cm lato più lungo.

Eventuali incarichi di spedizioni non conformi a quanto sopra indicato, non verranno accettate e, se prese in consegna, verranno restituite al mittente a spese di quest'ultimo, adoperando lo stesso servizio utilizzato per l'invio della spedizione. In ogni caso il costo della spedizione verrà comunque fatturato al Cliente (sia in andata che ritorno) e sarà dovuto dal Cliente anche per le eventuali eccedenze rilevate dopo l'accettazione, ancorché le relative spedizioni siano state consegnate a destino.

Eventuale supero peso, verrà fatturato con la stessa regola delle spedizioni B2B per i paesi abilitati presente nell'Allegato Prezzi.

1.1.3 Tempi indicativi di consegna

La consegna viene effettuata indicativamente (verificare il dettaglio sul sito poste.it, pagina di prodotto) entro:

- UE: 2-3* giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, salvo formalità doganali per i Paesi Extra UE;
- Resto del mondo: 3-5 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, salvo formalità doganali.

N.B.: I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

*Principali Paesi.

1.1.4 Modalità di accesso

Il Cliente ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni.

MYPOSTEDELIVERYBUSINESS: il portale web che consente la gestione completa di tutte le fasi della spedizione: dalla creazione della lettera di vettura singola (o massiva attraverso upload di file direttamente dal portale web), alla prenotazione dei ritiri e monitoraggio delle spedizioni (tracking). È possibile inoltre controllare le giacenze, configurare gli Smart Alert, visualizzare il contratto Postedelivery Business sottoscritto, consultare le fatture e relativi allegati.

Il portale web prevede 4 profili di accesso:

- **System Administrator:** profilo principale censito automaticamente a livello di contratto, riceve e-mail con le credenziali di accesso al portale ed ha visibilità completa su tutte le funzionalità del portale. È inoltre abilitato a creare e gestire utenti ai quali associa uno o più profili, i centri di costo (censiti a livello di contratto) e i prodotti che può utilizzare (Standard, Express, Nazionale, Internazionale);
- **Amministrativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni consultative presenti sul portale: report di monitoraggio (ritiri, tracking, giacenze, contrassegni) fatture e relativi allegati, promozioni e contratto sottoscritto.
- **Operativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni dispositive: creazione delle lettere di vettura, prenotazione ritiri, richiesta materiali, digipod, svincolo giacenze, gestione rubrica mittenti/destinatari.
- **Custom:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator secondo combinazioni funzionali afferenti a più aree.

WEB SERVICES: la soluzione prevede lo scambio di informazioni automatizzate tra i sistemi di Poste e del Cliente attraverso API. Le funzioni disponibili sono: Stampa delle Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)), Gestione dei ritiri, Tracking spedizioni, Gestione delle giacenze.

In caso di Cliente contrattualizzato con **modalità di pagamento prepagato** (attraverso ricarica con borsellino), a valle della sottoscrizione del contratto, una volta ricevute le credenziali di accesso al portale web (profilo Sys Administrator), il cliente visualizzerà tutte le funzionalità dispositive e consultative del portale oltre alla funzionalità distintiva “borsellino” grazie alla quale potrà:

- ricaricare il borsellino;
- consultare il credito residuo (plafond);
- visualizzare l'estratto conto delle ricariche effettuate e dei consumi (Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) stampate);
- verificare eventuali addebiti riferiti a difformità tra il peso/volume dichiarato sulla Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) e quanto rilevato nei sistemi di smistamento.

Inoltre per i Clienti contrattualizzati con modalità di pagamento prepagato, la funzione di stampa della Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV))

prevede che il portale esponga, in funzione dell'ultima ricarica effettuata, il listino di riferimento per le spedizioni.

L'importo della/e Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) stampata/e verrà scalato dal credito disponibile.

1.1.5 Prezzi

I prezzi per singola zona/destinazione/peso della spedizione sono riportati nell'Allegato Prezzi.

1.1.6 Pick-up

Il pick-up, ossia il ritiro delle spedizioni presso la propria sede/i operativa/e, può essere richiesto sul portale clienti, sito internet, tramite soluzione tecnologica utilizzata, oppure tramite i canali di assistenza.

In fase di contrattualizzazione il Cliente potrà richiedere anche la modalità di ritiro programmato (ritiro fisso, ovvero in giorni definiti della settimana, oppure ritiro a calendario, programmate secondo determinati giorni stabiliti a calendario).

Il Cliente deve stampare in duplice copia e firmare un "manifest" che contiene la lista delle spedizioni consegnate all'addetto al ritiro. Una copia firmata dall'addetto rimarrà al Cliente, l'altra all'addetto stesso a titolo di prova dell'avvenuto ritiro delle spedizioni.

1.1.7 Tracciatura elettronica

Il servizio di tracciatura elettronica consente di verificare lo stato della spedizione e i dettagli di consegna (data e ora della consegna).

Il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni dalla pagina del portale clienti. Sul portale il Cliente ha la possibilità di interrogare lo storico per più chiavi di ricerca.

N.B.: Per un numero limitato di Paesi la tracciatura non è disponibile o non copre l'intero territorio a destino. L'elenco di questi Paesi è riportato in Allegato 2.

1.1.8 Modalità di consegna

La consegna viene effettuata presso l'indirizzo riportato sull'invio, salvo diverse modalità previste nello specifico paese di destinazione.

Per i paesi nordici Danimarca, Estonia, Finlandia, Lettonia, Lituania, Svezia la consegna, come processo standard, avviene sempre presso un punto di prossimità limitrofo all'indirizzo di destino indicato nella lettera di vettura.

1.1.9 Tentativi di consegna e giacenza, svincolo e ritorno al mittente

Tentativi di Consegna e Giacenza

Sono previsti uno o due tentativi di consegna a seconda del Paese di destino.

- Consegne mono-collo fino a 30 Kg il numero di tentativi di consegna varia da 1 max 2 per ciascun Paese di destino. Successivamente ai tentativi di consegna la spedizione:
 - Paesi UE, a seconda delle procedure previste per Paese di destino viene rindirizzata verso un PUDO POINT o entra in giacenza, i giorni di giacenza variano da un minimo di 1g a un massimo di 14gg (per informazioni per Paese si veda Allegato 11);
 - per i Paesi Extra UE in caso di assenza del destinatario viene lasciato un avviso di mancata consegna su cui sono riportate data e ora del tentativo di consegna, Ufficio Postale Estero o Filiale Estera presso cui la spedizione è giacente e termine ultimo di giacenza. Il destinatario potrà esercitare l'opzione di svincolo secondo le indicazioni fornite nella notifica; la spedizione è tenuta in giacenza dall'operatore partner estero del Paese di destino, il periodo di giacenza varia a seconda del Paese generalmente per 15 giorni, inclusi sabato e festivi.
- Consegne multicollo e spedizioni >30 Kg (ove disponibile)
La giacenza, presso le filiali estere è generalmente di 10 giorni lavorativi, a partire dal giorno successivo al primo tentativo di consegna.

Alla scadenza del periodo di giacenza, la spedizione non ritirata verrà rinviata al Cliente/mittente.

Il servizio di giacenza è gratuito.

- Giacenza presso Locker o Servicepoint: il destinatario potrà ritirare la spedizione entro mediamente 7 giorni (inclusi sabato e festivi).

Svincolo

Il servizio di svincolo è gratuito, può essere richiesto tramite i seguenti canali:

- portale cliente attraverso apposita funzionalità;
- canali di assistenza cliente.

Le opzioni di svincolo a disposizione sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna;
- ritorno al mittente della spedizione.

Sulle destinazioni UE lo svincolo viene effettuato direttamente dal destinatario attraverso i sistemi di messaggistica dei partner esteri (si veda Allegato 11).

Attenzione: per permettere ai partner esteri di contattare i destinatari e svincolare la spedizione velocemente, non devono mancare le informazioni relative a recapiti telefonici e indirizzi e-mail dei destinatari (le informazioni di contatto vanno inserite in fase di creazione della lettera di vettura).

Ritorno al Mittente

La spedizione non consegnata sarà automaticamente restituita al Cliente/ mittente.

Il servizio viene offerto:

- senza costi aggiuntivi per la spedizione che rientra dall'estero perché non consegnabile (reso internazionale). In aggiunta verranno addebitati eventuali spese di sdoganamento e oneri doganali (addebito in regime di non imponibilità IVA ai sensi dell'articolo 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972) e diritti di sdoganamento.

2. SERVIZI ACCESSORI

Copertura Full

Il servizio accessorio a pagamento per una copertura dei rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, della sola spedizione-servizio base non attivabile sui servizi accessori; può essere richiesto fino a un valore massimo di 1.500 euro oppure fino a un valore massimo di 50.000 euro per spedizione, secondo le seguenti modalità:

- fino a 1.500 euro di valore per spedizione dietro il pagamento di un prezzo fisso (come riportato nell'Allegato Prezzi);
- per importi fino a 1.500 euro di valore per spedizione dietro il pagamento di un prezzo fisso;
- oltre ai 1.500 euro e fino a 50.000 euro dietro il pagamento di un importo pari ad una % del valore della merce (come riportato nell'Allegato Prezzi).

La Copertura Full, in conformità a quanto previsto nelle CGC, è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito. Per la corretta applicazione della copertura full è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto.

Consegna presso PUDO POINT (Punti di Prossimità esteri e Locker)

Il servizio accessorio di consegna presso PUDO POINT è a pagamento e può essere selezionato sul portale business o soluzione tecnologica, in fase di preparazione della LdV. Il servizio accessorio è disponibile per buona parte dei Paesi UE.

La disponibilità dei punti di prossimità e dei Locker per una specifica destinazione estera può essere verificata direttamente sul portale clienti durante la compilazione della Lettera di Vettura (LdV) o tramite un'API dedicata per i clienti che utilizzano una soluzione tecnologica di stampa. Nelle Tabella A e B riportate di seguito vi è l'elenco delle destinazioni con PUDO point e i relativi limiti dimensionali.

Di seguito si riportano pesi e formati previsti per singolo pacco (collo) verso PUDO POINT (Punti di Prossimità e Locker).

Locker: disponibilità e dettaglio peso-dimensioni per collo per destinazioni UE (A)

PAESI	MAX PESO KG	MAX LUNGH CM	MAX ALT CM	MAX LARGH CM
AUSTRIA	30	75	44	60
BELGIO	30	58	42	32
BULGARIA	20	59	34	36
CROAZIA	30	30	30	30
CIPRO	30	30	30	30
REPUBBLICA CECA	30	60	43	43
DANIMARCA	20	60	40	40
ESTONIA	30	60	60	36
FINLANDIA	25	59	59	36
FRANCIA	ND	ND	ND	ND
GERMANIA	30	75	60	40
GRECIA	25	60	40	40
UNGHERIA	20	50	31	35
IRLANDA	ND	ND	ND	ND
LETONIA	30	60	60	36
LITUANIA	30	60	60	36
LUSSEMBURGO	30	75	44	60
OLANDA	30	60	35	35
POLONIA	25	60	40	40
PORTOGALLO	ND	ND	ND	ND
ROMANIA	ND	ND	ND	ND
SLOVACCHIA	10	68	57	44
SLOVENIA	ND	ND	ND	ND
SPAGNA	ND	ND	ND	ND
SVEZIA	20	60	40	40

Punto di Prossimità-destinazioni UE*

Collo standard *:

- peso reale max*: 30 kg;
- dimensioni max*: 225 cm somma dei tre lati e 120 cm lato più lungo, max girth 360 cm (lung + 2 x alt + 2 x larg).

* Punti di Prossimità-destinazioni UE con differenti limiti di peso e dimensioni per collo (B):

PAESI	MAX PESO KG	MAX LUNGH CM	MAX ALT CM	MAX LARGH CM
REPUBBLICA CECA	30	100	50	50
DANIMARCA	20	120 L+2H+2W=max. 300cm	60	60
ESTONIA	30	60	60	36
FRANCIA	20	100 cm L+l+h: 150	60	60
UNGHERIA	30	200	60	60
LETTONIA	30	60	60	36
LITUANIA	10	60	60	36
POLONIA	25	80	60	60
SLOVACCHIA	20	80	girth+lungh max 2 m	girth+lungh max 2 m
SVEZIA	20	120	60	60

Consegna presso Casella Postale o Fermoposta (disponibile solo per consegne monocollo fino a 30 Kg in Paesi Extra UE).

