

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CANALE POSTE DELIVERY WEB

## ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") descrivono le condizioni e i termini del servizio di vendita online tramite canale "Poste Delivery Web" (di seguito anche il "Servizio" o "canale Poste Delivery Web") di Poste Italiane S.p.A. con sede legale Roma in Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito "Poste") per la spedizione di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) e per le spedizioni di invii internazionali, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe).

Il canale Poste Delivery Web è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

1.2 Le spedizioni di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) e le spedizioni di invii internazionali Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe sono disciplinate:

- dalle "Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Nazionali Canale Poste Delivery Web di durata" e dalle "Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Internazionali Canale Poste Delivery Web di durata" pubblicate nella pagina dedicata al canale Poste Delivery Web del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (di seguito anche "Sito") unitamente alle presenti CGC di cui costituiscono un allegato (di seguito, nel complesso, "Contratto");
- dalla guida al Confezionamento (di seguito anche "Guide" o, al singolare, "Guida") pubblicate sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella pagina dedicata al canale Poste Delivery Web;
- dalla lettera di vettura ed ogni altro modulo necessario per le spedizioni.

1.3 Le presenti CGC unitamente agli allegati, ed ai documenti citati nel precedente art. 1.2 pubblicati sul Sito alla pagina web dedicata al Servizio, formano parte integrante e sostanziale della proposta contrattuale di Poste relativa al Servizio (di seguito complessivamente "Contratto").

Si allegano:

Allegato A - Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Nazionali Canale Poste Delivery Web di durata;

Allegato B - Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Internazionali Canale Poste Delivery Web di durata;

Allegato 1 - Tabella Prezzi servizi Nazionali per canale Poste Delivery Web;

Allegato 2 - Tabella Prezzi servizi Internazionali per canale Poste Delivery Web;

Allegato 3 - "Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A." o in alternativa "Informativa privacy per persone fisiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A.";

Allegato 4 - Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136 e s.m.i.; Allegato 5 - Mandato di Addebito Diretto SEPA CORE; Allegato 6 - Garanzia Fideiussoria.

## ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Poste Delivery Web è il servizio che consente al cliente (di seguito anche "Contraente") di acquistare online i servizi di spedizione di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) nonché i servizi di spedizione internazionali con diverse tempistiche di consegna, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe per effettuare la relativa spedizione:

- presso un Ufficio Postale abilitato,
- o presso un punto della rete Punto Poste (c.d. Collect points e/o Lockers);,
- o chiedendone il ritiro presso il proprio domicilio o all'indirizzo indicato in fase di acquisto.

L'elenco degli Uffici Postali abilitati e degli accessi Punto Poste è disponibile sul Sito. Il Contraente, per ogni spedizione, ha la facoltà di scegliere i servizi accessori indicati e disciplinati nelle condizioni generali di contratto relative ai singoli prodotti.

2.2 Il Servizio si articola in due fasi: (i) acquisto online del servizio di spedizione prescelto, previa registrazione sul Sito (ii) attività logistico/distributiva.

2.3 Il Servizio può essere richiesto da chi è residente in Italia e si sia preventivamente registrato sul Sito, rispettivamente nella sezione "privati" o "imprese", secondo le procedure ivi indicate. Per la clientela non in possesso di partita IVA è obbligatorio il pagamento in modalità contestuale, così come previsto ai successivi art.li 5.4 e 5.5.

2.4 Il canale Poste Delivery Web è attivabile per le spedizioni da e per tutta Italia (ad esclusione di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia, Città del Vaticano e San Marino) oltreché per le destinazioni estere indicate in automatico dal sistema.

2.5 Poste nell'erogazione del Servizio si avvarrà della propria rete di recapito unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e o fornitura sottoscritti, pure con unità produttive interne al Gruppo Poste italiane, in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis) dell'articolo 105 del decreto

legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

## ART. 3 - MODALITÀ DI ACQUISTO

### 3.1 Acquisto online e allestimento della spedizione

3.1.1 Il Contraente, per acquistare la spedizione tramite il canale Poste Delivery Web, è tenuto a:

- effettuare la procedura di registrazione sul Sito all'esito della quale otterrà le credenziali di accesso;
- accedere alla sezione del Sito dedicata a Poste Delivery Web con le credenziali di registrazione;
- scegliere tra i servizi nazionali (spedizioni nazionali standard - Poste Delivery Web - e spedizioni nazionali veloci - Poste Delivery Web Express) e quelli internazionali (Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe o Poste Delivery Europe). Resta inteso che per le spedizioni nazionali, selezionando l'opzione "Spedizione Espressa" viene scelto un servizio di spedizione veloce (Poste Delivery Web Express), mentre non selezionando tale opzione viene scelto automaticamente un servizio di spedizione standard (Poste Delivery Web); per le spedizioni Internazionali, sarà possibile scegliere il servizio in funzione dei tempi di consegna e della destinazione disponibile
- compilare i campi proposti dal sistema per completare la procedura d'acquisto.

3.1.2 Contestualmente all'ordine di acquisto, il sistema di Poste genera:

- per le spedizioni nazionali (Poste Delivery Web e Poste Delivery Web Express): la lettera di Vettura (di seguito "LDV") in formato PDF e il Codice 2D che può essere utilizzato dal Cliente per richiedere la stampa della LDV in Ufficio Postale o Punto Poste.
- per le spedizioni internazionali (Poste Delivery International Express) la LDV in formato PDF e la Dichiarazione Merce ai fini doganali per le spedizioni Extra UE (la lettura dei file in pdf può essere effettuata con il programma gratuito Adobe Acrobat Reader di versione non inferiore a 8.0.X, dove con X si intende un qualsiasi numero compreso da 1 a 9). Per Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe la dichiarazione doganale necessaria per le spedizioni extra UE è integrata nella LDV.

La LDV viene resa disponibile dando la possibilità al Contraente di scaricarne, subito dopo l'acquisto online, il file "pdf" sul proprio personal computer.

3.1.3 Il Contraente con pagamento contestuale può chiedere il rimborso dell'importo versato annullando la spedizione non ancora effettuata tramite l'apposito modulo pubblicato sul Sito che dovrà inviare, allegando la LDV, all'indirizzo riportato sul modulo stesso entro il termine di 14 giorni dal completamento dell'ordine online.

Il rispetto di tale modalità di comunicazione del recesso è condizione indispensabile per ottenere da Poste il rimborso degli importi pagati per il Servizio entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso.

Poste procederà al rimborso entro il termine di 45 giorni dalla data del ricevimento della comunicazione di recesso, mediante riaccredito delle somme o versamento su conto corrente postale del Contraente o tramite assegno postale. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora siano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato. Nel caso in cui sia stata già emessa fattura ed il Contraente avesse effettuato il pagamento contestuale online ai sensi del successivo art. 5.5, Poste procederà alla emissione della relativa nota di credito.

