

# POSTEDELIVERY BUSINESS INTERNAZIONALE

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

**Posteitaliane**

# INDICE

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| <b>1</b> | <b>SCHEDA PRODOTTO POSTE DELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL STANDARD</b> .....         | 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> .....                                    | 1-2 |
|          | 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> .....  | 6   |
|          | 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   |
| <b>2</b> | <b>SERVIZI ACCESSORI</b> .....  | 8   |
| <b>3</b> | <b>SUPPLEMENTI</b> .....  | 12  |
| <b>4</b> | <b>MATERIALI DI CONSUMO</b> .....   | 13  |
| <b>5</b> | <b>ALLEGATI</b> .....   | 14  |
| <b>6</b> | <b>ASSISTENZA CLIENTI</b> .....   | 26  |

# 1. SCHEDA PRODOTTO

## POSTE DELIVERY 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 Pesì, 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.

## **Collo Standard per destinazioni Mondo**

- peso reale max<sup>1</sup>: 30 kg
- dimensioni max<sup>1</sup>: 225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lato.

<sup>1</sup> Fanno eccezione alcuni paesi, per il dettaglio si veda la Allegato 4 e Allegato 5.

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: 120cmx80cmx170cm (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).

## **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, spedizioni C2C e merce su bancale per la quale il destinatario non abbia attrezzatura adatta allo scarico.

Eventuali incarichi di spedizioni non conformi a quanto 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).

### 1.1.3 *Tempi indicativi di consegna*

La consegna viene effettuata indicativamente entro:

- Europa: 3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, salvo formalità doganali per i Paesi Extra UE (per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo, 3-5 giorni oltre quello di ritiro).
- 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.

### 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 email 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 Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) ed 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 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 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 omessa, 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, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica InvioSystem, può verificare l'esito e lo stato delle proprie spedizioni attraverso il file esiti su cartella FTP: ad ogni Cliente sono assegnati una login e una password per l'invio dei dati dei colli in partenza e per la ricezione dei file contenenti le informazioni dei pacchi consegnati. In alternativa il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni anche 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 della spedizione viene effettuata presso il domicilio del destinatario "home delivery".

### ***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 ed 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)  
Relativamente alle consegne verso destinatari "privati" il numero di tentativi di consegna previsto per ciascun Paese è disponibile sul portale cliente all'interno della sezione "prepara spedizione".  
Successivamente ai tentativi di consegna previsti per ciascun Paese, 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.

### **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 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 DIGI-POD 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, 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 LETTERE 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 nella "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: 30kg

dimensioni max: cm 225 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 ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna).

**Modalità di stampa della LETTERE DI VETTURA (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:

Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) Reverse "contestuale" (contestuale alla Lettere 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.

Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) "Reverse "on demand", creazione di una Lettere 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.

La Reverse internazionale permetterà al Cliente Business di gestire la spedizione di reso predisponendo una Lettere 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 Lettere 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 L/V 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.

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

## 4. MATERIALI DI CONSUMO

Compresi nel prezzo, taschette adesive per colli e flayer. 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 Bis-sau      | Guyana             |
| Hong kong          | Iran                 | Iraq            | Kenia           | Liberia             | Malawi             |
| Malesia            | Mali                 | Mauritius       | Mongolia        | Nepal               | Portorico          |
| 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    | Usa             | 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          | Peru'             | Polinesia francese | St Lucia           | St Vincent e Granadine | 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](http://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;<br>la somma dei tre lati non deve superare 205 cm |
| AUSTRALIA    | Dimensione del lato più lungo 105 cm;<br>la somma dei tre lati non deve superare 205 cm |
| BERMUDA      | Dimensione del lato più lungo 150 cm;<br>la somma dei tre lati non deve superare 150 cm |
| COLOMBIA     | Dimensione del lato più lungo 150 cm;<br>la somma dei tre lati non deve superare 200 cm |
| GIBILTERRA   | Dimensione del lato più lungo 150 cm;<br>la somma dei tre lati non deve superare 200 cm |
| ISOLE CAYMAN | Dimensione del lato più lungo 106 cm;<br>la somma dei tre lati non deve superare 150 cm |
| MACAO (CINA) | Dimensione del lato più lungo 105 cm;<br>la somma dei tre lati non deve superare 178 cm |
| URUGUAY      | Dimensione del lato più lungo 105 cm;<br>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

17

| 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, Sint Eustatius e Saba.