Il servizio accessorio di Fermoposta o consegna presso Casella Postale è disponibile gratuitamente per tutti i Paesi che lo prevedono.

Per richiedere il servizio di consegna presso gli Uffici Postali/Caselle postali Paesi Esteri abilitati bisogna riportare sulle Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) oltre che i dati del destinatario, la dicitura "Poste restante" in grassetto e se conosciuto l'indirizzo/codice dell'Ufficio Postale Estero presso il quale si richiede la consegna.

Esempio: Mademoiselle
Louise Bertholet
Posta restante
1211 GENÈVE
SUISSE

L'elenco dei Paesi che non offrono il servizio di fermoposta o casella postale è disponibile in Allegato 5.

DIGIPOD

Il servizio accessorio per richiedere, entro 4 mesi a pena di decadenza, la prova di consegna (POD), prova di consegna in formato digitale, firmata dal destinatario visualizzabile dal portale cliente. È possibile richiedere la DIGIPOD via web, attraverso il portale business, o attraverso i canali di assistenza cliente.

SMART ALERT

Il servizio accessorio di Smart Alert, prevede l'invio di un'e-mail (gratuita) al mittente o al destinatario oppure di un sms al destinatario (a pagamento) per informarlo dello status della spedizione. Il servizio può essere attivato direttamente sul portale cliente selezionando gli status per cui si vuole ricevere l'avviso, il mezzo di ricezione.

ALTRI ACCESSORI E OPZIONI

IMPORT (disponibile **solo per ritiri esteri presso Aziende** e per la modalità di pagamento "posticipato").

Servizio accessorio disponibile a pagamento solo per clienti con fatturazione post-pagato, e consiste nella richiesta di un ritiro presso un indirizzo estero (accessorio disponibile solo per pick-up verso Aziende estere e per Paesi abilitati).

L'opzione è selezionabile sul portale clienti, funzionalità "prenota ritiro estero (Import)", sulla base dei seguenti parametri: Paese Estero abilitato all'accessorio e indirizzo di ritiro estero presso un'Azienda (non verso privati). L'elenco dei Paesi che offrono il servizio accessorio di Import è disponibile nell'"Allegato 8".

3. SUPPLEMENTI

SUPPLEMENTO CARBURANTE

Supplemento carburante incluso nel prezzo.

SUPPLEMENTO EXTRA PESO-DIMENSIONI

Nel caso in cui una spedizione Poste Delivery Business Plus sia composta da colli bulky e/o pallet eccedenti i limiti standard previsti dal servizio, verrà applicato al prezzo totale della spedizione un supplemento in conformità a quanto riportato nell'Allegato Prezzi per ogni collo bulky e/o pallet eccedente.

N.B.: si veda l'Allegato Prezzi per il dettaglio dei supplementi inerenti la spedizione.

SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE

Supplemento tariffario in aggiunta alla tariffa base, applicabile ai soli clienti con modalità di pagamento consuntivo per le spedizioni affidate in periodi dell'anno di maggior stress della rete logistica (il periodo ed il supplemento applicato secondo quanto contrattualmente previsto).

4. MATERIALI DI CONSUMO

Compresi nel prezzo, taschette adesive per colli e flyer. Il materiale di consumo può essere richiesto direttamente da portale Cliente.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1 - DESTINAZIONI E ZONE TARIFFARIE

ZONA 1					
Germania ¹	Olanda ¹	Polonia ¹			
ZONA 2					
Austria ¹	Belgio ¹	Danimarca	Estonia	Francia ¹	Lettonia
Liechtenstein ¹	Lituania	Principato di Monaco ¹ (Francia)	Portogallo ¹	Repubblica Ceca ¹	Romania ¹
Slovacchia ¹	Slovenia ¹	Spagna ¹	Ungheria ¹		
ZONA 3					
Bulgaria ¹	Canarie Isole	Croazia ¹	Finlandia	Grecia	Lussemburgo ¹
Malta	Svezia	Svizzera ¹			
ZONA 4					
Azzorre	Cipro	Germania (Loc. Isole di Helgoland - Extra UE)	Germania (Loc. Busingen - Extra UE)	Irlanda ¹	Madeira (Isole)
Monte Athos - Grecia Extra UE	Norvegia	Spagna (Loc. Ceuta - Extra UE)	Spagna (Loc. Melilla - Extra UE)	Spagna - Is. Baleari	
ZONA 5					
Afghanistan	Armenia	Azerbaidjan	Bielorussia	Bosnia ed Erzegovina ¹	Kazakistan
Kirghizistan	Kosovo	Macedonia	Moldavia	Montenegro ¹	Serbia ¹
Tagikistan	Turkmenistan	Ucraina	Uzbekistan		
ZONA 6					
Albania	Algeria	Arabia Saudita	Bahrain	Bangladesh	Benin
Bolivia	Burkina Faso	Cambogia	Camerun	Colombia	Costa d'avorio
Egitto	Emirati Arabi Uniti	Etiopia	Georgia	Ghana	Gibilterra
Giordania	Hong Kong	India	Iran	Iraq	Israele
Kenya	Kuwait	Libano	Liberia	Libia	Malawi
Malesia	Marocco	Mauritania	Mauritius	Nepal	Niger
Nigeria	Oman	Pakistan	Palestina (Autorità Palestinese)	Porto Rico	Qatar

¹ Paesi abilitati alle spedizioni B2B Multicollo/Pallet, Import (per collo di peso fino a 70 kg). Vedi Allegato 8 per dettagli.

ZONA 6					
Repubblica Centrafricana	Repubblica del Congo	Repubblica Democratica del Congo	Repubblica Dominicana	Ruanda	Russia
Senegal	Sierra Leone	Siria	Sri Lanka	Sud Africa	Sudan
Taiwan	Tanzania	Thailandia	Trinidad & Tobago	Tunisia	Turchia
Uganda	Venezuela	Yemen	Zimbabwe		
ZONA 7					
Cina					
ZONA 8					
Angola	Anguilla	Antigua & Barbuda	Argentina	Aruba	Australia
Bahamas	Barbados	Belize	Bermuda	Bhutan	Bonaire (Antille Olandesi)
Botswana	Brasile	Brunei	Burundi	Capo Verde	Cayman Islands
Ciad	Cile	Comore	Corea del Sud	Costa Rica	Cuba
Curacao (Antille Olandesi)	Dominica	Ecuador	El Salvador	Eritrea	Fiji (Isole)
Filippine	Gabon	Gambia	Giamaica	Giappone	Gibuti
Grenada	Guatemala	Guinea	Guinea Bissau	Guinea Equatoriale	Guyana
Haiti	Honduras	Indonesia	Islanda	Kiribati	Laos
Lesotho	Macao	Madagascar	Maldiva	Mali	Messico
Mongolia	Mozambico	Myanmar Burma (Birmania)	Namibia	Nicaragua	Nuova Caledonia
Nuova Zelanda	Panama	Papua Nuova Guinea	Paraguay	Peru	Polinesia (Francese)
Saba (Antille Olandesi)	Saint Eustatius (Antille Olandesi)	Saint Kitts And Nevis (Saint Christopher)	Saint Lucia	Saint Maarten (Antille Olandesi)	Saint Vincent (e Grenadines) o (Union Island)
Salomone (Isole)	Samoa (Western)	Sao Tome & Principe	Seychelles	Singapore	Suriname
Swaziland	Togo	Tonga (Isole)	Uruguay	Vanuatu	Vietnam
Zambia					
ZONA 9					
Stati Uniti	Canada				
ZONA 10					
Regno Unito ¹					

Nota: la sospensione del servizio verso alcune Destinazioni, per eventi a Poste Italiane non imputabili, verranno comunicate tempestivamente sul sito www.poste.it nella sezione dedicata a Poste Delivery Business International Plus.

¹ Paesi abilitati alle spedizioni B2B Multicollo/Pallet, Import (per collo di peso fino a 70 kg). Vedi Allegato 8 per dettagli.

ALLEGATO 2 - PAESI CON TRACCIATURA NON DISPONIBILE

ALLEGATO 2 ELENCO PAESI - TRACCIATURA NON DISPONIBILE
Gabon
Guatemala
Guinea Equatoriale
Iraq
Lesotho
Repubblica Centrafricana
Sudan
Tagikistan
Turkmenistan

ALLEGATO 3 – DESTINAZIONI CON LIMITE DI PESO INFERIORI A 30 KG

ELENCO DESTINAZIONI CON LIMITE DI PESO INFERIORE AI 30 KG	
LIMITI DI PESO IN IMPORTAZIONE KG: 10	LIMITI DI PESO DI IMPORTAZIONE KG: 20
Cuba	Anguilla
Gambia	Argentina
Isole Cayman	Aruba
	Australia
	Bahrain
	Bermuda
	Dominica
	Gibilterra
	Guinea Equatoriale
	Guyana
	Israele
	Kazakistan
	Malawi
	Mongolia
	Myanmar
	Nuova Caledonia
	Suriname
	Svezia
	Trinidad e Tobago
	Ucraina

ALLEGATO 4 – DESTINAZIONI CON LIMITI DI DIMENSIONI

ARGENTINA	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 205 cm
AUSTRALIA	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 205 cm
BERMUDA	Dimensione del lato più lungo 120 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm
COLOMBIA	Dimensione del lato più lungo 120 cm; la somma dei tre lati non deve superare 200 cm
GIBILTERRA	Dimensione del lato più lungo 120 cm; la somma dei tre lati non deve superare 200 cm
ISOLE CAYMAN	Dimensione del lato più lungo 106 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm
MACAO (CINA)	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 178 cm
URUGUAY	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm

ALLEGATO 5 – SERVIZI FERMOPOSTA E CASELLA POSTALE

La tabella riporta l'elenco dei paesi che non prevedono il servizio fermoposta.

PAESI CON SERVIZIO FERMOPOSTA NON DISPONIBILE		
Tutti i Paesi UE	Isole Bes*	Uzbekistan
Afghanistan	Kazakistan	
Bangladesh	Maldive	
Cina	Mozambico	
Comore	Nauru	
Corea del Sud	Pakistan	
Eswatini	Senegal	
Guatemala	Sudan del Sud	
Guinea Equatoriale	Svizzera	
Honduras	Tagikistan	
Hong Kong	Ucraina	

*Isole BES: Bonaire, Sint Eustatius e Saba.

La tabella riporta l'elenco dei Paesi che non prevedono il servizio di consegna presso Casella Postale.