3.1.4 Il Contraente è tenuto a:

- stampare la LDV (nel numero di copie in cui viene scaricato il file in formato "pdf" dal canale Poste Delivery Web). In alternativa – solo per le spedizioni nazionali – potrà richiedere la stampa della LDV contestualmente all'accettazione della spedizione mostrando il Codice 2D (disponibile in Archivio, sulla mail di conferma acquisto, sulla pagina di conferma dell'acquisto) o, in caso di ritiro, attivare l'opzione "Ritiro Paperless" per la stampa della LDV a cura del corriere;
- confezionare la spedizione in modo adeguato al peso, formato e contenuto, rispettando le indicazioni contenute nella Guida alla spedizione relativa al servizio prescelto. Resta inteso che gli avvisi di ricevimento eventualmente richiesti devono essere compilati manualmente dal Contraente;
- per le spedizioni internazionali, corredare la spedizione dell'ulteriore documentazione prevista nelle relative Condizioni generali di contratto e nella Guida alla spedizione;
- consegnare la spedizione presso uno degli Uffici Postali o Punto Poste abilitati, o al corriere il giorno fissato per il ritiro a domicilio. Se richiesto ai sensi della precedente lettera a) per le spedizioni nazionali sarà cura del corriere stampare la LDV e consegnarla al Cliente contestualmente al ritiro;

e) utilizzare la LDV entro il 90° giorno solare successivo all'ordine *online*.

**3.1.5** Non sono valide e non saranno accettate, al momento del ritiro, le LDV che:

- a) presentino correzioni di qualsiasi natura;
- b) siano prodotte con strumenti o modalità diversi da quelli indicati nelle CGC, nella Guida alla spedizione e nelle informazioni doganali consultabili durante il processo di acquisto nell'apposita sezione;
- c) presentino anomalie di stampa;
- d) manchino dei codici a barre del CAP (solo per il nazionale), o del codice identificativo della spedizione, ovvero quando quest'ultimo non sia rilevabile dai lettori automatici di Poste;
- e) presentino la scritta "LDV non Valida" o la cui stampa risulti mancante di qualche elemento del layout;
- f) risultino già utilizzate presso i sistemi di Poste;
- g) siano scadute.

### **3.2 Esecuzione del Servizio**

**3.2.1** Il Contraente ha la facoltà di effettuare la spedizione presso gli Uffici Postali abilitati, presso un punto della rete Punto Poste o di chiederne il ritiro a domicilio alle condizioni di seguito descritte

**3.2.2** Nel caso in cui il Contraente intenda effettuare la spedizione presso un punto della rete Punto Poste il Contraente stesso prende atto che il peso massimo consentito per ciascuna spedizione è 15 kg e che le dimensioni massime sono: 36 x 37 x 56 cm, salvo indicazioni diverse sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**3.2.3** In caso di ritiro a domicilio, Poste, nel giorno indicato dal Contraente all'atto dell'acquisto online del servizio di spedizione prescelto, provvede a ritirare presso il domicilio indicato la spedizione corredata della LDV stampata e sottoscritta dal Contraente o dal mittente, nonché della documentazione richiesta per le spedizioni internazionali con riserva di verificare eventuali difformità di peso e dimensioni. Il ritiro potrà essere effettuato fra le ore 9.00 e le ore 18.00, da lunedì a venerdì. Se richiesto il servizio Ritiro Paperless – disponibile solo per spedizioni nazionali - sarà cura del corriere stampare la LDV e consegnarla al Cliente contestualmente al ritiro.

**3.2.4** Qualora il ritiro non risulti possibile il Contraente potrà rinnovare la richiesta tramite il numero verde 800.160.000. Ove il ritiro non sia stato effettuato per assenza dell'interessato, Poste rilascerà, comunque, un apposito avviso in cassetta.

## **ART. 4 - EFFICACIA, DURATA E RECESSO DEL CONTRATTO**

**4.1** Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Contraente dovrà restituire a Poste debitamente sottoscritta l'Accettazione della relativa Proposta Contrattuale, approvando altresì le clausole di cui al successivo art. 15.

**4.2** Il Contratto sarà valido per un anno dalla data di attivazione del Servizio.

**4.3** Il Contratto sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per la medesima durata di un anno, salvo disdetta di una delle Parti da inviare, tramite raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza naturale o rinnovata, agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente. Ove il Contraente sia una Pubblica Amministrazione, il Contratto, non potendosi rinnovare tacitamente, cesserà di produrre effetto alla scadenza del termine, ferma restando la facoltà delle Parti di rinnovare il Contratto per iscritto.

**4.4** Ciascuna Parte potrà recedere dal Contratto in ogni momento senza oneri, dandone comunicazione scritta all'altra Parte, da inviare tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure PEC (posta elettronica certificata) agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente. Il recesso sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

**4.5** Il Contraente che intende recedere dal Contratto è tenuto comunque al pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio erogato fino alla data di efficacia del recesso.

## **ART. 5 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO**

**5.1** Il Contraente si impegna, per tutta la durata del Contratto, al pagamento dei corrispettivi indicati negli allegati 1 e 2 definiti in base ai volumi o al fatturato dichiarati nella Scheda Cliente.

**5.2** Qualora al termine di ciascuna annualità o alla fine del periodo di validità del Contratto, o al venir meno dello stesso per qualsivoglia ragione, ivi inclusi i casi di risoluzione e recesso, le spedizioni effettuate risultino inferiori alla quantità indicata, il Cliente è tenuto ad effettuare, in favore di Poste, il relativo conguaglio calcolato sulla base dei corrispettivi dovuti per ciascun invio effettivamente spedito nel periodo di riferimento, secondo quanto indicato nell'apposita tabella riportata negli allegati 1 e 2. Poste emetterà fattura sulla base dei corrispettivi correttamente dovuti. Il pagamento sarà effettuato entro e non oltre 30 giorni dall'emissione della fattura con le modalità descritte nei successivi capoversi. Qualora, invece, al termine di ciascuna annualità o alla fine del periodo di validità del Contratto, o al venir meno dello stesso per qualsivoglia ragione, ivi inclusi i casi di risoluzione e recesso, le spedizioni effettuate risultino superiori alla quantità indicata, Poste effettuerà a favore del Cliente un conguaglio, calcolato sulla base dei corrispettivi dovuti per ciascun invio effettivamente spedito nel periodo di riferimento, secondo quanto indicato nell'apposita tabella riportata negli allegati 1 e 2. In tal caso Poste emetterà nota di credito sulla base dei corrispettivi correttamente dovuti e rimborserà al Cliente l'importo equivalente alla nota di credito qualora abbia già pagato.

**5.3** I prezzi del Servizio sono imponibili ad Iva ad aliquota ordinaria. Per le destinazioni in Paesi c.d. ExtraUE i servizi sono non imponibili ai sensi dell'articolo 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972.