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

| <b>PAESI CON SERVIZIO CASELLA POSTALE NON DISPONIBILE</b> |                           |                                  |
|---|---------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>PAESI PER CUI NON È AMMESSO IL SERVIZIO ACCESSORIO DI COPERTURA FULL</b> |
|---|
| 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          |                         | ✓                           |
| ALBANIA              |                         | ✓                           |
| ALGERIA              |                         | ✓                           |
| ANGOLA               |                         | ✓                           |
| ANGUILLA             |                         | ✓                           |
| ANTIGUA E BARBUDA    |                         | ✓                           |
| ANTILLE OLANDESI     |                         | ✓                           |
| ARABIA SAUDITA       |                         | ✓                           |
| ARGENTINA            |                         | ✓                           |
| ARMENIA              |                         | ✓                           |
| ARUBA                |                         | ✓                           |
| AUSTRALIA            |                         | ✓                           |
| AUSTRIA              |                         | ✓                           |
| AZERBAIJAN           |                         | ✓                           |
| AZZORRE              |                         | ✓                           |
| BAHAMAS              |                         | ✓                           |
| BAHRAIN              |                         | ✓                           |
| BANGLADESH           |                         | ✓                           |
| BARBADOS             |                         | ✓                           |
| BELGIO               |                         | ✓                           |
| BELIZE               |                         | ✓                           |
| BENIN                |                         | ✓                           |
| BERMUDES             |                         | ✓                           |
| BIELORUSSIA          |                         | ✓                           |
| BOLIVIA              |                         | ✓                           |
| BOSNIA ED ERZEGOVINA |                         | ✓                           |
| BOTSWANA             |                         | ✓                           |
| BRASILE              |                         | ✓                           |
| BRUNEI               |                         | ✓                           |
| BULGARIA             |                         | ✓                           |
| BURKINA FASO         |                         | ✓                           |
| BURUNDI              |                         | ✓                           |
| BUSINGEN             |                         | ✓                           |
| BUTHAN               |                         | ✓                           |
| CAMBOGIA             |                         | ✓                           |
| CAMERUN              |                         | ✓                           |
| CANADA               |                         | ✓                           |
| CAPO VERDE           |                         | ✓                           |
| CEUTA                |                         | ✓                           |
| CIAD                 |                         | ✓                           |
| CILE                 |                         | ✓                           |

| ELENCO PAESI       | PERDITA/ DANNEGGIAMENTO |                             |
|--------------------|-------------------------|-----------------------------|
|                    | Terra (CMR)             | AEREA (Conv.ne di Montreal) |
| DOMENICANA REP.    |                         | ✓                           |
| ECUADOR            |                         | ✓                           |
| EGITTO             |                         | ✓                           |
| ERITREA            |                         | ✓                           |
| ESTONIA            |                         | ✓                           |
| ETIOPIA            |                         | ✓                           |
| FIJI               |                         | ✓                           |
| FILIPPINE          |                         | ✓                           |
| FINLANDIA          |                         | ✓                           |
| FRANCIA            | ✓                       |                             |
| GABON              |                         | ✓                           |
| GAMBIA             |                         | ✓                           |
| GEORGIA            |                         | ✓                           |
| GERMANIA           | ✓                       |                             |
| GHANA              |                         | ✓                           |
| GIAMAICA           |                         | ✓                           |
| GIAPPONE           |                         | ✓                           |
| GIBILTERRA         |                         | ✓                           |
| GIBUTI             |                         | ✓                           |
| GIORDANIA          |                         | ✓                           |
| GRECIA             |                         | ✓                           |
| GRENADA            |                         | ✓                           |
| GUATEMALA          |                         | ✓                           |
| GUINEA             |                         | ✓                           |
| GUINEA BISSAU      |                         | ✓                           |
| GUINEA EQUATORIALE |                         | ✓                           |
| GUYANA             |                         | ✓                           |
| HAITI              |                         | ✓                           |
| HELGOLAND          |                         | ✓                           |
| HONDURAS           |                         | ✓                           |
| HONG KONG          |                         | ✓                           |
| INDIA              |                         | ✓                           |
| INDONESIA          |                         | ✓                           |
| IRAN               |                         | ✓                           |
| IRAQ               |                         | ✓                           |
| IRLANDA            |                         | ✓                           |
| ISLANDA            |                         | ✓                           |
| ISOLE BALEARI      |                         | ✓                           |
| ISOLE CANARIE      |                         | ✓                           |
| ISOLE CAYMAN       |                         | ✓                           |
| ISOLE SALOMONE     |                         | ✓                           |
| ISRAELE            |                         | ✓                           |
| KAZAKISTAN         |                         | ✓                           |
| KENYA              |                         | ✓                           |
| KIRGHIZISTAN       |                         | ✓                           |
| KIRIBATI           |                         | ✓                           |
| KOSOVO             |                         | ✓                           |