PAESI CON SERVIZIO CASELLA POSTALE NON DISPONIBILE		
Tutti i Paesi UE	Guinea Equatoriale	Sudan
Algeria	India	Sudan del Sud
Angola	Islanda	Suriname
Antigua & Barbuda	Isole Bes	Tagikistan
Aruba	Isole Turks e Caicos	Tanzania
Bahamas	Isole Vergini Britanniche	Togo
Bangladesh	Kazakistan	Tonga
Belize	Madagascar	Tunisia
Benin	Maldive	Turchia
Bermuda	Malesia	Turkmenistan
Bhutan	Moldavia	Tuvalu
Bosnia ed Erzegovina	Mozambico	Ucraina
Burundi	Myanmar	Uzbekistan
Camerun	Nauru	
Cina	Nigeria	
Egitto	Regno Unito	
Eswatini	Repubblica del Congo	
Gabon	Repubblica Centrafricana	
Ghana	Repubblica Democratica del Congo	
Giamaica	Ruanda	
Giordania	Honduras	
Grenada	Sao Tome e Principe	
Guatemala	Senegal	

ALLEGATO 6 – SERVIZIO ACCESSORIO COPERTURA FULL NON DISPONIBILE

PAESI PER CUI NON È AMMESSO IL SERVIZIO ACCESSORIO DI COPERTURA FULL
Afghanistan
Algeria
Bolivia
Ciad
Congo
Costa D'Avorio
Georgia
Gibuti/Djibouti
Guinea
Guinea Bissau
Iraq
Nigeria
Pakistan
Repubblica Centrafricana / Africa Centrale
Repubblica Democratica Del Congo
Sri Lanka
Sudan
Yemen

ALLEGATO 7 – DESTINAZIONI E RIMBORSI

ELENCO PAESI	PERDITA/ DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Afghanistan		x
Albania		x
Algeria		x
Angola		x
Anguilla		x
Antigua e Barbuda		x
Antille Olandesi		x
Arabia Saudita		x
Argentina		x
Armenia		x
Aruba		x
Australia		x
Austria	x	

ELENCO PAESI	PERDITA/ DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Azerbaijan		x
Azzorre		x
Bahamas		x
Bahrain		x
Bangladesh		x
Barbados		x
Belgio	x	
Belize		x
Benin		x
Bermudes		x
Bielorussia		x
Bolivia		x
Bosnia ed Erzegovina		x
Botswana		x
Brasile		x
Brunei		x
Bulgaria	x	
Burkina Faso		x
Burundi		x
Busingen		x
Buthan		x
Cambogia		x
Camerun		x
Canada		x
Capo Verde		x
Ceuta		x
Ciad		x
Cile		x
Cina		x
Cipro	x	
Croazia	x	
Danimarca	x	
Domenicana Rep.		x
Ecuador		x
Egitto		x
Eritrea		x
Estonia	x	
Etiopia		x
Fiji		x
Filippine		x
Finlandia	x	
Francia	x	

ELENCO PAESI	PERDITA/ DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Gabon		x
Gambia		x
Georgia		x
Germania	x	
Ghana		x
Giamaica		x
Giappone		x
Gibilterra		x
Gibuti		x
Giordania		x
Grecia	x	
Grenada		x
Guatemala		x
Guinea		x
Guinea Bissau		x
Guinea Equatoriale		x
Guyana		x
Haiti		x
Helgoland		x
Honduras		x
Hong Kong		x
India		x
Indonesia		x
Iran		x
Iraq		x
Irlanda		x
Islanda		x
Isole Baleari		x
Isole Canarie		x
Isole Cayman		x
Isole Salomone		x
Israele		x
Kazakistan		x
Kenya		x
Kirghizistan		x
Kiribati		x
Kosovo		x
Laos		x

ELENCO PAESI	PERDITA/ DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Lesotho		x
Lettonia	x	
Libano		x
Liberia		x
Libia		x
Liechtestein		x
Lituania	x	
Lussemburgo	x	
Macao		x
Madagascar		x
Madeira		x
Malawi		x
Malaysia		x
Maldive		x
Mali		x
Malta		x
Marocco		x
Mauritania		x
Mauritius		x
Melilla		x
Messico		x
Moldavia		x
Mongolia		x
Monte Athos		x
Montenegro		x
Mozambico		x
Myanmar		x
Namibia		x
Nepal		x
Nicaragua		x
Niger		x
Nigeria		x
Norvegia	x	
Nuova Caledonia		x
Nuova Zelanda		x
Olanda	x	
Oman		x
Pakistan		x

ELENCO PAESI	PERDITA/ DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Palestina		x
Panama		x
Papua Nuova Guinea		x
Paraguay		x
Perù		x
Polinesia Francese		x
Polonia	x	
Portogallo	x	
Qatar		x
Regno Unito		x
Rep. Centrafricana		x
Rep. del Congo		x
Rep. Democratica del Congo		x
Rep. di Macedonia		x
Rep. Sudafricana		x
Repubblica Ceca	x	
Romania	x	
Ruanda		x
Russia		x
Saint Kitts and Nevis		x
Saint Lucia		x
Saint Vincent e Grenadine		x
Samoa		x
Sao Tome e Princ		x
Senegal		x
Serbia		x
Seychelles		x
Sierra Leone		x
Singapore		x
Siria		x
Slovacchia	x	
Slovenia	x	
Spagna	x	
Sri Lanka		x
Sudan		x
Suriname		x
Svezia	x	
Svizzera		x

ELENCO PAESI	PERDITA/ DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Swaziland		x
Tagikistan		x
Taiwan		x
Tanzania		x
Thailandia		x
Togo		x
Tonga		x
Trinidad e Tobago		x
Tunisia		x
Turchia		x
Turkmenistan		x
U.S.A.		x
Ucraina		x
Uganda		x
Ungheria	x	
Uzbekistan		x
Vanuatu		x
Venezuela		x
Vietnam		x
Yemen		x
Zambia		x
Zimbabwe		x

ALLEGATO 8 - ELENCO PAESI ABILITATI A SPEDIZIONI DI COLLI PESANTI (FINO A 70 KG), MULTICOLLO, PALLET, IMPORT

Le spedizioni di Pallet e colli over 30 kg sono ammissibili solo verso indirizzi di destinazioni BUSINESS (Aziende).

PAESE DI DESTINO	MULTICOLLO E PALLET	MONOCOLLO (0-70 KG)	IMPORT
Austria	x	x	x
Belgio	x	x	x
Germania	x	x	x
Lussemburgo	x	x	x
Olanda	x	x	x

PAESE DI DESTINO	MULTICOLLO E PALLET	MONOCOLLO (0-70 KG)	IMPORT
Polonia	x	x	ND
Repubblica Ceca	x	x	x
Slovacchia	x	x	x
Slovenia	x	x	ND
Ungheria	x	x	x
Francia	x	x	x
Princ. di Monaco	x	x	x
Regno Unito e Irlanda del Nord	x	x	ND
Spagna	x	x	x
Croazia	x	x	x
Irlanda Rep.	x	x	ND
Portogallo	x	x	x
Romania	x	x	x
Azzorre	x	x	ND
Ceuta	x	x	ND
Isole Baleari	x	x	ND
Isole Canarie	x	x	ND
Liechtestein	x	x	ND
Madeira	x	x	ND
Melilla	x	x	ND
Svizzera	x	x	ND
Bosnia ed Erzegovina	x	x	ND
Bulgaria	x	x	x
Montenegro	x	x	ND
Serbia	x	x	ND

**ALLEGATO 9 – ELENCO PAESI ABILITATI A MULTICOLLO
VERSO DESTINAZIONI “PRIVATE” (PER COLLI FINO A MAX
30 KG DI PESO)**

ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
Austria	Francia	Croazia
Germania	Regno Unito	Irlanda
Olanda	Spagna	Portogallo
Slovacchia		
Ungheria		

ALLEGATO 10– ELENCO PAESI DISPONIBILITÀ PUDO POINT

ELENCO PAESI UE	PUNTI DI PROSSIMITÀ	LOCKER
Austria	x	x
Belgio	x	x
Bulgaria	x	x
Croazia	x	ND
Cipro	x	ND
Repubblica Ceca	x	x
Danimarca	x	x
Estonia	x	x
Finlandia	x	x
Francia	x	ND
Germania	x	x
Grecia	x	x
Ungheria	x	x
Irlanda	x	ND
Lettonia	x	x
Lituania	x	x
Lussemburgo	x	x
Olanda	x	x
Polonia	x	x
Portogallo	x	ND
Romania	x	ND
Slovacchia	x	x
Slovenia	x	x
Spagna	x	ND
Svezia	x	ND

ALLEGATO 11 – SERVIZI DISPONIBILI PER PAESE IN FASE DI CONSEGNA (SERVIZI DISPONIBILI PER IL DESTINATARIO)

Recipient services	AT	BE	BG	CZ	CY	DE	NL	PL	ES	RO	FR	GR	HR	HU
Digital delivery pre-notification message	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Info on expected delivery day in pre-notification message	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Choice of day after pre-notification	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Re-routing to service point after pre-notification	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
Re-routing to alternative address after pre-notification	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Re-routing after unsuccessful delivery attempt	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Pro-active notification in case of delays			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		
Channel of pre-notification (consumer preference bold)	Email SMS	Email push message	Email SMS	SMS Chat Email	Email SMS	Email App	Email App	Email SMS	Email SMS	Email SMS	Email SMS	Email SMS	Viber Email SMS	Email SMS

Recipient services	IE	PT	SK	SI	LU	SE	LV	EE	DK	FI	LT
Digital delivery pre-notification message	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Info on expected delivery day in pre-notification message	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓		
Choice of day after pre-notification	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
Re-routing to service point after pre-notification	✓	✓	✓	✓							
Re-routing to alternative address after pre-notification	✓	✓	✓	✓							
Re-routing after unsuccessful delivery attempt	✓	✓	✓								
Pro-active notification in case of delays		✓			✓						
Channel of pre-notification (consumer preference bold)	Email SMS	Email SMS	Email SMS	Email SMS	Email	Email SMS	Email	Posti App/ SMS	Email	Posti App/ SMS	Email

Countries with parcelshop delivery as standard

6. ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza:

- chiamando il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00;
- utilizzando il form "Scrivici" all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Il Cliente (mittente) o la persona da esso delegata può presentare reclamo entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica reclamibusiness@postecert.it;
- inviando una lettera tramite posta raccomandata alla Casella Postale 600;
- inviando un fax al numero 06.98685921.

Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it, le seguenti informazioni:

- numero Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV));
- dati mittente;
- dati destinatario;
- caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione copertura full, ecc);
- riferimenti contrattuali;
- motivo di reclamo;
- dati IBAN per eventuale rimborso.

Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono

quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Per i casi di danneggiamento e/o manomissione, qualora dal sistema di tracciatura non risulti nessuna anomalia e se il destinatario non ha firmato con riserva la POD, il reclamo non sarà preso in considerazione. Il cliente deve contestare l'eventuale manomissione o danneggiamento (parziale o totale) al momento della consegna apponendo la firma con riserva con descrizione dell'anomalia. In ogni caso l'anomalia deve essere confermata dalla struttura competente.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può scrivere una e-mail a supportotecnico@posteitaliane.it oppure contattare il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00.

7. USO DEL MARCHIO POSTEDELIVERY BUSINESS

Il Cliente che agisce per conto terzi può utilizzare i seguenti marchi identificativi del Servizio “Poste Delivery Business”, di titolarità di Poste Italiane, esclusivamente nei termini, secondo le modalità e con le limitazioni indicate nell’art. 11 “Uso del Marchio” delle Condizioni Generali di Contratto. Di seguito le specifiche tecniche.

Il lettering di prodotto così come scritto nel pdf, è realizzato ad hoc per il suo uso in combo con il logo Poste Italiane.



AREE DI RISPETTO



POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL STANDARD

1. SCHEDA PRODOTTO POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL STANDARD.....	32
1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	32
1.1.1 <i>Zone di delivery</i>	32
1.1.2 <i>Pesi, dimensioni e multicollo</i>	32
1.1.3 <i>Tempi indicativi di consegna</i>	34
1.1.4 <i>Modalità di accesso</i>	34
1.1.5 <i>Prezzi</i>	36
1.1.6 <i>Pick-up</i>	36
1.1.7 <i>Tracciatura elettronica</i>	37
1.1.8 <i>Modalità di consegna</i>	37
1.1.9 <i>Tentativi di consegna e giacenza, svincolo e ritorno al mittente</i>	37
2. SERVIZI ACCESSORI	39
3. SUPPLEMENTI.....	43
4. MATERIALI DI CONSUMO	44
5. ALLEGATI	45
6. ASSISTENZA CLIENTI.....	58
7. USO DEL MARCHIO POSTEDELIVERY BUSINESS	60

1. SCHEDA PRODOTTO POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL STANDARD

1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Poste Delivery Business International Standard è il servizio business di Poste Italiane che permette, a seconda della destinazione, della tipologia di destinatario Business o Retail (privato) di combinare la spedizione in monocollo, multicollo e pallet.

1.1.1 *Zone di delivery*

Le destinazioni di Poste Delivery Business International Standard sono raggruppate in zone (si veda Allegato 1).

1.1.2 *Pesi, dimensioni e multicollo*

Con il servizio Poste Delivery Business International Standard è possibile spedire in oltre 200 Paesi nel mondo, spedizioni monocollo, multicollo e pallet. Di seguito si riportano pesi e formati previsti per singolo pacco (collo) e per pallet.