**5.4** In base a quanto riportato sulla Scheda Cliente, il Contraente effettuerà il pagamento con le seguenti modalità:

- a) Pagamento contestuale online (ove l'invio sia spedito dagli Uffici Postali abilitati, tramite ritiro a domicilio o dai Punto Poste);
- b) Pagamento Posticipato (ove l'invio sia spedito dagli Uffici Postali abilitati o tramite ritiro a domicilio).

**5.5** In caso di pagamento contestuale online, il Contraente è tenuto ad effettuare il pagamento al momento dell'ordine con una delle seguenti modalità:  
- carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle 00.15 alle 23.45, salvo diversa indicazione presente sul sito;  
- carta Postepay tutti i giorni dalle 00.15 alle 23.45, salvo diversa indicazione presente sul sito;  
- addebito su Conto BancoPosta Online dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 22.30, salvo diversa indicazione presente sul sito.

Poste emette verso il cliente fatture elettroniche ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 52 del 20/02/2004 che saranno inviate in modalità differita, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972. Il cliente, obbligato ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.Lgs. n. 127/2015, riceverà la fatturazione elettronica a far data dal 01/01/2019 tramite il Sistema di interscambio mediante il Codice Destinatario e/o l'indirizzo PEC necessari allo scopo o messa a disposizione dall'Agenzia delle Entrate sull'area riservata ai clienti sul sito web. La fattura, intestata al Cliente, sarà inoltre inserita sulla bacheca assegnata all'atto della registrazione al sito.

**5.7** Nei casi di pagamento contestuale, ove Poste, in sede di verifica, riscontrasse sul pacco una difformità di peso e di dimensioni rispetto a quanto dichiarato dal Contraente in fase di acquisto della LDV, ne darà informazione al Contraente stesso mediante avviso sulla bacheca personale del Sito. L'importo dovuto a titolo di integrazione sarà addebitato sul carrello del portale Poste Delivery Web. In caso di mancato pagamento on-line, tale importo sarà richiesto da Poste tramite l'emissione di una fattura che sarà recapitata all'indirizzo del Contraente in modalità cartacea, il cui pagamento dovrà essere effettuato con versamento entro il termine di 15 giorni data fattura, sul conto corrente 3519106 intestato a: Poste Italiane S.p.A. – Amministrazione – Servizi Centrali Fatturati codice IBAN IT74 E 07601 03200 000003519106 codice BIC BPPITRRXXX, riportando necessariamente nella causale il riferimento indicato in fattura come "B=xxxxxxxxxxxxxxxxxx".

Il Contraente dovrà trasmettere a Poste la documentazione comprovante l'avvenuto pagamento e dovrà specificare, altresì, se è suo interesse che l'invio venga proseguito a destinazione o restituito, fermo restando a suo carico l'obbligo di integrazione.

Conseguentemente e fermo quanto stabilito nel successivo art. 11.2, è nella facoltà di Poste sospendere il Servizio, ai sensi dell'art. 9.5, fino all'avvenuto pagamento del relativo saldo.

In mancanza di tale pagamento nel termine sopra citato, l'invio sarà restituito al mittente previo pagamento del relativo corrispettivo per la riconsegna. In caso di pagamento posticipato, nei casi di difformità sopra menzionati, Poste emetterà una apposita fattura integrativa che andrà onorata nei termini e con le modalità di cui ai successivi comma del presente articolo. Poste, inoltre, procederà all'addebito del corrispettivo anche in caso di mancata erogazione del Servizio quando sia dovuta all'erroneità o all'incompletezza dei dati forniti dal Contraente per il canale Poste Delivery Web.

**5.8** In caso di pagamento posticipato, Poste emetterà una fattura mensile riepilogativa delle spedizioni effettuate il mese precedente sulla base dei dati rilevati per ciascuna spedizione in fase di lavorazione; per il Poste Delivery International Express sarà applicato il prezzo in base al maggior valore compreso tra il peso reale della spedizione e quello volumetrico (Lunghezza x Profondità x altezza / 5000) calcolato in base ai dati della spedizione rilevati dagli impianti automatizzati.

**5.9** Le fatture saranno inviate all'indirizzo e secondo le modalità indicate nella Scheda Cliente.

Se il Cliente è un'Amministrazione tenuta – ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e ai sensi del Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55 - alla fatturazione elettronica, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio.

Ove il cliente fosse una amministrazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, lo stesso è tenuto a comunicare i dati obbligatori previsti dall'art. 191, comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.Lgs. n. 127/2015, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio

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

- a) compilare correttamente l'apposita sezione presente nella Scheda Cliente;
- b) comunicare a Poste, all'indirizzo [AC.amministrazionecicloattivo@pec](mailto:AC.amministrazionecicloattivo@pec).

posteitaliane.it, entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo

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

**5.10** Ai sensi del D. Lgs n. 231/2002 e s.m.i il pagamento dovrà essere effettuato dal Contraente entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura, di regola, mediante il pagamento di tali fatture sarà effettuato tramite addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area), per la cui attivazione il Contraente è tenuto a rilasciare a Poste Italiane apposito Mandato di addebito diretto SEPA CORE, il cui schema è allegato (allegato 5) al presente Contratto. Poste Italiane ed il Contraente convengono che la fattura costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto che avverrà entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura a condizione che il conto corrente postale del Contraente sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo dovuto e non vi siano ragioni che ne impediscano l'utilizzo.

Qualora, per qualsivoglia motivo, Poste Italiane non abbia incassato i dovuti pagamenti nei termini previsti dal Contratto, Poste stessa si riserva la facoltà di sospendere o revocare la possibilità di pagare le fatture con modalità di pagamento posticipato tramite addebito diretto SEPA CORE. Ove previsto dal Contratto, il Contraente potrà continuare a fruire del Servizio con modalità di pagamento contestuale o anticipata, ovvero potranno comunque essere concordate e attivate ulteriori modalità di pagamento del Servizio. L'esercizio da parte di Poste della predetta facoltà di sospensione o revoca sarà comunicato al Contraente con apposita nota e sarà efficace dal momento del ricevimento della stessa da parte del Contraente.

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

**5.11** Ove il Contraente sia soggetto all'applicazione del Codice Contratti Pubblici, ai sensi dell'articolo 3 (Tracciabilità dei flussi finanziari) della legge n.136/2010 e s.m.i. "Piano straordinario contro le mafie", il Contraente si avvarrà, per i pagamenti a mezzo bonifico, del c.c.p. indicato nell'allegato 4. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine essenziale di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura.

**5.12** In caso di ritardato pagamento oltre i termini essenziali sopra previsti, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i., il Contraente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato secondo l'art. 5, comma 2) maggiorato di otto punti percentuali nonché l'importo forfettario di 40 euro, fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.