| ELENCO PAESI       | PERDITA/ DANNEGGIAMENTO |                             |
|--------------------|-------------------------|-----------------------------|
|                    | Terra (CMR)             | AEREA (Conv.ne di Montreal) |
| LAOS               |                         | ✓                           |
| LESOTHO            |                         | ✓                           |
| LETONIA            |                         | ✓                           |
| LIBANO             |                         | ✓                           |
| LIBERIA            |                         | ✓                           |
| LIBIA              |                         | ✓                           |
| LIECHTESTEIN       |                         | ✓                           |
| LITUANIA           |                         | ✓                           |
| LUSSEMBURGO        |                         | ✓                           |
| MACAO              |                         | ✓                           |
| MADAGASCAR         |                         | ✓                           |
| MADEIRA            |                         | ✓                           |
| MALAWI             |                         | ✓                           |
| MALAYSIA           |                         | ✓                           |
| MALDIVE            |                         | ✓                           |
| MALI               |                         | ✓                           |
| MALTA              |                         | ✓                           |
| MAROCCO            |                         | ✓                           |
| MAURITANIA         |                         | ✓                           |
| MAURITIUS          |                         | ✓                           |
| MELILLA            |                         | ✓                           |
| MESSICO            |                         | ✓                           |
| MOLDAVIA           |                         | ✓                           |
| MONGOLIA           |                         | ✓                           |
| MONTE ATHOS        |                         | ✓                           |
| MONTENEGRO         |                         | ✓                           |
| MOZAMBICO          |                         | ✓                           |
| MYANMAR            |                         | ✓                           |
| NAMIBIA            |                         | ✓                           |
| NEPAL              |                         | ✓                           |
| NICARAGUA          |                         | ✓                           |
| NIGER              |                         | ✓                           |
| NIGERIA            |                         | ✓                           |
| NORVEGIA           |                         | ✓                           |
| NUOVA CALEDONIA    |                         | ✓                           |
| NUOVA ZELANDA      |                         | ✓                           |
| OLANDA             |                         | ✓                           |
| OMAN               |                         | ✓                           |
| PAKISTAN           |                         | ✓                           |
| PALESTINA          |                         | ✓                           |
| PANAMA             |                         | ✓                           |
| PAPUA NUOVA GUINEA |                         | ✓                           |
| PARAGUAY           |                         | ✓                           |
| PERU'              |                         | ✓                           |
| POLINESIA FRANCESE |                         | ✓                           |
| POLONIA            |                         | ✓                           |
| PORTOGALLO         |                         | ✓                           |