Collo standard per destinazioni Europee (vedi Allegato 8):

- peso reale max: 70 kg;
- dimensioni max: cm 225 somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo.

Le spedizioni destinate a consegne verso “**privati**” **non possono superare:** 30 kg di peso reale max per collo e cm 225 somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo come dimensioni massime per collo.

Att.ne: resta inteso che il supplemento extra peso-dimensioni sarà dovuto dal Cliente anche per le eventuali eccedenze rilevate dopo l'accettazione, ancorché le relative spedizioni siano state consegnate a destino.

Collo Standard per destinazioni Mondo:

- peso reale max¹: 30 kg;
- dimensioni max¹: 225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo.

Pallet per destinazioni Europee (vedi Allegato 8):

- peso reale max: 800 kg (per Gran Bretagna il peso sul pallet max è di 750 kg);
- dimensioni max: 120 cm x 80 cm x 170 cm (lato più lungo).

La spedizione può essere composta da un max di 4 pallet.

Si identifica come pallet la spedizione inviata dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario consolidata su piattaforme rigide trasportabili per permettere una facile movimentazione del carico. I pallet devono essere sufficientemente larghi per ospitare la spedizione senza che sporga dai lati. Tutto quello che sporge dai lati del pallet può essere danneggiato da fori, abrasioni e compressioni. Il carico deve essere avvolto da pellicola per pallet o comunque fissato al pallet.

Spedizione combinata: spedire in un'unica soluzione (con una sola lettera di vettura) colli e pallet (solo per i paesi indicati nell'Allegato 8 e con limiti sopra indicati).

Le spedizioni contenenti pallet e/o colli di peso maggiore di 30 kg sono ammissibili solo verso indirizzi di destinazioni 2B ossia verso AZIENDE (queste tipologie di spedizioni non sono ammesse verso indirizzi di destino "privati-retail", indirizzi 2C).

Multicollo per destinazioni Europee

Sono ammesse spedizioni multicollo (si veda Allegato 8 e Allegato 9).

Si identifica come multicollo la spedizione composta da più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario.

Att.ne: non è possibile spedire per i Paesi elencati nell'Allegato 8 "pallet e multicollo" ad indirizzi fiere/eventi/expo inoltre non si accettano effetti personali e merce su bancale per la quale il destinatario non abbia attrezzatura adatta allo scarico.

Le spedizioni multicollo verso clienti privati (2C) devono rispettare i limiti di peso e dimensioni sopra indicati per singolo collo, ossia peso reale max 30 kg e dimensioni max 225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo.

¹ Fanno eccezione alcuni paesi, per il dettaglio si veda l'Allegato 4 e l'Allegato 5.

Eventuali incarichi di spedizioni non conformi a quanto sopra indicato, non verranno accettate, e se prese in consegna verranno restituite al mittente a spese di quest'ultimo, adoperando lo stesso servizio utilizzato per l'invio della spedizione. In ogni caso il costo della spedizione verrà comunque fatturato al Cliente (sia in andata che ritorno) e sarà dovuto dal Cliente anche per le eventuali eccedenze rilevate dopo l'accettazione, ancorché le relative spedizioni siano state consegnate a destino.

Eventuale supero peso, verrà fatturato con la stessa regola delle spedizioni B2B per i paesi abilitati presente nell'Allegato Prezzi.

1.1.3 Tempi indicativi di consegna

La consegna viene effettuata indicativamente entro:

Europa e Mondo: 5 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, salvo formalità doganali per i Paesi Extra UE.

N.B.: I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

1.1.4 Modalità di accesso

Il Cliente ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni.

MYPOSTEDELIVERYBUSINESS: il portale web che consente la gestione completa di tutte le fasi della spedizione: dalla creazione della lettera di vettura singola (o massiva attraverso upload di file direttamente dal portale web), alla prenotazione dei ritiri e monitoraggio delle spedizioni (tracking). È possibile inoltre controllare le giacenze, configurare gli Smart Alert, visualizzare il contratto Postedelivery Business sottoscritto, consultare le fatture e relativi allegati.

Il portale web prevede 4 profili di accesso:

- **System Administrator:** profilo principale censito automaticamente a livello di contratto, riceve e-mail con le credenziali di accesso al portale ed ha visibilità completa su tutte le funzionalità del portale. È inoltre abilitato a creare e gestire utenti ai quali associa uno o più profili, i centri di costo (censiti a livello di contratto) e i prodotti che può utilizzare (Standard, Express Nazionale, Internazionale);
- **Amministrativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni consultative presenti sul portale: report di monitoraggio (ritiri, tracking, giacenze, contrassegni), fatture e relativi allegati, promozioni e contratto sottoscritto;

- **Operativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni dispositive: creazione delle lettere di vettura, prenotazione ritiri, richiesta materiali, digipod, svincolo giacenze, gestione rubrica mittenti/destinatari;
- **Custom:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator secondo combinazioni funzionali afferenti a più aree.

INTEGRAZIONI DI SISTEMA: soluzioni basate su cartella sftp che Poste abilita al Cliente, una volta attivata la soluzione tecnologica individuata, per la trasmissione dei dati da/verso Poste.

Di seguito le occasioni d'uso delle diverse integrazioni di sistema:

- **InvioFile:** il Cliente produce un segnacollo che appone sui colli e crea il tracciato che invia a Poste con l'elenco delle spedizioni affidate. L'attività di stampa Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) e abbinamento al collo è affidata ai centri operativi;
- **InvioSystem:** il Cliente produce le Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) dai propri sistemi e le abbina ai colli inviando a Poste il tracciato con l'elenco delle Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) autoprodotte;
- **InvioEasy:** la soluzione prevede che il Cliente possa prenotare massivamente i ritiri inviando le informazioni su cartella sftp.

WEB SERVICES: la soluzione prevede lo scambio di informazioni automatizzate tra i sistemi di Poste e del Cliente attraverso API. Le funzioni disponibili sono: Stampa delle Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)), Gestione dei ritiri, Tracking spedizioni, Gestione delle giacenze.

In caso di Cliente contrattualizzato con **modalità di pagamento prepagato** (attraverso ricarica con borsellino), a valle della sottoscrizione del contratto, una volta ricevute le credenziali di accesso al portale web (profilo Sys Administrator), il cliente visualizzerà tutte le funzionalità dispositive e consultative del portale oltre alla funzionalità distintiva "borsellino" grazie alla quale potrà:

- ricaricare il borsellino;
- consultare il credito residuo (plafond);
- visualizzare l'estratto conto delle ricariche effettuate e dei consumi (Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) stampate);
- verificare eventuali addebiti riferiti a difformità tra il peso/volume dichiarato sulla Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) e quanto rilevato nei sistemi di smistamento.

Inoltre per i Clienti contrattualizzati con modalità di pagamento prepagato, la funzione di stampa della Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) prevede che il portale esponga, in funzione dell'ultima ricarica effettuata, il listino di riferimento per le spedizioni.

L'importo della/e Lettera/e di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) stampata/e verrà scalato dal credito disponibile.

1.1.5 Prezzi

I prezzi per singola zona/destinazione/peso della spedizione sono riportati nell'Allegato Prezzi.

1.1.6 Pick-up

Il pick-up, ossia il ritiro delle spedizioni presso la propria sede/i operativa/e, può essere richiesto sul portale clienti, sito internet, tramite soluzione tecnologica utilizzata, oppure tramite i canali di assistenza.

In fase di contrattualizzazione il Cliente potrà richiedere anche la modalità di ritiro programmato (ritiro fisso, ovvero in giorni definiti della settimana, oppure ritiro a calendario, programmate secondo determinati giorni stabiliti a calendario).

Il ritiro della spedizione è regolato attraverso l'invio di specifiche informazioni a seconda della soluzione tecnologica scelta dal Cliente. In particolare, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica "InvioSystem", prima della partenza del mezzo dal magazzino del Cliente, quest'ultimo dovrà inviare a Poste un file, con formato e modalità descritte nelle specifiche tecniche, contenente le informazioni relative ad ogni singola spedizione. Ciascun collo dovrà riportare, sul lato più grande, dei supporti cartacei contenenti tutte le informazioni relative alla spedizione. Per le ipotesi sopra descritte, il Cliente rimane l'unico responsabile delle conseguenze derivanti da omissione, incompleta o non corretta indicazione delle informazioni richieste. Poste, né eventuali soggetti terzi da Poste incaricati per il servizio, saranno tenuti, in alcun modo, a rilevare eventuali errori.

Al completamento dell'inserimento dei dati di ritiro, attraverso i canali indicati, il Cliente riceve un codice di prenotazione ritiro, con il quale potrà monitorarli/annullarli.

Qualunque sia la soluzione tecnologica scelta, il Cliente deve stampare in duplice copia e firmare un "manifest" che contiene la lista delle spedizioni

consegnate all'addetto al ritiro. Una copia firmata dall'addetto rimarrà al Cliente, l'altra all'addetto stesso a titolo di prova dell'avvenuto ritiro delle spedizioni.

1.1.7 Tracciatura elettronica

Il servizio di tracciatura elettronica consente di verificare lo stato della spedizione e i dettagli di consegna (data e ora della consegna).

Il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni dalla pagina personalizzata del portale clienti. Sul portale il Cliente ha la possibilità di interrogare lo storico per più chiavi di ricerca.

N.B: Per un numero limitato di Paesi la tracciatura non è disponibile o non copre l'intero territorio a destino. L'elenco di questi Paesi è riportato in Allegato 2.

1.1.8 Modalità di consegna

La consegna viene effettuata presso l'indirizzo riportato sull'invio, salvo diverse modalità previste nello specifico paese di destinazione.

1.1.9 Tentativi di consegna e giacenza, svincolo e ritorno al mittente

Tentativi di Consegna e Giacenza

Sono previsti uno o due tentativi di consegna a seconda del Paese di destino.

In caso di assenza del destinatario viene lasciato un avviso di mancata consegna su cui sono riportate data e ora del tentativo di consegna, Ufficio Postale Estero o Filiale Estera presso cui la spedizione è giacente e termine ultimo di giacenza. Il destinatario potrà esercitare l'opzione di svincolo secondo le indicazioni fornite nella notifica.

- Consegne verso destinatari "privati" (verso indirizzi di residenza). Successivamente ai tentativi di consegna previsti per ciascun Paese (1-2

tentativi), la spedizione è tenuta in giacenza dall'operatore postale del Paese di destino generalmente per 15 giorni, inclusi sabato e festivi.

- Consegne verso destinatari "business" (verso Aziende)
La giacenza, presso le filiali estere è generalmente di 10 giorni lavorativi, a partire dal giorno successivo al primo tentativo di consegna.
Alla scadenza del periodo di giacenza, la spedizione non ritirata verrà rinviata al Cliente/mittente.
Il servizio di giacenza è gratuito.

Svincolo

Il servizio di svincolo è gratuito, può essere richiesto tramite i seguenti canali:

- portale cliente attraverso apposita funzionalità;
- canali di assistenza cliente.

Le opzioni di svincolo a disposizione sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna;
- ritorno al mittente della spedizione.

Attenzione: per permettere ai partner esteri di contattare i destinatari e svincolare la spedizione velocemente, non devono mancare le informazioni relative a recapiti telefonici e indirizzi e-mail dei destinatari (le informazioni di contatto vanno inserite in fase di creazione della lettera di vettura).

Ritorno al Mittente

La spedizione non consegnata sarà automaticamente restituita al Cliente/mittente.

Il servizio viene offerto:

- senza costi aggiuntivi per la spedizione che rientra dall'estero perché non consegnabile (reso internazionale). In aggiunta verranno addebitati eventuali spese di sdoganamento e oneri doganali (addebito in regime di non imponibilità IVA ai sensi dell'articolo 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972) e diritti di sdoganamento.