**5.13** Resta fin d'ora inteso che, in caso di gravi ritardi nei pagamenti, Poste si riserva il diritto di sospendere il Servizio fino all'avvenuta regolarizzazione dei pagamenti.

## ART. 6 - GARANZIE

**6.1** Ove Poste lo ritenesse necessario, a garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte con il Contratto, il Contraente si impegna a consegnare, al momento della stipula del presente Contratto o, nel caso di inadempimento nei pagamenti da parte del Contraente stesso, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta di Poste a mezzo Raccomandata A.R., una garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da primario istituto a prima richiesta a favore di Poste (sulla base del modello di cui all'allegato 6, commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni previste nel periodo di validità contrattuale).

**6.2** Detta garanzia, se rilasciata al momento del perfezionamento del Contratto dovrà avere una durata di 18 mesi (durata del contratto + 6 mesi); se rilasciata successivamente alla stipula del Contratto dovrà avere una durata pari a sei mesi successivi alla scadenza del Contratto. La garanzia dovrà essere rinnovata per un periodo di 12 mesi, e così di seguito, per ciascun eventuale rinnovo del Contratto.

**6.3** In caso di escussione totale della garanzia, se prestata, il Contraente si impegna a consegnare a Poste, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, una nuova garanzia identica a quella escussa; in caso di escussione parziale della garanzia, il Contraente dovrà integrarla, fino all'ammontare originario, entro 20 (venti) giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.

**6.4** Qualora il valore dei volumi postalizzati dal Contraente, al netto degli importi già corrisposti, risultasse superiore al valore della fideiussione prestata, Poste si riserva il diritto di chiedere, a mezzo Raccomandata A.R. da inviarsi all'indirizzo del Contraente indicato nella Scheda Cliente, l'integrazione della garanzia originariamente prestata; il Contraente si impegna ad effettuare l'adeguamento richiesto da Poste entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, trasmettendo a Poste all'indirizzo indicato nella Scheda Cliente la documentazione probatoria dell'avvenuto adeguamento.

## ART. 7 - RESPONSABILITÀ DI POSTE

**7.1** Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dalle presenti CGC e, in particolare, a:

- fornire al Contraente le istruzioni per il corretto uso del Servizio online;
- garantire l'accesso e la funzionalità tecnica del Servizio, svolgendo le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria assicurandone, ove necessario, l'adeguamento tecnologico e delle misure di sicurezza;
- attivarsi senza ritardo per rimuovere le eventuali cause di mancato accesso, di blocco o di cattivo funzionamento del Servizio dovuto ad atto fatto dipendente da Poste;
- mettere a disposizione del Contraente, per qualsiasi necessità o chiarimento, il servizio di assistenza tramite il numero verde 800.160.000, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00.

**7.2** Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Contraente né verso qualsiasi soggetto terzo causati a titolo esemplificativo ma non esaustivo da:

- errata utilizzazione del Servizio da parte del Contraente, ivi compresa la casistica di cui al precedente art. 5.7 o utilizzazione non conforme alle specifiche tecniche e/o alla vigente normativa;
- mancato rispetto da parte del Contraente delle condizioni di utilizzo del servizio online proposte dal Sito;
- l'uso fraudolento da parte di terzi delle credenziali del Contraente per l'accesso al Sito che sono riservate;

**7.3** Poste, inoltre, non risponde di eventuali sospensioni del Servizio e di danni eventualmente subiti dal Contraente e/o da terzi, nei casi di guasto o malfunzionamento della connessione alla rete internet o guasto degli apparati informatici utilizzati dal Contraente per il Servizio. In questi casi, il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Contraente.

**7.4** Poste sarà responsabile verso il Contraente o verso il mittente per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento dei danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, etc.) nei casi e nei limiti previsti dalle condizioni contrattuali dei singoli servizi di recapito di cui al precedente art. 1.2 che trovano integrale applicazione anche per quel che concerne le modalità e le tempistiche per la presentazione dei reclami in conformità a quanto stabilito nella Carta dei servizi postali pubblicata sul Sito.

## ART. 8 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CONTRAENTE

**8.1** Il Contraente si obbliga al rispetto di quanto previsto dalle presenti CGC ed in particolare a:

- rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste per il Servizio impegnandosi a dichiarare in maniera corretta e veritiera il peso, la dimensione e il contenuto della spedizione;
- consultare preventivamente e rispettare le condizioni generali di contratto e le condizioni specifiche di utilizzazione di servizio previste dalle Guide alla spedizione relative al servizio postale prescelto;
- utilizzare il canale Poste Delivery Web solo per gli scopi indicati nelle presenti CGC;
- non servirsi del canale Poste Delivery Web per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- effettuare il pagamento del Servizio nei termini e con le modalità previsti nel precedente articolo 5;
- manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costi, oneri e spesa, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza, di qualsiasi inadempimento degli obblighi connessi al Servizio da parte del Contraente o da parte del mittente della spedizione;
- manlevare e tenere indenne Poste da ogni pretesa proveniente dal mittente della spedizione o da terzi esorbitante le previsioni di cui all'articolo 7;
- assicurare il funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali il Contraente accede al Servizio;
- assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

**8.2** Il Contraente è responsabile per l'uso del proprio account nonché dell'utilizzo del proprio Login e Password. L'account è strettamente personale e il suo utilizzo non può in alcun caso essere trasferito a terzi per qualsiasi motivo. La password è personale e riservata. Il Contraente è l'unico responsabile per l'archiviazione confidenziale del suo nome utente e password e qualsiasi uso che ne possa essere fatto. Si impegna di conseguenza: – a mantenerli segreti;

– a non comunicarli a terzi e con qualsiasi mezzo;

- a non consentire l'accesso a terzi al proprio account utilizzando gli elementi identificativi propri;
- a sopportare da solo le conseguenze di qualsiasi divulgazione fatta in violazione dei presenti impegni;
- informare Poste senza indugio di qualsiasi compromesso perdita o anomalia riscontrata, chiedendo la sostituzione immediata delle credenziali di accesso al sistema di Poste in caso di smarrimento, furto o perdita e comunque non appena apprenda che soggetti terzi non autorizzati ne siano venuti a conoscenza.

**8.3** Il Contraente garantisce che l'utilizzo del Sito e più in particolare qualsiasi accesso al proprio account con i suoi elementi di identificazione, venga effettuato da lui stesso.

**8.4** Il Contraente dichiara e garantisce che qualsiasi contenuto che mette a disposizione / trasmette / comunica tramite il Sito o attraverso le spedizioni è conforme alla legge, regolamento, autentico nonché ai diritti di terzi da cui ha acquisito l'autorizzazione.

**8.5** Il Contraente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione e la fruizione del Servizio.

**8.6** Sono a carico del Contraente i costi relativi all'utilizzazione delle apparecchiature tramite le quali accede al Servizio e dei supporti trasmissivi necessari.