| ELENCO PAESI               | PERDITA/ DANNEGGIAMENTO |                             |
|----------------------------|-------------------------|-----------------------------|
|                            | Terra (CMR)             | AEREA (Conv.ne di Montreal) |
| QATAR                      |                         | ✓                           |
| REGNO UNITO                |                         | ✓                           |
| REP. CENTRAFRICANA         |                         | ✓                           |
| REP. DEL CONGO             |                         | ✓                           |
| REP. DEMOCRATICA DEL CONGO |                         | ✓                           |
| REP. DI MACEDONIA          |                         | ✓                           |
| REP. SUDAFRICANA           |                         | ✓                           |
| REPUBBLICA CECA            |                         | ✓                           |
| ROMANIA                    |                         | ✓                           |
| RUANDA                     |                         | ✓                           |
| RUSSIA                     |                         | ✓                           |
| SAINT KITTS AND NEVIS      |                         | ✓                           |
| SAINT LUCIA                |                         | ✓                           |
| SAINT VINCENT E GRANA-DINE |                         | ✓                           |
| SAMOA                      |                         | ✓                           |
| SAO TOME E PRINC           |                         | ✓                           |
| SENEGAL                    |                         | ✓                           |
| SERBIA                     |                         | ✓                           |
| SEYCHELLES                 |                         | ✓                           |
| SIERRA LEONE               |                         | ✓                           |
| SINGAPORE                  |                         | ✓                           |
| SIRIA                      |                         | ✓                           |
| SLOVACCHIA                 |                         | ✓                           |
| SLOVENIA                   | ✓                       |                             |
| SPAGNA                     |                         | ✓                           |
| SRI LANKA                  |                         | ✓                           |
| SUDAN                      |                         | ✓                           |
| SURINAME                   |                         | ✓                           |
| SVEZIA                     |                         | ✓                           |
| SVIZZERA                   |                         | ✓                           |
| SWAZILAND                  |                         | ✓                           |
| TAGIKISTAN                 |                         | ✓                           |
| TAIWAN                     |                         | ✓                           |
| TANZANIA                   |                         | ✓                           |
| THAILANDIA                 |                         | ✓                           |
| TOGO                       |                         | ✓                           |
| TONGA                      |                         | ✓                           |
| TRINIDAD E TOBAG           |                         | ✓                           |
| TUNISIA                    |                         | ✓                           |
| TURCHIA                    |                         | ✓                           |
| TURKMENISTAN               |                         | ✓                           |
| U.S.A.                     |                         | ✓                           |
| UCRAINA                    |                         | ✓                           |
| UGANDA                     |                         | ✓                           |
| UNGHERIA                   |                         | ✓                           |

| ELENCO PAESI | PERDITA/ DANNEGGIAMENTO |                             |
|--------------|-------------------------|-----------------------------|
|              | Terra (CMR)             | AEREA (Conv.ne di Montreal) |
| UZBEKISTAN   |                         | ✓                           |
| VANUATU      |                         | ✓                           |
| VENEZUELA    |                         | ✓                           |
| VIETNAM      |                         | ✓                           |
| YEMEN        |                         | ✓                           |
| ZAMBIA       |                         | ✓                           |
| ZIMBABWE     |                         | ✓                           |

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

| PAESE DI DESTINO               | Multicollo e pallet | Monocollo (0-70kg) | IMPORT |
|--------------------------------|---------------------|--------------------|--------|
| AUSTRIA                        | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| BELGIO                         | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| GERMANIA                       | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| LUSSEMBURGO                    | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| OLANDA                         | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| POLONIA                        | ✓                   | ✓                  | ND     |
| REPUBBLICA CECA                | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| SLOVACCHIA                     | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| SLOVENIA                       | ✓                   | ✓                  | ND     |
| UNGHERIA                       | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| FRANCIA                        | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| PRINC. DI MONACO               | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| REGNO UNITO E IRLANDA DEL NORD | ✓                   | ✓                  | ND     |
| SPAGNA                         | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| CROAZIA                        | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| IRLANDA REP                    | ✓                   | ✓                  | ND     |
| PORTOGALLO                     | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| ROMANIA                        | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| AZZORRE                        | ✓                   | ✓                  | ND     |
| CEUTA                          | ✓                   | ✓                  | ND     |
| ISOLE BALEARI                  | ✓                   | ✓                  | ND     |
| ISOLE CANARIE                  | ✓                   | ✓                  | ND     |
| LIECHTESTEIN                   | ✓                   | ✓                  | ND     |
| MADEIRA                        | ✓                   | ✓                  | ND     |
| MELILLA                        | ✓                   | ✓                  | ND     |
| SVIZZERA                       | ✓                   | ✓                  | ND     |
| BOSNIA ED ERZEGOVINA           | ✓                   | ✓                  | ND     |
| BULGARIA                       | ✓                   | ✓                  | ✓      |
| MONTENEGRO                     | ✓                   | ✓                  | ND     |
| SERBIA                         | ✓                   | ✓                  | 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 800.160.000 (lun-sab, 8-20)
- Utilizzando il form “Scrivici”, all’interno della sezione Assistenza del sito [www.business.poste.it](http://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](mailto: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 [ww.business.poste.it](http://ww.business.poste.it), le seguenti informazioni:

- Numero Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV))
- Dati Mittente
- Dati destinatario
- Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione, ecc)
- Riferimenti contrattuali
- Motivo di reclamo
- Dati IBAN per eventuale rimborso.

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](mailto:supportotecnico@posteitaliane.it) oppure può contattare il numero verde 800.160.000.