2. SERVIZI ACCESSORI

Copertura Full

Il servizio accessorio a pagamento per una copertura dei rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, **della sola spedizione-servizio base non attivabile sui servizi accessori**; può essere richiesto fino a un valore massimo di 1.500 euro oppure fino ad un valore massimo di 50.000 euro per spedizione, secondo le seguenti modalità:

- fino a 1.500 euro di valore per spedizione dietro il pagamento di un prezzo fisso (come riportato nell'Allegato Prezzi);
- per importi fino a 1.500 euro di valore per spedizione dietro il pagamento di un prezzo fisso;
- oltre ai 1.500 euro e fino a 50.000 euro dietro il pagamento di un importo pari ad una % del valore della merce (come riportato nell'Allegato Prezzi).

La Copertura Full, in conformità a quanto previsto nelle CGC, è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito. Per la corretta applicazione della copertura full è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto.

Consegna presso Casella Postale o Fermoposta (disponibile solo per consegne verso destinatari "privati", verso indirizzi di residenza, spedizioni monocollo).

Il servizio accessorio di Fermoposta o consegna presso Casella Postale è disponibile gratuitamente per tutti i Paesi che lo prevedono.

Per richiedere il servizio di consegna presso gli Uffici Postali/Caselle postali Paesi Esteri abilitati bisogna riportare sulla Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) oltre che i dati del destinatario, la dicitura "Poste restante" in grassetto e se conosciuto l'indirizzo/codice dell'Ufficio Postale Estero presso il quale si richiede la consegna.

- Esempio: Mademoiselle
Louise Bertholet
Posta restante
1211 GENÈVE
SUISSE

L'elenco dei Paesi che non offrono il servizio di fermoposta o casella postale è disponibile in Allegato 5.

DIGIPOD

Il servizio accessorio è possibile per richiedere, entro 4 mesi a pena di decadenza, la prova di consegna (POD), prova di consegna in formato digitale. Il servizio può essere richiesto via web, attraverso il portale business, o attraverso i canali di assistenza cliente.

La consegna della spedizione prevede la firma del ricevente o altra evidenza che sia legalmente valida nel Paese di destinazione, in conformità a quanto previsto dalla normativa dell'Unione Postale Universale.

SMART ALERT

Il servizio accessorio di Smart Alert, prevede l'invio di un'e-mail (gratuita) al mittente o al destinatario oppure di un sms al destinatario (a pagamento) per informarlo dello status della spedizione. Il servizio può essere attivato direttamente sul portale cliente selezionando gli status per cui si vuole ricevere l'avviso, il mezzo di ricezione.

ALTRI ACCESSORI E OPZIONI

IMPORT (disponibile solo per ritiri esteri presso Aziende e per la modalità di pagamento "posticipato").

Servizio accessorio disponibile a pagamento, e consiste nella richiesta di un ritiro presso un indirizzo estero (accessorio disponibile solo per pick-up verso Aziende estere e per Paesi abilitati).

L'opzione è selezionabile sul portale clienti/soluzioni tecnologiche, in fase di preparazione della Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LDV)), sulla base dei seguenti parametri: Paese Estero abilitato all'accessorio e indirizzo di ritiro estero presso un Azienda (non verso privati).

L'elenco dei Paesi che offrono il servizio accessorio di Import è disponibile nell'"Allegato 8".

REVERSE

Servizio opzionale a pagamento pensato principalmente per il mercato e-commerce: semplifica la gestione dei resi dei propri e-shopper grazie alla capillarità della rete degli Uffici Postali esteri.

Il servizio è accessibile tramite soluzione web e soluzioni tecnologiche. È consentito utilizzare questo servizio esclusivamente per la restituzione di spedizioni da rendere. Non è ammesso il flusso di primo corso dall'estero in Italia. Il servizio è disponibile nei Paesi Europei riportati nell'allegato 10. L'opzione "Reverse" è disponibile solo per spedizioni monocollo (non sono ammesse spedizioni multicollo) che rispettino i seguenti limiti di peso e di dimensioni.

Collo Standard:

- peso reale max: 30 kg;
- dimensioni max: 225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo.

La consegna di una spedizione "reverse", di reso internazionale, viene effettuata indicativamente entro:

- **EUROPA:** 3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (i giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna).

Modalità di stampa della Lettera di Vettura (Lettera di Lettura (LdV))

Reverse: tramite il portale cliente o soluzione tecnologica utilizzata.

Il Cliente potrà scegliere da portale cliente, una delle seguenti opzioni di stampa:

- Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) Reverse "contestuale" (contestuale alla Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) di andata solo per UE e solo per pagamento posticipato), che il Cliente avrà cura di inserire all'interno del pacco oggetto della spedizione;
- Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) Reverse "on demand", creazione di una Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) reverse a seguito di una specifica richiesta di reso che il Cliente avrà cura di inviare a mezzo e-mail al proprio e-shopper.

Attenzione: la LdV prodotta ha una data di validità, solitamente pari a 60 gg dalla data di creazione, la data esatta di validità è stampata, visibile, sulla LdV Reverse. Superata la data di validità indicata, la LdV Reverse non verrà accettata dagli UP della rete del partner estero del paese di riferimento.

La Reverse internazionale permetterà al Cliente Business di gestire la spedizione di reso predisponendo una Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) che dovrà trasmettere al destinatario (il mittente del reso):

- tramite e-mail;
- in formato cartaceo (inserendo la copia della Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) nella spedizione di andata).

Il cliente potrà utilizzare questa soluzione indipendentemente dalla soluzione utilizzata per inviare la spedizione di andata.

Il consumer che ha necessità di rendere la spedizione al mittente dovrà:

- applicare la LdV sul pacco;
- consegnare la spedizione in un UP estero della sua città.

3. SUPPLEMENTI

SUPPLEMENTO CARBURANTE

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base soggetto alle variazioni mensili del prezzo del carburante.

Si applica alle spedizioni internazionali a consuntivo **in base alla configurazione scelta** e viene identificato sulla base del prezzo medio mensile del gasolio al consumo, rilevato in forma ufficiale dal Ministero dello Sviluppo Economico. La percentuale del supplemento viene calcolata considerando il prezzo del carburante dei due mesi precedenti quello di spedizione. Ad esempio, nel mese di luglio verrà applicato il supplemento considerando il prezzo del gasolio nel mese di maggio. Ad un incremento o decremento del prezzo del gasolio corrisponde un aumento o un decremento del supplemento carburante.

SUPPLEMENTO EXTRA PESO-DIMENSIONI

Nel caso in cui una spedizione Poste Delivery Business Standard sia composta da colli e/o pallet eccedenti i limiti standard previsti dal servizio, verrà applicato al prezzo totale della spedizione un supplemento in conformità a quanto riportato nell'Allegato Prezzi per ogni collo e/o pallet eccedente.

N.B.: Si veda l'Allegato Prezzi per il dettaglio dei supplementi inerenti la spedizione.

SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE

Supplemento tariffario in aggiunta alla tariffa base, applicabile ai soli clienti con modalità di pagamento consuntivo per le spedizioni affidate in periodi dell'anno di maggior stress della rete logistica (il periodo ed il supplemento applicato secondo quanto contrattualmente previsto).

4. MATERIALI DI CONSUMO

Compresi nel prezzo, taschette adesive per colli e flyer. Il materiale di consumo può essere richiesto direttamente da portale Cliente.

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1 - DESTINAZIONI E ZONE TARIFFARIE

ZONA 1					
Austria	Belgio	Danimarca	Germania	Lussemburgo	Olanda
Polonia	Repubblica Ceca	Slovacchia	Slovenia	Ungheria	
ZONA 2					
Francia	Principato di Monaco	Regno Unito	Spagna		
ZONA 3					
Croazia	Estonia	Finlandia	Grecia	Irlanda	Lettonia
Lituania	Malta	Portogallo	Romania	Svezia	
ZONA 4					
Azzorre	Busingen	Ceuta	Helgoland	Islanda	Isole Baleari
Isole Canarie	Liechtenstein	Madeira	Melilla	Monthe Athos	Norvegia
Svizzera					
ZONA 5					
Afghanistan	Armenia	Azerbaijan	Bielorussia	Bosnia e Erzegovina	Bulgaria
Cipro	Kazakistan	Kirghizistan	Kosovo	Macedonia del Nord	Moldavia
Montenegro	Serbia	Tagikistan	Turkmenistan	Ucraina	Uzbekistan
ZONA 6					
Albania	Algeria	Arabia Saudita	Bahrain	Egitto	Etiopia
Ghana	Gibilterra	Giordania	India	Israele	Kuwait
Libano	Libia	Marocco	Mauritania	Niger	Nigeria
Oman	Pakistan	Palestina	Qatar	Ruanda	Russia
Senegal	Siria	Sudan	Tunisia	Turchia	Yemen

ZONA 7					
Anguilla	Bangladesh	Benin	Bolivia	Burkina Faso	Burundi
Bhutan	Cambogia	Camerun	Canada	Capo verde	Ciad
Cina	Colombia	Costa d'Avorio	Dominica	Emirati Arabi Uniti	Eritrea
Gabon	Gambia	Georgia	Gibuti	Guinea Bissau	Guyana
Hong Kong	Iran	Iraq	Kenia	Liberia	Malawi
Malesia	Mali	Mauritius	Mongolia	Nepal	Porto Rico
Rep. Centrafricana	Rep. del Congo	Rep. Dem. Congo	Rep. Dominicana	Rep. Sudafricana	St. Kitts and Nevis
Seychelles	Sierra Leone	Sri Lanka	Taiwan	Tanzania	Tailandia
Togo	Trinidad e Tobago	U.S.A.	Uganda	Venezuela	Zimbabwe
ZONA 8					
Angola	Antigua e Barbuda	Antille Olandesi	Argentina	Aruba	Australia
Bahamas	Barbados	Belize	Bermuda	Botswana	Brasile
Brunei	Cile	Comore	Corea del Sud	Costa Rica	Cuba
Ecuador	El Salvador	Fiji	Filippine	Giamaica	Giappone
Grenada	Guatemala	Guinea	Guinea Equatoriale	Haiti	Honduras
Indonesia	Isole Cayman	Isole Salomone	Kiribati	Laos	Lesotho
Macao	Madagascar	Maldive	Messico	Mozambico	Myanmar
Namibia	Nicaragua	Nuova Caledonia	Nuova Zelanda	Panama	Papua Nuova Guinea
Paraguay	Perù	Polinesia francese	St. Lucia	St. Vincent e Grenadine	Samoa
Sao Tome Principe	Singapore	Suriname	Swaziland	Tonga	Uruguay
Vanuatu	Vietnam	Zambia			

Nota: la sospensione del servizio verso alcune Destinazioni, per eventi a Poste Italiane non imputabili, verranno comunicate tempestivamente sul sito www.poste.it nella sezione dedicata a Poste Delivery Business International Standard.

ALLEGATO 2 – PAESI CON TRACCIATURA NON DISPONIBILE

ALLEGATO 2 ELENCO PAESI - TRACCIATURA NON DISPONIBILE
Gabon
Guatemala
Guinea Equatoriale
Iraq
Lesotho
Repubblica Centrafricana
Sudan
Tagikistan
Turkmenistan

ALLEGATO 3– DESTINAZIONI CON LIMITE DI PESO INFERIORI A 30 KG

ELENCO DESTINAZIONI CON LIMITE DI PESO INFERIORE AI 30 KG	
LIMITI DI PESO IN IMPORTAZIONE KG: 10	LIMITI DI PESO DI IMPORTAZIONE KG: 20
Cuba	Anguilla
Gambia	Argentina
Isole Cayman	Aruba
	Australia
	Bahrain
	Bermuda
	Dominica
	Gibilterra
	Guinea Equatoriale
	Guyana
	Israele
	Kazakistan
	Malawi
	Mongolia
	Myanmar
	Nuova Caledonia
	Suriname
	Trinidad e Tobago
	Ucraina

ALLEGATO 4 – DESTINAZIONI CON LIMITI DI DIMENSIONI

Argentina	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 205 cm
Australia	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 205 cm
Belgio	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm (max girth 300cm)
Bermuda	Dimensione del lato più lungo 150 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm
Colombia	Dimensione del lato più lungo 150 cm; la somma dei tre lati non deve superare 200 cm
Gibilterra	Dimensione del lato più lungo 150 cm; la somma dei tre lati non deve superare 200 cm
Isole Cayman	Dimensione del lato più lungo 106 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm
Macao (Cina)	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 178 cm
Uruguay	Dimensione del lato più lungo 105 cm; la somma dei tre lati non deve superare 150 cm

ALLEGATO 5 – SERVIZI FERMOPOSTA E CASELLA POSTALE

La tabella riporta l'elenco dei paesi che non prevedono il servizio fermoposta.