**8.7** Il Contraente garantisce che gli oggetti ed i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti stabiliti da Poste, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti nazionali ed internazionali applicabili.

**8.8** Il Contraente è responsabile del corretto confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite ed è responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento nei limiti dell'articolo 1693, comma 1 del codice civile.

**8.9** Il Contraente è tenuto a consultare preventivamente la Guida alla spedizione, le Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Nazionali Canale Poste Delivery Web di durata" e le "Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Internazionali Canale Poste Delivery Web di durata" per conoscere le condizioni ed i termini di erogazione dei singoli servizi scelti tramite il canale Poste Delivery Web.

#### **ART. 9 - MODIFICHE, SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

**9.1** Poste si riserva la facoltà di modificare le condizioni contrattuali, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali, nonché la facoltà di modificare i corrispettivi e le condizioni del Servizio. Le variazioni avranno effetto decorsi 15 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Contraente.

**9.2** A riguardo il relativo avviso sarà pubblicato anche sul Sito ed inviato a mezzo email all'indirizzo elettronico del Contraente, o in alternativa inserito nella Bacheca.

**9.3** Il Contraente, qualora non intenda accettare tali modifiche, ha la facoltà di recedere dal Contratto entro la data di entrata in vigore delle stesse, dandone comunicazione scritta, da inviare con raccomandata con avviso di ricevimento oppure PEC all'indirizzo di Poste indicato per le comunicazioni, fermo restando l'obbligo di effettuare il pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio erogato fino alla data del recesso.

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

**9.5** Poste si riserva il diritto di interrompere temporaneamente o definitivamente, anche mediante il blocco dell'account, il Servizio per cause di forza maggiore, per sopravvenute esigenze organizzative e/o per motivi legati alla sicurezza del Sito, alla sicurezza del Contraente o al mancato rispetto da parte del Contraente di uno qualsiasi dei suoi obblighi descritti nel Contratto o stabiliti dalle vigenti disposizioni.

**9.6** Il Contratto non è cedibile da parte del Contraente, in tutto o in parte, se non previo consenso scritto di Poste.

#### **ART. 10 - RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**10.1** Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1454 del codice civile, in caso di gra-

ve inadempimento di una delle Parti di una delle clausole del Contratto, l'altra Parte potrà intimare per iscritto di adempiere entro 30 giorni dichiarando che, in caso di inutile decorso di detto termine, il Contratto si intenderà senz'altro risolto. Decorso il termine senza che vi sia adempimento, il Contratto sarà risolto di diritto, salvo il dritto al risarcimento degli eventuali danni.

**10.2** Fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno e l'applicabilità degli eventuali interessi di mora nella misura di cui al precedente articolo 5.11, il Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, nel caso in cui il Contraente non adempia ai pagamenti nei termini e con le modalità previste dall'articolo 5 oppure venga riscontrata su almeno tre pacchi, comunque spediti, una difformità di peso e di dimensioni rispetto a quanto dichiarato in fase di acquisto.

**10.3** La risoluzione del Contratto opererà di diritto dal ricevimento di una comunicazione di Poste, inviata tramite raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero a mezzo fax o mezzi di comunicazione a distanza quali bacheca personale o PEC, contenente la contestazione dell'inadempimento e l'intenzione di Poste stessa di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

**10.4** Il Contraente è consapevole che la risoluzione del Contratto costituisce causa di sospensione del suo account dal Sito, con conseguente disabilitazione dell'accesso ai relativi servizi.

#### **ART. 11 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**11.1** costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni l'informativa privacy fornita da Poste di cui il cliente dichiara di aver preso visione.

#### **ART. 12 - FORO COMPETENTE**

**12.1** Per ogni eventuale controversia relativa all'interpretazione ed all'esecuzione del presente Contratto, nonché all'esecuzione del Servizio, che non sia risolvibile in via bonaria fra le Parti, qualora il Cliente sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

#### **ART. 13 - DISPOSIZIONI APPLICABILI**

**13.1** Per quanto non diversamente disposto nelle presenti CGS, si applicano, le CG relative ai singoli Prodotti acquistabili tramite il canale Poste Delivery Web, la Carta dei servizi postali e le Condizioni Generali di Servizio per l'espletamento del servizio universale postale approvate dall'Autorità di regolamentazione per il servizio di recapito e pubblicate sul Sito, nonché le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e s.m.i.).

**13.2** Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1419 del codice civile, qualora una o più clausole del Contratto dovessero risultare nulle in tutto o in parte, il Contratto resterà comunque valido e le clausole nulle saranno sostituite, previo accordo fra le Parti, con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che tali clausole nulle abbiano carattere essenziale.

**13.3** Costituiscono clausole vessatorie che il Contraente, all'atto dell'accettazione deve specificatamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli:

- artt. 3.1.3 e 3.1.5 (Modalità di acquisto) artt. 5.7 (Corrispettivi e modalità di fatturazione e pagamento); art. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 (Garanzie); art. 7.2, 7.3, 7.4, (Obblighi e Responsabilità di Poste); art. 8.1 lett. f) e lett. g) e lett. i), 8.2, 8.4 e 8.8 (Obblighi e responsabilità del Contraente); art. 9.1, 9.2, 9.4 e 9.5, 9.6 (Modifiche, sospensione del Servizio e cessione del Contratto); art. 10.2 e 10.4 (Risoluzione e clausola risolutiva espressa); art. 12.1 (Foro Competente) delle CGS,
- artt. 4.3 e 4.4 (Oggetti non ammessi e confezionamento), 5.2, 5.3, 5.4, 5.6 e 5.9 (Obblighi e responsabilità di Poste, Reclami e Risarcimenti) delle CG di corriere espresso per canale Poste Delivery Web,
- artt. 2.2, 2.3 e 2.4 (Contenuti), art. 3.3 (Documenti di spedizione) art. 4.6 (Confezionamento); art. 5.2 e 5.5 (Modalità e tempi indicativi di consegna); art. 7.1, 7.2, 7.3 e 7.5 (Responsabilità di Poste) delle CG dei pacchi internazionali per canale Poste Delivery Web.

## ALLEGATO A - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI NAZIONALI CANALE POSTE DELIVERY WEB DI DURATA

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG"), disciplinano il Servizio "Corriere Espresso Nazionale" (di seguito "Servizio") di Poste spediti tramite il canale Poste Delivery Web.

Di seguito sono descritti il Servizio di spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express) e il Servizio di spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web).

### ART. 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO - PESO E FORMATI

**1.1** Il Servizio ha per oggetto l'accettazione, il trasporto ed il recapito di pacchi diretti verso tutte le località italiane di cui al precedente art. 2.4 delle CGC, contenenti oggetti per i quali non sussista il divieto di trasporto dei prodotti postali.