Il cliente (destinatario) può verificare in autonomia lo stato della spedizione nella sezione "Cerca Spedizione" del sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Potrà richiedere informazioni sullo stato della spedizione e prenotare un ritiro reverse chiamando il numero gratuito 800.33.66.22.

# INDICE

|          |  |    |
|----------|--|----|
| <b>1</b> | <b>SCHEDA PRODOTTO POSTE DELIVERY BUSINESS INTERNATIONAL EXPRESS</b> .....         | 1  |
|          | <b>1.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO</b> .....                             | 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 di consegna</i> .....   | 2  |
|          | 1.1.4 <i>Modalità di accesso</i> .....   | 2  |
|          | 1.1.5 <i>Prezzi</i> .....  | 4  |
|          | 1.1.6 <i>Pick-up</i> .....   | 4  |
|          | 1.1.7 <i>Tracciatura elettronica</i> .....   | 5  |
|          | 1.1.8 <i>Modalità di consegna</i> .....  | 5  |
|          | 1.1.9 <i>Tentativi di consegna, giacenza, svincolo e ritorno al mittente</i> ..... | 6  |
| <b>2</b> | <b>SERVIZI ACCESSORI</b> .....   | 8  |
| <b>3</b> | <b>MATERIALI DI CONSUMO</b> .....  | 11 |
| <b>4</b> | <b>SUPPLEMENTI</b> .....   | 12 |
| <b>5</b> | <b>ALLEGATI</b> .....  | 13 |
| <b>6</b> | <b>ASSISTENZA CLIENTI</b> .....  | 17 |

# 1. SCHEDA PRODOTTO

## POSTE DELIVERY 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 Pesì, 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+2xAltezza +2xLarghezza) 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 giorno lavorativo, oltre quello di ritiro.

USA/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.

USA/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](http://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 email 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, 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 Lettere di Vettura (Lettera di Vettura (LdV)) ed 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 fatturazioni 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 omessa, 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, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica InvioSystem, può verificare l'esito e lo stato delle proprie spedizioni attraverso il file esiti su cartella FTP: ad ogni Cliente sono assegnati una login e una password per l'invio dei dati dei colli in partenza e per la ricezione dei file contenenti le informazioni dei pacchi consegnati. In alternativa il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni anche 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 (LDV) (lettera di vettura) sul portale clienti, anche presso alcuni punti di prossimità, in modalità gratuita, Access Point.

#### **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 ad 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 ri-consegna
- 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 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 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 DIGI-POD 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



## 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: 30kg

dimensioni max: cm 225 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 ed 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.

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

*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](http://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.

NB: si veda l’Allegato Prezzi per il dettaglio dei supplementi inerenti la spedizione.

## 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 | Madera, Isola di |
| Portogallo (tranne Azzorre e Madera) | 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 (Portorico) | Stati Uniti                 |                           |                        |                  |

| Zona 9                                 |   |                                       |                             |                        |   |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------|---|
| Afghanistan                            | Antigua e Barbuda                         | Argentina                             | Aruba                       | Australia              | Bahamas                                       |
| Bahreïn                                | 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                           |
| Figi                                   | 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                     | Azerbaigian            | 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                 | 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                         |
| <b>Zona 12</b>                         |  |                                       |  |                 |                                  |
| Turchia                                |  |                                       |  |                 |                                  |

Nota: La sospensione del servizio verso alcune Destinazioni, per eventi a Poste Italiane non imputabili, verranno comunicate tempestivamente sul sito [www.poste.it](http://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 800.160.000 (lun-sab, 8-20)
- Utilizzando il form “Scrivici”, all’interno della sezione Assistenza del sito [www.business.poste.it](http://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](mailto: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 [ww.business.poste.it](http://ww.business.poste.it), le seguenti informazioni:

- Numero Lettera di Vettura (LdV)
- Dati Mittente
- Dati destinatario
- Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, assicurazione, ecc)
- Riferimenti contrattuali
- Motivo di reclamo
- Dati IBAN per eventuale rimborso.

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](mailto:supportotecnico@posteitaliane.it) oppure può contattare il numero verde 800.160.000.

Il cliente (destinatario) può verificare in autonomia lo stato della spedizione nella sezione "Cerca Spedizione" del sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Potrà richiedere informazioni sullo stato della spedizione e prenotare un ritiro reverse chiamando il numero gratuito 800.33.66.22.

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

**Posteitaliane**