PAESI CON SERVIZIO FERMOPOSTA NON DISPONIBILE		
Afghanistan	Guinea Equatoriale	Repubblica Ceca
Austria	Honduras	Senegal
Bangladesh	Hong Kong	Sudan del Sud
Belgio	Irlanda	Svezia
Cina	Isole Bes*	Svizzera
Comore	Kazakistan	Tagikistan
Corea del Sud	Maldive	Ucraina
Eswatini	Malta	Ungheria
Germania	Mozambico	Uzbekistan
Grecia	Nauru	
Guatemala	Pakistan	

*Isole BES: Bonaire, Saint Eustatius e Saba.

La tabella riporta l'elenco dei Paesi che non prevedono il servizio di consegna presso Casella Postale.

PAESI CON SERVIZIO CASELLA POSTALE NON DISPONIBILE		
Algeria	Grenada	Repubblica del Congo
Angola	Guatemala	Repubblica Democratica del Congo
Antigua & Barbuda	Guinea Equatoriale	Ruanda
Aruba	Honduras	Sao Tome e Principe
Bahamas	India	Senegal
Bangladesh	Islanda	Slovacchia
Belize	Isole Bes	Spagna
Benin	Isole Turks e Caicos	Sudan
Bermuda	Isole Vergini Britanniche	Sudan del Sud
Bhutan	Kazakistan	Suriname
Bosnia ed Erzegovina	Lettonia	Svezia
Burundi	Lituania	Tagikistan
Camerun	Madagascar	Tanzania
Cina	Maldive	Togo
Danimarca	Malesia	Tonga
Egitto	Moldavia	Tunisia
Estonia	Mozambico	Turchia
Eswatini	Myanmar	Turkmenistan
Francia	Nauru	Tuvalu
Gabon	Nigeria	Ucraina
Ghana	Portogallo	Ungheria
Giamaica	Regno Unito	Uzbekistan
Giordania	Repubblica Centrafricana	

ALLEGATO 6 – SERVIZIO ACCESSORIO COPERTURA FULL

PAESI PER CUI NON È AMMESSO IL SERVIZIO ACCESSORIO DI COPERTURA FULL
Afghanistan
Algeria
Bolivia
Ciad
Congo
Costa D'Avorio
Georgia
Gibuti/Djibouti
Guinea
Guinea Bissau
Iraq
Nigeria
Pakistan
Repubblica Centrafricana / Africa Centrale
Repubblica Democratica Del Congo
Sri Lanka
Sudan
Yemen

ALLEGATO 7 – DESTINAZIONI E RIMBORSI

ELENCO PAESI	PERDITA/DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Afghanistan		x
Albania		x
Algeria		x
Angola		x
Anguilla		x
Antigua e Barbuda		x
Antille Olandesi		x
Arabia Saudita		x
Argentina		x
Armenia		x
Aruba		x
Australia		x
Austria		x

ELENCO PAESI	PERDITA/DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Azerbaijan		x
Azzorre		x
Bahamas		x
Bahrain		x
Bangladesh		x
Barbados		x
Belgio		x
Belize		x
Benin		x
Bermudes		x
Bielorussia		x
Bolivia		x
Bosnia Ed Erzegovina		x
Botswana		x
Brasile		x
Brunei		x
Bulgaria		x
Burkina Faso		x
Burundi		x
Busingen		x
Buthan		x
Cambogia		x
Camerun		x
Canada		x
Capo Verde		x
Ceuta		x
Ciad		x
Cile		x
Cina		x
Cipro		x
Croazia		x
Danimarca		x
Domenicana Rep.		x
Ecuador		x
Egitto		x
Eritrea		x
Estonia		x
Etiopia		x
Fiji		x
Filippine		x
Finlandia		x
Francia	x	

ELENCO PAESI	PERDITA/DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Gabon		x
Gambia		x
Georgia		x
Germania	x	
Ghana		x
Giamaica		x
Giappone		x
Gibilterra		x
Gibuti		x
Giordania		x
Grecia		x
Grenada		x
Guatemala		x
Guinea		x
Guinea Bissau		x
Guinea Equatoriale		x
Guyana		x
Haiti		x
Helgoland		x
Honduras		x
Hong Kong		x
India		x
Indonesia		x
Iran		x
Iraq		x
Irlanda		x
Islanda		x
Isole Baleari		x
Isole Canarie		x
Isole Cayman		x
Isole Salomone		x
Israele		x
Kazakistan		x
Kenya		x
Kirghizistan		x
Kiribati		x
Kosovo		x
Laos		x
Lesotho		x
Lettonia		x

ELENCO PAESI	PERDITA/DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Libano		X
Liberia		X
Libia		X
Liechtestein		X
Lituania		X
Lussemburgo		X
Macao		X
Madagascar		X
Madeira		X
Malawi		X
Malaysia		X
Maldive		X
Mali		X
Malta		X
Marocco		X
Mauritania		X
Mauritius		X
Melilla		X
Messico		X
Moldavia		X
Mongolia		X
Monte Athos		X
Montenegro		X
Mozambico		X
Myanmar		X
Namibia		X
Nepal		X
Nicaragua		X
Niger		X
Nigeria		X
Norvegia		X
Nuova Caledonia		X
Nuova Zelanda		X
Olanda		X
Oman		X
Pakistan		X
Palestina		X

ELENCO PAESI	PERDITA/DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Panama		x
Papua Nuova Guinea		x
Paraguay		x
Perù		x
Polinesia Francese		x
Polonia		x
Portogallo		x
Qatar		x
Regno Unito		x
Rep. Centrafricana		x
Rep. Del Congo		x
Rep. Democratica Del Congo		x
Rep. Di Macedonia		x
Rep. Sudafricana		x
Repubblica Ceca		x
Romania		x
Ruanda		x
Russia		x
Saint Kitts and Nevis		x
Saint Lucia		x
Saint Vincent e Grenadine		x
Samoa		x
Sao Tome e Princ		x
Senegal		x
Serbia		x
Seychelles		x
Sierra Leone		x
Singapore		x
Siria		x
Slovacchia		x
Slovenia	x	
Spagna		x
Sri Lanka		x
Sudan		x
Suriname		x
Svezia		x
Svizzera		x
Swaziland		x

ELENCO PAESI	PERDITA/DANNEGGIAMENTO	
	TERRA (CMR)	AEREA (CONV.NE DI MONTREAL)
Tagikistan		x
Taiwan		x
Tanzania		x
Thailandia		x
Togo		x
Tonga		x
Trinidad e Tobago		x
Tunisia		x
Turchia		x
Turkmenistan		x
U.S.A.		x
Ucraina		x
Uganda		x
Ungheria		x
Uzbekistan		x
Vanuatu		x
Venezuela		x
Vietnam		x
Yemen		x
Zambia		x
Zimbabwe		x

ALLEGATO 8 – ELENCO PAESI ABILITATI A SPEDIZIONI DI COLLI PESANTI (FINO A 70 KG), MULTICOLLO, PALLET, IMPORT

Le spedizioni di Pallet, colli over 30 kg e import sono ammissibili solo verso indirizzi di destinazioni BUSINESS (Aziende).

PAESE DI DESTINO	MULTICOLLO E PALLET	MONOCOLLO (0-70 KG)	IMPORT
Austria	x	x	x
Belgio	x	x	x
Germania	x	x	x
Lussemburgo	x	x	x
Olanda	x	x	x

PAESE DI DESTINO	MULTICOLLO E PALLET	MONOCOLLO (0-70 KG)	IMPORT
Polonia	x	x	ND
Repubblica Ceca	x	x	x
Slovacchia	x	x	x
Slovenia	x	x	ND
Ungheria	x	x	x
Francia	x	x	x
Princ. di Monaco	x	x	x
Regno Unito e Irlanda del Nord	x	x	ND
Spagna	x	x	x
Croazia	x	x	x
Irlanda Rep.	x	x	ND
Portogallo	x	x	x
Romania	x	x	x
Azzorre	x	x	ND
Ceuta	x	x	ND
Isole Baleari	x	x	ND
Isole Canarie	x	x	ND
Liechtestein	x	x	ND
Madeira	x	x	ND
Melilla	x	x	ND
Svizzera	x	x	ND
Bosnia ed Erzegovina	x	x	ND
Bulgaria	x	x	x
Montenegro	x	x	ND
Serbia	x	x	ND

**ALLEGATO 9 – ELENCO PAESI ABILITATI A MULTICOLLO
VERSO DESTINAZIONI “PRIVATE” (PER COLLI FINO A MAX
30 KG DI PESO)**

ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3
Austria	Francia	Croazia
Germania	Regno Unito	Irlanda
Olanda	Spagna	Portogallo
Slovacchia		
Ungheria		

ALLEGATO 10 – ELENCO PAESI ABILITATI ALL'OPZIONE REVERSE

ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 5
Austria	Francia	Croazia	Bulgaria
Belgio	Regno Unito	Estonia	
Danimarca	Spagna	Finlandia	
Germania		Grecia	
Lussemburgo		Irlanda	
Olanda		Lettonia	
Polonia		Lituania	
Repubblica Ceca		Malta	
Slovacchia		Portogallo	
Slovenia		Romania	
Ungheria		Svezia	

6. ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza:

- chiamando il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00;
- utilizzando il form "Scrivici" all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Il Cliente (mittente) o la persona da esso delegata può presentare reclamo entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica reclamibusiness@postecert.it;
- inviando una lettera tramite posta raccomandata alla Casella Postale 600;
- inviando un fax al numero 06.98685921.

Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it, le seguenti informazioni:

- numero Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV));
- dati mittente;
- dati destinatario;
- caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione copertura full, ecc);
- riferimenti contrattuali;
- motivo di reclamo;
- dati IBAN per eventuale rimborso.

Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche

stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Per i casi di danneggiamento e/o manomissione, qualora dal sistema di tracciatura non risulti nessuna anomalia e se il destinatario non ha firmato con riserva la POD, il reclamo non sarà preso in considerazione. Il cliente deve contestare l'eventuale manomissione o danneggiamento (parziale o totale) al momento della consegna apponendo la firma con riserva con descrizione dell'anomalia. In ogni caso l'anomalia deve essere confermata dalla struttura competente.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può scrivere una e-mail a supportotecnico@posteitaliane.it oppure contattare il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00.

7. USO DEL MARCHIO POSTEDELIVERY BUSINESS

Il Cliente che agisce per conto terzi può utilizzare i seguenti marchi identificativi del Servizio “Poste Delivery Business”, di titolarità di Poste Italiane, esclusivamente nei termini, secondo le modalità e con le limitazioni indicate nell’art. 11 “Uso del Marchio” delle Condizioni Generali di Contratto. Di seguito le specifiche tecniche.

Il lettering di prodotto così come scritto nel pdf, è realizzato ad hoc per il suo uso in combo con il logo Poste Italiane.



60

AREE DI RISPETTO



POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL EXPRESS

1. SCHEDA PRODOTTO POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL EXPRESS.....	62
1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO	62
1.1.1 <i>Zone di delivery</i>	62
1.1.2 <i>Pesi, dimensioni e multicollo</i>	62
1.1.3 <i>Tempi di consegna</i>	63
1.1.4 <i>Modalità di accesso</i>	63
1.1.5 <i>Prezzi</i>	65
1.1.6 <i>Pick-up</i>	65
1.1.7 <i>Tracciatura elettronica</i>	66
1.1.8 <i>Modalità di consegna</i>	66
1.1.9 <i>Tentativi di consegna, giacenza, svincolo e ritorno al mittente</i>	67
2. SERVIZI ACCESSORI	69
3. MATERIALI DI CONSUMO	72
4. SUPPLEMENTI.....	73
5. ALLEGATI	74
6. ASSISTENZA CLIENTI.....	78
7. USO DEL MARCHIO POSTEDELIVERY BUSINESS	79

1. SCHEDA PRODOTTO POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL EXPRESS

1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

Poste Delivery Business International Express è il servizio business di Poste Italiane veloce, comprensivo delle operazioni di sdoganamento, con copertura worldwide, oltre 200 paesi del mondo, per spedizioni di documenti e pacchi, senza limiti di peso, di dimensioni e numero colli.