**1.2** I pacchi dovranno rispettare i limiti di dimensioni e di peso previsti dalle disposizioni vigenti nonché le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate nella Guida al Confezionamento disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella pagina dedicata al canale Poste Delivery Web, da ritenersi parte integrante delle presenti CG.

**1.3** In particolare le spedizioni effettuate attraverso il canale Poste Delivery Web possono avere un peso massimo di 30 Kg; la lunghezza massima consentita è di cm 100 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 150.

**1.4** Per le spedizioni effettuate tramite il canale Poste Delivery Web con richiesta del "Servizio Voluminoso" la lunghezza massima consentita è di cm 150 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 220.

### ART. 2 - TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

**2.1** Conformemente a quanto disciplinato nella Carta dei servizi postali, le spedizioni saranno recapitate secondo le seguenti tempistiche:

- Spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express): Consegna da 1 a 3 giorni lavorativi (per invii da o per Sicilia, Calabria e Sardegna) oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi). Gli standard di consegna su indicati sono maggiorati di un giorno per alcune località e tratte il cui elenco è pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al servizio.
- Spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web): Consegna in 4 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi). I tempi di consegna degli invii accettati oltre l'orario limite fissato per l'Ufficio Postale interessato, sono maggiorati di un giorno lavorativo. Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo, se lavorativo.

**2.2** Per entrambi i Prodotti, sono previsti due tentativi di recapito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. In caso di assenza del destinatario al primo tentativo di consegna è previsto un secondo tentativo allo stesso indirizzo, effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla data presente sul relativo avviso. Se in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo potrà ritirare la spedizione presso l'Ufficio Postale indicato nel relativo avviso di giacenza secondo i termini riportati sull'avviso stesso.

**2.3** In caso di assenza del destinatario al secondo tentativo di consegna il pacco sarà disponibile presso l'Ufficio indicato nel relativo avviso di giacenza, per 10 giorni lavorativi (sabato incluso) secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza stesso. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo.

**2.4** Il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale riportando sulla LDV, nel riquadro "destinatario", tutte le informazioni necessarie (numero casella postale, denominazione ed indirizzo dell'Ufficio Postale). È possibile conoscere gli indirizzi degli Uffici Postali dotati di casellario tramite la sezione di ricerca degli Uffici Postali del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ovvero tramite il numero verde 803.160. Il servizio di consegna a Casella Postale è gratuito. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi.

**2.5** Il mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione ad un Fermoposta, riportando sulla LDV e sul pacco, oltre all'indicazione del destinatario, la dicitura "Fermoposta", la denominazione e l'indirizzo dell'Ufficio Postale (Via, CAP e Località). È possibile conoscere gli indirizzi degli Uffici Postali abilitati al Fermoposta tramite la sezione di ricerca degli Uffici Postali del sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), ovvero tramite il numero verde 803.160. Il servizio di consegna in Fermoposta è gratuito e la durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi che decorrono dal giorno successivo a quello di arrivo della spedizione nell'Ufficio Postale.

**2.6** Il mittente, infine, può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione presso un punto della rete Punto Poste (c.d. Collect points e/o Lockers) tra quelli disponibili, pubblicati sul portale Poste Delivery Web. La consegna nel Punto Poste è gratuita. La durata della eventuale giacenza dell'invio è di 10 giorni lavorativi che decorrono dal giorno di arrivo della spedizione nel Punto Poste

**2.7** Per entrambi i Prodotti il Cliente può essere informato sullo stato della spedizione attraverso la tracciatura elettronica, collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (cerca spedizioni) oppure contattando il Contact Center di Poste Italiane al numero 800.160.000, dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

**2.8** La consegna prevede la firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata al ritiro con le modalità stabilite negli artt. dal 19 al 29 delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale di cui al D.M. 1 ottobre 2008 e succ. mod. ed integr. (G.U. n. 242 del 15/10/2008).

**2.9** In caso di mancata consegna al destinatario, gli invii saranno restituiti gratuitamente al mittente che lo abbia richiesto da portale (il sistema barrerà in automatico l'apposita casella sulla LDV). In caso contrario la spedizione sarà considerata abbandonata. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, alla distruzione o a disporre della spedizione, per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni

### ART. 3 - SERVIZI ACCESSORI.

**3.1** Il mittente, se interessato, potrà richiedere i servizi accessori, i cui prezzi sono pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alle pagine dedicate ai Prodotti, nonché disponibili presso gli Uffici Postali, selezionando l'apposita opzione direttamente su canale Poste Delivery Web (il sistema barrerà in automatico l'apposita casella sulla LDV):

**3.2 Assicurazione:** la spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella LDV (e comunque fino al valore massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)). A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma c.c., il Cliente presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione. In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo, allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto. Il mittente accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla LDV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce. Per il servizio di assicurazione il mittente dovrà indicare negli appositi riquadri il relativo valore in cifre e in lettere.

**3.3 Contrassegno:** il mittente ha l'obbligo di indicare sulla LDV e sul pacco l'importo, in cifre e in lettere, del contrassegno (fino al valore massimo pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)). Non è possibile effettuare spedizioni con servizio di contrassegno dirette a San Marino. Il mittente ha l'obbligo di scegliere una delle seguenti modalità di rimborso dell'importo del contrassegno corrisposto dal destinatario:

- C/C postale business (il mittente è tenuto ad indicare il numero del c/c postale). L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori. Il destinatario potrà pagare in contanti fino ai limiti previsti dalla normativa vigente.
- con assegno postale o bancario non trasferibile intestato al mittente. In questo caso il destinatario potrà pagare tramite assegno postale o bancario non trasferibile intestato al mittente;
- Assegno vidimato o vaglia. Per i pacchi contrassegno consegnati presso l'Ufficio Postale, il rimborso con assegno postale vidimato (vidaut) sarà sostituito da quello con vaglia postale. Per tale ultima modalità di rimessa (vidaut o vaglia postale), al momento del rimborso, sarà detratto il prezzo del servizio, il cui importo è pubblicizzato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali. Con questa modalità il destinatario potrà pagare in contanti fino ai limiti previsti dalla normativa vigente. Non è possibile il pagamento tramite assegno.

Per il servizio di contrassegno il mittente dovrà indicare negli appositi riquadri il relativo valore in cifre e in lettere.

**3.4 Servizio Voluminoso:** con il servizio voluminoso la lunghezza massima consentita è di cm 150 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 220. L'elenco degli Uffici Postali abilitati sono disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Qualora in sede di accettazione risultassero superati i limiti dimensionali indicati nelle presenti CG, saranno applicati i prezzi previsti per il pacco voluminoso anche in assenza di un'esplicita richiesta del servizio.

**3.5 Avviso di ricevimento:** la prova di avvenuta consegna (avviso di ricevimento) è recapitata al mittente con posta non registrata.