Il servizio è accessibile tramite soluzione web e soluzioni tecnologiche.

1.1.1 *Zone di delivery*

Le destinazioni di Poste Delivery International Express sono raggruppate in zone, per informazioni di dettaglio si consulti l'Allegato 1.

1.1.2 *Pesi, dimensioni e multicollo*

Di seguito si riportano pesi e formati previsti per singolo pacco (collo).

Collo Standard:

- peso reale max: 70 kg;
- dimensione max: Girth (Lunghezza + 2 x Altezza + 2 x Larghezza) 300 cm, 270 cm lato più lungo.

Spedizione:

- peso max: senza limite;
- dimensioni max: senza limite.

La spedizione deve rispettare i limiti di peso e dimensione standard sul singolo collo.

Multicollo

Sono ammesse spedizioni multicollo.

Si identifica come multicollo la spedizione composta da più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario.

1.1.3 Tempi di consegna

La consegna viene effettuata indicativamente entro:

- UE: 1/2 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro;
- U.S.A./CANADA: 2/3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (salvo formalità doganali);
- resto del mondo: 2/4 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (salvo formalità doganali).

Per CAP/Località di partenza “same day” i tempi di consegna, sono:

- UE: 1 giorno lavorativo oltre quello di ritiro;
- U.S.A./CANADA: 2 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (salvo formalità doganali);
- resto del mondo: 2/3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (salvo formalità doganali).

Tempi indicativi di consegna, salvo formalità doganali (per Paesi Extra UE), variano in funzione della delivery area Internazionale e della tipologia di spedizione, consultabili attraverso sito internet www.poste.it, nella pagina di prodotto.

N.B.: I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

1.1.4 Modalità di accesso

Il Cliente ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni.

MYPOSTEDELIVERYBUSINESS: il portale web che consente la gestione completa di tutte le fasi della spedizione: dalla creazione della Lettera di Vettura singola (o massiva attraverso upload di file direttamente dal portale web), alla prenotazione dei ritiri e monitoraggio delle spedizioni (tracking). È possibile inoltre controllare le giacenze, visualizzare il contratto Postedelivery Business sottoscritto, consultare le fatture e relativi allegati.

Il portale web prevede 4 profili di accesso:

- **System Administrator:** profilo principale censito automaticamente a livello di contratto, riceve e-mail con le credenziali di accesso al portale e ha visibilità completa su tutte le funzionalità del portale. È inoltre abilitato a creare e gestire utenti ai quali associa uno o più profili, i centri di costo (censiti a livello di contratto) e i prodotti che può utilizzare (Standard, Express, Nazionale, Internazionale);
- **Amministrativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni consultative presenti sul portale: report di monitoraggio (ritiri, tracking, giacenze, contrassegni), fatture e relativi allegati, promozioni e contratto sottoscritto;
- **Operativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni dispositive: creazione delle lettere di vettura, prenotazione ritiri, richiesta materiali, gestione rubrica mittenti/destinatari;
- **Custom:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator secondo combinazioni funzionali afferenti a più aree.

INTEGRAZIONI DI SISTEMA: soluzioni basate su cartella sftp che Poste abilita al Cliente, una volta attivata la soluzione tecnologica individuata, per la trasmissione dei dati da/verso Poste.

Di seguito le occasioni d'uso delle diverse integrazioni di sistema:

- **InvioFile:** il Cliente produce un segnacollo che appone sui colli e crea il tracciato che invia a Poste con l'elenco delle spedizioni affidate. L'attività di stampa Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) e abbinamento al collo è affidata ai centri operativi;
- **InvioSystem:** il Cliente produce le Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) dai propri sistemi e le abbina ai colli inviando a Poste il tracciato con l'elenco delle Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) autoprodotte;
- **InvioEasy:** la soluzione prevede che il Cliente possa prenotare massivamente i ritiri inviando le informazioni su cartella sftp.

WEB SERVICES: la soluzione prevede lo scambio di informazioni automatizzate tra i sistemi di Poste e del Cliente attraverso API. Le funzioni disponibili sono: Stampa delle Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)), Gestione dei ritiri, Tracking spedizioni, Gestione delle giacenze.

In caso di Cliente contrattualizzato con modalità di pagamento prepagato (attraverso ricarica con borsellino), a valle della sottoscrizione del contratto, una

volta ricevute le credenziali di accesso al portale web (profilo Sys Administrator), il cliente visualizzerà tutte le funzionalità dispositive e consultative del portale oltre alla funzionalità distintiva “borsellino” grazie alla quale potrà:

- ricaricare il borsellino;
- consultare il credito residuo (plafond);
- visualizzare l’estratto conto delle ricariche effettuate e dei consumi (Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) stampate);
- verificare eventuali addebiti riferiti a difformità tra il peso/volume dichiarato sulla Lettera di Vettura (LdV) e quanto rilevato nei sistemi di smistamento.

Inoltre per i Clienti contrattualizzati con modalità di pagamento prepagato, la funzione di stampa della Lettera di Vettura (LdV) prevede che il portale esponga, in funzione dell’ultima ricarica effettuata, il listino di riferimento per le spedizioni.

L’importo della/e Lettera di Vettura (LdV) stampata/e verrà scalato dal credito disponibile.

1.1.5 Prezzi

I dettagli sulla modalità di fatturazione e prezzi per singola zona/destinazione/peso della spedizione sono riportati nell’Allegato Prezzi.

1.1.6 Pick-up

Il pick-up, ossia il ritiro delle spedizioni presso la propria sede/i operativa/e, può essere richiesto sul portale clienti, sito internet, tramite soluzione tecnologica utilizzata, oppure tramite i canali di assistenza.

In fase di contrattualizzazione il Cliente potrà richiedere anche la modalità di ritiro programmato (ritiro fisso, ovvero in giorni definiti della settimana, oppure ritiro a calendario, programmate secondo determinati giorni stabiliti a calendario).

Il ritiro della spedizione è regolato attraverso l’invio di specifiche informazioni a seconda della soluzione tecnologica scelta dal Cliente. In particolare, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica “InvioSystem”, prima della partenza del mezzo dal magazzino del Cliente, quest’ultimo dovrà inviare a Poste un file, con formato e modalità descritte nelle specifiche tecniche, contenente le informazioni relative ad ogni singola spedizione. Ciascun collo dovrà riportare, sul lato più grande, dei supporti cartacei contenenti tutte le informazioni relative alla spedizione. Per le ipotesi sopra descritte, il Cliente rimane l’unico responsabile delle conseguenze derivanti da omissione, incompleta o non corretta indicazione delle informazioni richieste. Poste, né eventuali soggetti terzi da Poste incaricati per il servizio, saranno tenuti, in alcun modo, a rilevare eventuali errori.

Al completamento dell'inserimento dei dati di ritiro, attraverso i canali indicati, il Cliente riceve un codice di prenotazione ritiro, con il quale potrà monitorarli/annullarli.

Qualunque sia la soluzione tecnologica scelta, il Cliente deve stampare in duplice copia e firmare un "manifest" che contiene la lista delle spedizioni consegnate all'addetto al ritiro. Una copia firmata dall'addetto rimarrà al Cliente, l'altra all'addetto stesso a titolo di prova dell'avvenuto ritiro delle spedizioni.

1.1.7 Tracciatura elettronica

Il servizio di tracciatura elettronica consente di verificare lo stato della spedizione e i dettagli di consegna (data e ora della consegna).

Il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni dalla pagina personalizzata del portale clienti. Sul portale il Cliente ha la possibilità di interrogare lo storico per più chiavi di ricerca.

1.1.8 Modalità di consegna

La consegna della spedizione, oltre che presso il domicilio del destinatario, potrà avvenire se richiesta in fase di compilazione della Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LDV)) sul portale clienti, anche presso alcuni punti di prossimità, in modalità gratuita, Access Point.

La consegna viene effettuata presso l'indirizzo riportato sull'invio, salvo diverse modalità previste nello specifico paese di destinazione.

Consegna presso punti di prossimità

Punto di Prossimità o "Access Point" sono dei collect point/punti di prossimità esteri abilitati dove far consegnare la spedizione come alternativa all'home delivery.

Gli Access Point sono numerosi e disponibili nei maggiori centri urbani e di business, in cui tale necessità raggiunge i livelli più alti.

La disponibilità dei punti di prossimità "Access Point", per specifica destinazione estera, è consultabile direttamente da portale clienti in fase di compilazione della Lettera di Vettura (LdV).

La spedizione destinata a punti di prossimità "Access Point" dovrà rispettare i seguenti limiti di peso e dimensioni per singolo collo:

- dimensioni max per collo: 150 cm somma delle 3 dimensioni, lato più lungo 97 cm;
- peso max reale per collo: inferiore a 20 kg;
- Girth, non deve superare i 300 cm.

Le spedizioni ammesse in consegna presso gli Access Point sono solo monocollo.

Il valore massimo dichiarabile deve essere inferiore a 5.000 USD.

1.1.9 Tentativi di consegna, giacenza, svincolo e ritorno al mittente

Tentativi di Consegna e Giacenza

Sono previsti 3 tentativi di consegna (2 tentativi in caso di "consegne residenziali" verso destinatari privati).

In caso di assenza del destinatario al termine dei tentativi di consegna previsti, la spedizione andrà in giacenza.

Il periodo di giacenza varia a seconda del paese di destino: 5 giorni in caso di destinazione in Unione Europea e 10 giorni per destinazioni extra UE. Terminati i giorni di giacenza se non svincolata la spedizione verrà rinviata al Cliente/mittente.

Nei casi in cui la spedizione viene rifiutata, se destinata a un paese europeo ritorna in automatico al mittente (in caso, invece, di destinazioni extra UE la spedizione andrà comunque in giacenza per il periodo di 10 gg) in caso di chiusura per ferie sono previsti 10 gg di giacenza per destinazioni Europee 20 gg per destinazione Extra UE in caso di chiusura per ferie estive.

Svincolo Mittente

Il servizio di svincolo è gratuito, può essere richiesto tramite i seguenti canali:

- portale cliente attraverso apposita funzionalità;
- canali di assistenza cliente.

Le opzioni di svincolo a disposizione sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna;
- ritorno al mittente della spedizione.

Ritorno al Mittente

La spedizione restituita al Cliente/mittente è un servizio offerto a pagamento.

2. SERVIZI ACCESSORI

COPERTURA FULL

Il servizio accessorio a pagamento per una copertura dei rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, **della sola spedizione-servizio base non attivabile sui servizi accessori**; può essere richiesto fino a un valore massimo di 1.500 euro oppure fino a un valore massimo di 50.000 euro per spedizione, secondo le seguenti modalità:

- fino a 1.500 euro di valore per spedizione dietro il pagamento di un prezzo fisso (come riportato nell'Allegato Prezzi);
- per importi fino a 1.500 euro di valore per spedizione dietro il pagamento di un prezzo fisso;
- oltre ai 1.500 euro e fino a 50.000 euro dietro il pagamento di un importo pari ad una % del valore della merce (come riportato nell'Allegato Prezzi).

La Copertura Full, in conformità a quanto previsto nelle CGC, è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto.

DIGIPOD

Il servizio accessorio per richiedere, entro 4 mesi a pena di decadenza, la prova di consegna (POD), prova di consegna in formato digitale, firmata dal destinatario visualizzabile dal portale cliente. È possibile richiedere la DIGIPOD via web, attraverso il portale business, o attraverso i canali di assistenza cliente. La consegna della spedizione prevede la firma del ricevente o altra evidente che sia legalmente valida nel Paese di destinazione, in conformità a quanto previsto dalla normativa dell'Unione Postale Universale.