**3.6** Notifiche via SMS o Mail sullo stato di avanzamento della spedizione

### ART. 4 - OGGETTI NON AMMESSI E CONFEZIONAMENTO

**4.1** I pacchi dovranno rispettare i limiti dimensionali e di peso previsti dalle disposizioni vigenti nonché le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate da Poste nella Guida al Confezionamento da ritenersi parte integrante delle presenti CGS, disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**4.2** Non possono essere spediti:

- a) gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente;
- b) materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate;
- c) beni e/o sostanze soggetti a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, incluso il trasporto di batterie al Litio o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature) o, comunque, sostanze che tramandino cattivo odore, che presentino indizi di putrefazione, o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi;

d) armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 45 del Regolamento per l'esecuzione del T.U. delle leggi di pubblica sicurezza, che recita "Non sono considerati armi gli strumenti da punta e da taglio, che, pur potendo occasionalmente servire all'offesa, hanno una specifica e diversa destinazione, come gli strumenti da lavoro, e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simili";

e) sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche). È proibito spedire monete, banconote, carte valori, assegni, titoli di credito o di legittimazione (es. buoni pasto, biglietti di viaggio, biglietti della lotteria, etc.), platino, oro, argento, lavorato o meno, pietre preziosi e gioielli. I liquidi sono ammessi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura.

Il mittente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni; è tenuto, inoltre, a riportare in stampatello sulla confezione gli stessi dati di mittente e destinatario indicati sulla Idv.

Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni. Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso - "peanuts"; fogli di plastica a bolle d'aria - "bubble pack" - etc.) e sono consigliati materiali ecosostenibili e biodegradabili.

**4.3** Il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento.

**4.4** Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni non conformi a quanto previsto nelle presenti CGS ai sensi dell'art. 1693 cod. civ.

#### **ART. 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE - RECLAMI - RISARCIMENTI.**

**5.1** Poste è responsabile dal momento della presa in consegna delle spedizioni e risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

**5.2** Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente.

**5.3** Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero per qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza di Poste ex art. 1176 c.c., atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

**5.4** Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave e fermo restando quanto previsto nel regolamento di conciliazione, consultabile il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie previste nei successivi articoli e con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore dichiarato e fino al valore massimo assicurabile.

**5.5** Poste non sarà in ogni caso responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti ed interruzioni del Servizio causati da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente.

**5.6** Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta dei servizi postali.

Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

**5.7** Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra,

ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità pubblicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

**5.8** Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

**5.9** La misura del risarcimento è di seguito indicata e specificata per ciascun servizio; per le località di cui al precedente art. 2 il cui standard di consegna è maggiorato, la decorrenza dei termini per le fattispecie risarcitorie è aumentato proporzionalmente. Spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express):

a) Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = differenza fra il costo di spedizione (Iva inclusa) ed il prezzo previsto per un invio standard di pari peso;

b) Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto di IVA;

c) Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione al netto di IVA.

Spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express) assicurate:

– La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA;

– Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla LDV il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio.

Spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web):

a) Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto di IVA;

b) Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione al netto di IVA.

Spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web) assicurate:

– La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste, previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al costo della spedizione, al netto dell'IVA.

– Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla LDV il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio.

## ALLEGATO B - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI INTERNAZIONALI CANALE POSTE DELIVERY WEB DI DURATA

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG") disciplinano i pacchi internazionali non universali di Poste spediti tramite il canale Poste Delivery Web.

Il Servizio comprende i Prodotti denominati Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe.

### ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

**1.1** Costituiscono oggetto del presente Contratto i seguenti Servizi: Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe, servizi non universali per il recapito di documenti e pacchi fino a 30 kg di peso diretti verso i singoli Paesi che il Cliente può verificare sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), nella documentazione disponibile presso gli uffici postali abilitati oppure contattando il Contact Center di Poste;

**1.2** Gli invii dovranno rispettare le caratteristiche, i limiti dimensionali e le specifiche di confezionamento e di imballaggio previsti per ciascun Servizio dalla relativa Guida alla spedizione disponibile sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

### ART. 2 - CONTENUTI

**2.1** Non sono ammessi al trasporto gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali (incluso il trasporto di batterie al Litio) o che per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate, articoli soggetti alle restrizioni IATA, nonché beni il cui trasporto sia proibito da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale o locale di qualsiasi Paese da o attraverso il quale la spedizione possa essere effettuata. Altri oggetti non ammessi, ovvero ammessi a determinate condizioni sono elencati nelle Guide di riferimento di ciascun servizio.

Non possono essere comunque spediti invii contenenti preziosi, denaro, valori di qualsiasi genere, monete, banconote, assegni, titoli di credito o di legittimazione (es. buoni pasto, biglietti di viaggio, biglietti della lotteria, etc.), sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche), tabacco.

**2.2** È onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici ecc.) e sui documenti (certificato di origine, fattura commerciale, certificato sanitario, licenze, autorizzazioni per la quarantena per prodotti di origine animale, vegetale, alimentari) eventualmente richiesti dal Paese di destinazione.

**2.3** Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi ai requisiti ovvero alle restrizioni di cui sopra.

**2.4** Qualora la difformità emerga in un momento successivo all'accettazione, Poste si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente con l'addebito delle relative spese.

### ART. 3 - DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

**3.1** Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura (di seguito "LdV") che deve essere stampata direttamente dalla pagina di Poste Delivery Web. La LdV, deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente, sottoscrivendo per accettazione le presenti CGC ed indicando gli eventuali servizi accessori richiesti di cui al successivo art. 6.

In particolare, oltre alle esatte e complete indicazioni di mittente e destinatario, comprensive di indirizzo e C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, e-mail, deve essere indicato: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LdV.

**3.2** Per i pacchi diretti a paesi Extra UE il mittente è tenuto, inoltre, a compilare accuratamente la dichiarazione doganale (CN 23) integrata nella LDV per Poste Delivery Globe, Poste Delivery Europe e la dichiarazione merce ai fini doganali per Poste Delivery International Express.

Dovrà inoltre corredare le spedizioni con l'ulteriore documentazione: eventualmente prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale nel caso in cui il mittente sia una Società, la Dichiarazione di Libera esportazione (nel caso di spedizioni con contenuto maggiore di 1.000 euro) e la documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali.

**3.3** Con la sottoscrizione della LdV e di ogni eventuale ulteriore documentazione allegata alla spedizione, il mittente assume ogni responsabilità in merito alla correttezza e veridicità di tutte le informazioni fornite, nonché all'ammissibilità degli oggetti contenuti nel pacco.

### ART. 4 - CONFEZIONAMENTO

**4.1** Il mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento ed imballaggio previste nella Guida alla spedizione, di riferimento di ciascun servizio avendo cura di confezionare e chiudere ogni pacco in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni.