SMART ALERT

Il servizio accessorio di Smart Alert, prevede l'invio di un'e-mail (gratuita) al mittente o al destinatario oppure di un sms al destinatario (a pagamento) per informarlo dello status della spedizione. Il servizio può essere attivato direttamente sul portale cliente selezionando gli status per cui si vuole ricevere l'avviso.

REVERSE

Servizio opzionale a pagamento pensato principalmente per il mercato e-commerce: semplifica la gestione dei resi dei propri e-shopper grazie alla capillarità della rete degli Uffici Postali esteri.

Il servizio è accessibile tramite soluzione web e soluzioni tecnologiche.

È consentito utilizzare questo servizio esclusivamente per la restituzione di spedizioni da rendere. Non è ammesso il flusso di primo corso dall'estero in Italia. Il servizio è disponibile nei Paesi Europei riportati nell'allegato 10. L'opzione "Reverse" è disponibile solo per spedizioni **monocollo (non sono ammesse spedizioni multicollo)** che rispettino i seguenti limiti di peso e di dimensioni.

Collo Standard:

- peso reale max: 30 kg;
- dimensioni max: 225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo.

La consegna di una spedizione "reverse", di reso internazionale, viene effettuata indicativamente entro:

- **EUROPA:** 3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro (i giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna).

Modalità di stampa della Lettera di Vettura (LdV) Reverse:

- tramite il portale cliente o soluzione tecnologica utilizzata.

Il Cliente potrà scegliere da portale cliente, una delle seguenti opzioni di stampa:

- Lettera di Vettura (LdV) Reverse "contestuale" (contestuale alla Lettera di Vettura (LdV) di andata solo per UE e solo per pagamento posticipato), che il Cliente avrà cura di inserire all'interno del pacco oggetto della spedizione;
- Lettera di Vettura (LdV) "Reverse on demand", creazione di una Lettera di Vettura (LdV) Reverse a seguito di una specifica richiesta di reso che il Cliente avrà cura di inviare a mezzo e-mail al proprio e-shopper.

Attenzione: la LdV prodotta ha una data di validità, solitamente pari a 60 gg dalla data di creazione, la data esatta di validità è stampata, visibile, sulla LdV Reverse. Superata la data di validità indicata, la LdV Reverse non verrà accettata dagli UP della rete del partner estero del paese di riferimento.

La Reverse internazionale permetterà al Cliente Business di gestire la spedizione di reso predisponendo una Lettera di Vettura (LdV) che dovrà trasmettere al destinatario (il mittente del reso):

- tramite e-mail;
- in formato cartaceo (inserendo la copia della Lettera di Vettura (LdV) nella spedizione di andata).

Il cliente potrà utilizzare questa soluzione indipendentemente dalla soluzione utilizzata per inviare la spedizione di andata.

Il consumer che ha necessità di rendere la spedizione al mittente dovrà:

- applicare la LdV sul pacco;
- consegnare la spedizione in un UP estero della sua città.

3. MATERIALI DI CONSUMO

Compresi nel prezzo, taschette adesive per colli, flyer e Packaging dedicato in diversi formati:

- **Envelope** (per documenti urgenti e corrispondenza: Lunghezza 33,5 cm x Altezza 24 cm, peso max 0,5 kg). L'Envelope è monocollo;
- **Pak** (per documenti ed articoli piatti: Lunghezza 40,8 cm x Altezza 32,5 cm, peso max 2,5 kg);
- **Box scatole autoadesive** (Lunghezza 46 cm x Altezza 31,5 cm x Profondità 9,5 cm, peso max 9,5 kg)
- **Tube** (tubo triangolare per articoli adatti ad essere arrotolati: Lunghezza 97 cm x Altezza 19 cm x Profondità 16,5 cm, peso max 9 kg).

Valore massimo dichiarabile a spedizione (per merce): 50.000 USD.

Il materiale di consumo può essere richiesto direttamente da portale Cliente.

4. SUPPLEMENTI

SUPPLEMENTO CARBURANTE

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base soggetto alle variazioni mensili del prezzo del carburante, "Fuel Surchage". Il supplemento varia mensilmente in base alla fluttuazione del prezzo al gallone del carburante jet A1 (kerosene-type fuel jet), le informazioni di dettaglio e gli aggiornamenti della percentuale di supplemento, in vigore a partire dal primo lunedì di ciascun mese, sono disponibili sul sito internet www.poste.it, nella sezione dedicata "Supplemento Carburante".

SUPPLEMENTO PACCO GRANDE - PACCO ECCELENTE

Nel caso in cui una spedizione Poste Delivery Business Express sia composta da colli eccedenti i limiti standard previsti dal servizio, verrà applicato al prezzo totale della spedizione un supplemento in conformità a quanto riportato nell'Allegato Prezzi.

N.B.: Si veda l'Allegato Prezzi per il dettaglio dei supplementi inerenti la spedizione.

SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE

Supplemento tariffario in aggiunta alla tariffa base, applicabile ai soli clienti con modalità di pagamento consuntivo per le spedizioni affidate in periodi dell'anno di maggior stress della rete logistica (il periodo ed il supplemento applicato secondo quanto contrattualmente previsto).

5. ALLEGATI

ALLEGATO 1: LISTA PAESI SERVITI

ZONA 1					
Belgio	Francia	Galles	Germania	Inghilterra	Irlanda del Nord
Monaco, Principato di	Scozia				
ZONA 2					
Austria	Lussemburgo	Olanda (Paesi Bassi)	Spagna		
ZONA 3					
Azzorre	Danimarca	Finlandia	Grecia	Irlanda, Repubblica di	Madeira, Isola di
Portogallo (tranne Azzorre e Madeira)	Svezia				
ZONA 4					
Ceca, Repubblica	Croazia	Polonia	Slovacca, Repubblica	Slovenia	Ungheria
ZONA 5					
Bulgaria	Cipro	Estonia	Lettonia	Lituania	Malta
Romania					
ZONA 6					
Andorra	Isole Canarie	Isole del Canale (Guernsey)	Isole del Canale (Jersey)	Liechtenstein	Norvegia
Svizzera					
ZONA 7					
Albania	Bielorussia	Bosnia-Erzegovina	Gibilterra	Groenlandia	Islanda
Isole Faroe	Kosovo	Macedonia del Nord	Moldavia	Montenegro	Russia
Serbia	Ucraina				
ZONA 8					
Canada	Puerto Rico (Porto Rico)	Stati Uniti			

ZONA 9					
Afghanistan	Antigua e Barbuda	Argentina	Aruba	Australia	Bahamas
Bahrein	Barbados	Bermuda	Bolivia	Bonaire	Brasile
Brunei	Cile	Cina, Repubblica Popolare	Colombia	Corea del Sud	Costa Rica
Curaçao	Dominica	Dominicana, Repubblica	Ecuador	Egitto	Emirati Arabi Uniti
Fiji	Filippine	Giamaica	Giappone	Grenada	Guadalupa
Guam	Hong Kong	India	Indonesia	Iraq	Isole Cayman
Isole Turks e Caicos	Isola Unione (St. Vincent e le Grenadine)	Isole Vergini Britanniche	Isole Vergini Statunitensi	Kuwait	Malesia
Martinica	Messico	Nevis (St. Kitts - Nevis)	Nuova Zelanda	Pakistan	Saba
Samoa	Samoa Americane	Singapore	Sri Lanka	St. Barthélemy	St. Christopher (St. Kitts-Nevis)
St. Croix (Isole Vergini Statunitensi)	St. Eustatius	St. John (Isole Vergini Statunitensi)	St. Kitts (St. Kitts-Nevis)	St. Lucia	St. Maarten (Paesi Bassi)
St. Martin (Francia)	St. Thomas (Isole Vergini Statunitensi)	Sud Africa	Tailandia	Taiwan	Tortola (Isole Vergini Britanniche)
Trinidad e Tobago	Virgin Gorda (Isole Vergini Britanniche)				
ZONA 10					
Arabia Saudita	Bangladesh	Bhutan	El Salvador	Guatemala	Haiti
Honduras	Macau	Maldive	Mongolia	Montserrat	Oman
Panama	Paraguay	Perù	Polinesia Francese	Qatar	Repubblica dell'Unione del Myanmar (Birmania)
Tahiti	Uruguay	Venezuela			

ZONA 11					
Algeria	Angola	Anguilla	Armenia	Azerbaijan	Belize
Benin	Botswana	Burkina Faso	Burundi	Cambogia	Camerun
Centrafricana, Repubblica	Ciad	Cisgiordania (Gaza)	Congo (Brazzaville)	Congo, Repubblica Dem.	Costa d'Avorio
Eritrea	Etiopia	Gabon	Gambia	Gaza (Cisgiordania)	Georgia
Ghana	Gibuti	Giordania	Guinea	Guinea-Bissau	Guinea Equatoriale
Guyana	Guyana Francese	Isole Capo Verde	Isole Comore	Isole Cook	Isole Marianne del Nord
Isole Marshall	Isole Salomone	Isole Wallis e Futuna (sospesa)	Israele	Kazakistan	Kenya
Kiribati	Kosrae (Stati Federali della Micronesia)	Kyrgyzstan	Laos	Lesotho	Libano
Liberia	Libia	Madagascar	Malawi	Mali	Marocco
Mauritania	Mauritius	Mayotte	Micronesia (Stati Federali della Micronesia)	Mozambico	Namibia
Nepal	Nicaragua	Niger	Nigeria	Nuova Caledonia	Palau
Papua Nuova Guinea	Ponape (Stati Federali della Micronesia)	Réunion	Rota (Isole Marianne del Nord)	Ruanda	Saipan (Isole Marianne del Nord)
Senegal	Seychelles	Sierra Leone	Siria	Suriname	Swaziland
Tajikistan	Tanzania	Timor Est	Tinian (Isole Marianne del Nord)	Togo	Tonga
Truk (Stati Federali della Micronesia)	Tunisia	Turkmenistan	Tuvalu	Uganda	Uzbekistan
Vanuatu	Vietnam	Yap (Stati Federali della Micronesia)	Yemen, Repubblica dello	Zambia	Zimbabwe
ZONA 12					
Turchia					

Nota: la sospensione del servizio verso alcune Destinazioni, per eventi a Poste Italiane non imputabili, verranno comunicate tempestivamente sul sito www.poste.it nella sezione dedicata a Poste Delivery Business International Express.

ALLEGATO 2: ELENCO PAESI ABILITATI ALL'OPZIONE REVERSE

ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 5
Austria	Francia	Croazia	Bulgaria
Belgio	Regno Unito	Estonia	
Danimarca	Spagna	Finlandia	
Germania		Grecia	
Lussemburgo		Irlanda	
Olanda		Lettonia	
Polonia		Lituania	
Repubblica Ceca		Malta	
Slovacchia		Portogallo	
Slovenia		Romania	
Ungheria		Svezia	

6. ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza:

- chiamando il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00;
- utilizzando il form "Scrivici" all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Il Cliente (mittente) o la persona da esso delegata può presentare reclamo entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica reclamibusiness@postecert.it;
- inviando una lettera tramite posta raccomandata alla Casella Postale 600;
- inviando un fax al numero 06.98685921.

Il cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it, le seguenti informazioni:

- numero Lettera di Vettura (Lettera di Vettura (LdV));
- dati Mittente;
- dati destinatario;
- caratteristiche della spedizione (es. copertura full, ecc.);
- riferimenti contrattuali;
- motivo di reclamo;
- dati IBAN per eventuale rimborso.

Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

7. USO DEL MARCHIO POSTEDELIVERY BUSINESS

Il Cliente che agisce per conto terzi può utilizzare i seguenti marchi identificativi del Servizio “Poste Delivery Business”, di titolarità di Poste Italiane, esclusivamente nei termini, secondo le modalità e con le limitazioni indicate nell’art. 11 “Uso del Marchio” delle Condizioni Generali di Contratto. Di seguito le specifiche tecniche.

Il lettering di prodotto così come scritto nel pdf, è realizzato ad hoc per il suo uso in combo con il logo Poste Italiane.



79

AREE DI RISPETTO



[f](#) [X](#) [@](#) [in](#) [▶](#) [poste.it](#)