**4.2** Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire alla merce un'adeguata protezione nelle operazioni di trasporto e di distribuzione, una adeguata resistenza ai cambiamenti climatici e di temperatura, nonché alle variazioni della pressione atmosferica, trattandosi di spedizioni per via aerea. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.

**4.3** Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso ("peanuts"); fogli di plastica a bolle d'aria ("bubble pack" etc.).

**4.4** La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito di segatura o materiale equivalente in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.

**4.5** Gli imballaggi di legno devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO. Il mittente è tenuto ad accertare preventivamente che l'imballaggio di legno utilizzato per la spedizione, riporti il marchio IPPC/FAO, per evitare l'applicazione delle previste misure fitosanitarie (restituzione, disinfestazione o distruzione della spedizione).

**4.6** Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da vizi occulti di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

### ART. 5 - MODALITÀ E TEMPI INDICATIVI DI CONSEGNA

**5.1** Conformemente a quanto riportato nella Carta dei servizi postali per gli altri Servizi, pubblicata sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) i tempi indicativi di consegna sono i seguenti:

– Poste Delivery Europe:

3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione, salvo località particolari indicate nella Guida e l'eventuale espletamento di formalità doganali (per i paesi extra UE). Per alcuni CAP di Norvegia e Portogallo la consegna avviene in 3-5 giorni oltre a quello di spedizione.

– Poste Delivery International Express:

a) in Unione Europea, consegna in 2 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi);

b) nei Paesi Extra Unione Europea (principali località), consegna in 2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali);

c) nel resto del mondo (principali località), consegna in 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali).

– Poste Delivery Globe:

I tempi indicativi di consegna al destinatario sono di 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione, secondo il Paese di destinazione e salvo l'eventuale espletamento di formalità doganali.

**5.2** I tempi di consegna sono da considerarsi indicativi ed espressi in giorni lavorativi al netto delle formalità doganali e si riferiscono esclusivamente ad invii che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso e formato, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Cliente e quanto altro previsto nelle presenti CGC. Per gli invii accettati oltre gli orari limite indicati negli UP, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. Gli invii accettati il sabato sono inoltrati il lunedì successivo se lavorativo.

**5.3** I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

**5.4** I pacchi internazionali sono affidati per il recapito alle Operatori postali esteri corrispondenti. Il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario. Informazioni di dettaglio si possono acquisire tramite il Contact Center di Poste.

**5.5** Poste, qualora non fosse in grado, per motivi ad essa non imputabili, di consegnare un pacco al destinatario, si riserva il diritto di disporre la distruzione, ovvero la facoltà di restituire il pacco a spese del mittente, con aggravio degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

### ART. 6 - ALTRI SERVIZI

**6.1** Il Cliente può richiedere, dietro versamento dei relativi corrispettivi, pubblicati sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nonché disponibili presso gli Uffici Postali, i seguenti servizi accessori, barrando l'apposita casella sulla LdV.

#### ASSICURAZIONE

**6.2** A richiesta del mittente può essere erogato il servizio di Assicurazione i cui prezzi sono pubblicati sul Sito di Poste. Il servizio non è ammesso per le spedizioni verso i paesi elencati nella Guida.

**6.3** La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**6.4** La spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella LdV (e comunque fino al valore massimo assicurabile).

**6.5** In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il cliente, il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all'art. 11 delle CGC dei Pacchi Internazionali pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), allegando obbligato-

riamente: 1) originale della LdV; 2) la documentazione attestante l'entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto.

**6.6** Ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il Mittente con la sottoscrizione della LdV presta espresso consenso a che Poste faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione e accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla LdV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

**6.7** Il diritto al risarcimento si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente e sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con apposita comunicazione scritta.

#### GIACENZA

**6.8** I tempi di giacenza variano fino a 15 giorni in base alla legislazione del Paese di destino e in base al prodotto utilizzato.

#### RESTITUZIONE

**6.9** Nella LdV il Mittente è tenuto ad indicare la propria scelta in merito alla restituzione o meno della spedizione in caso di mancata consegna al destinatario. La restituzione, sarà possibile solo se il servizio è autorizzato dal Paese di destinazione. Al riguardo, nelle Guide di spedizione di riferimento sono elencati i Paesi che non autorizzano la restituzione al mittente delle spedizioni non consegnate. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, alla distruzione o a disporre della spedizione per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni.

**6.10** La restituzione, quando sia possibile, sarà effettuata con addebito al mittente degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

#### CASELLE POSTALI

**6.11** Il servizio di recapito in casella postale è ammesso per Poste Delivery International Express e Poste Delivery Globe, solo nei Paesi elencati nelle Guide alla spedizione di riferimento. Non saranno accettate le spedizioni indirizzate a caselle postali di paesi diversi da quelli indicati nell'elenco ovvero che non rispettino i requisiti formali che a tal fine sono previsti nella Guida.

### ART. 7 - RESPONSABILITÀ DI POSTE

**7.1** Conformemente a quanto stabilito dalle Carte dei servizi pubblicate sul Sito [www.poste.it](http://www.poste.it), ai sensi della delibera AGom n. 413/14/CONS Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente per i casi e nei limiti di seguito indicati anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero [www.poste.it](http://www.poste.it) che provvede al recapito nel paese estero di destinazione, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore massimo assicurabile fermo lo scoperto del 10% e comunque di € 26,00.

Servizio	Ristori
<b>Poste Delivery International Express</b> (anche nella modalità Poste Delivery Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = 26€ oltre le spese di spedizione Iva esclusa;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, se la spedizione è stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva esclusa.</li> </ul> <p><b>Poste Delivery International Express Assicurato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione</li> <li>✓ (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26€, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione;</li> <li>✓ mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.</li> </ul>

Servizio	Ristori
<b>Poste Delivery Europe</b> (anche nella modalità canale Poste Delivery Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = risarcimento è pari al valore del contenuto fino a 450 DTS*** comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso delle spese di spedizione;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione Iva esclusa.</li> </ul> <p><b>Poste Delivery Europe Assicurato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26€, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.</li> </ul>
<b>Poste Delivery Globe</b> (anche nella modalità canale Poste Delivery Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ed il prezzo previsto per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = spese di spedizione Iva esclusa oltre a 25,82€;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione, al netto di Iva.</li> </ul> <p><b>Poste Delivery Globe Assicurato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione;</li> <li>✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26€, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione;</li> <li>✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.</li> </ul>

**7.2** Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso o derivanti da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del servizio, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente e per ogni altro fatto imputabile al mittente.

**7.3** Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

**7.4** Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza di Poste ex art. 1176 c.c., atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

**7.5** Poste non risponde, altresì, dei ritardi dovuti a sdoganamento, impossibilità di effettuare la consegna, ovvero per problemi doganali (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).