

# CONDIZIONI CONTRATTUALI

## (GAMMA POSTEINTERACTIVE)

### ART. 1 CONDIZIONI CONTRATTUALI, ALLEGATI E DOCUMENTI

1.1 Le presenti Condizioni Contrattuali unitamente agli allegati ed ai documenti, pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nelle pagine dedicate al Servizio Posteinteractive e alla Scheda Cliente (di seguito complessivamente "Contratto"), disciplinano i Servizi della "Gamma Posteinteractive" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste" e, insieme al Cliente, "Parti" o, singolarmente, Poste o il Cliente, "Parte").

1.2 Si allegano:

- Allegato n. 1 – Scheda Raccolta Requisiti e Processo Operativo
- Allegato n. 2 – Listino Prezzi
- Allegato n. 3 – Mandato con Addebito Diretto SEPA CORE
- Allegato n. 4 – Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii-
- Allegato n. 5 – Garanzia Fideiussoria
- Allegato n. 6 – Informativa e consensi privacy di Poste Italiane S.p.A.

1.3 Sono pubblicati sul sito e direttamente consultabili dal Cliente i seguenti documenti:

- Documento n. 1 – Scheda Tecnica dei Servizi Gamma Posteinteractive
- Documento n. 2 – Lista Tratte
- Documento n. 3 – Comuni Attivi il Sabato per il Recapito
- Documento n. 4 – Ambito Interregionale
- Documento n. 5 – Elenco Centri di Accettazione
- Documento n. 6 – Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni
- Documento n. 7 - Linee Guida per il trasporto stradale di merci pericolose in regime semplificato

### ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.1 La Gamma Posteinteractive (di seguito, "i Servizi" nel complesso o singolarmente "il Servizio") è composta da servizi non universali che permettono ai Clienti di ricevere e/o spedire invii postali, contenenti documenti e/o oggetti, di dimensioni predefinite così come indicati nella Scheda Tecnica dei Servizi Gamma Posteinteractive (Documento n. 1). Nello specifico, la Gamma Posteinteractive è composta dai seguenti modelli di servizio:

- Posteinteractive Andata + Ritorno;
- Posteinteractive Solo Andata;
- Posteinteractive Solo Ritorno;

2.2 I Servizi, disponibili nelle sole zone indicate nell'apposito elenco (Documento n.2), si articolano, qualunque sia la versione prescelta dal Cliente nella Scheda Cliente, in:

- a) **Servizi Base** per la gestione ed il recapito degli invii spediti dal Cliente (componenti basic) e/o allo stesso diretti (componenti reverse), con possibilità di configurare attività di verifica e controllo associate alla consegna e al ritiro.
- b) **Funzionalità Aggiuntive** che il Cliente può richiedere tra quelle descritte in dettaglio nel Documento n. 1.

2.3 Il Cliente è tenuto ad indicare, barrando l'apposita casella, nella Scheda Cliente e nella Scheda Raccolta Requisiti e Processo Operativo (Allegato 1):

- la versione del Servizio prescelta tra Posteinteractive Andata + Ritorno, Posteinteractive Solo Andata, Posteinteractive Solo Ritorno;
- la tipologia del relativo servizio base (Basic1Plus, BasicPlus, Reverse1Plus, ReversePlus).  
Nel caso di Posteinteractive Andata + Ritorno dovrà indicare obbligatoriamente una delle due componenti Basic ed una di quelle Reverse;
- le tipologie di controllo richieste;
- il quantitativo di invii che prevede di spedire e di ricevere annualmente;
- i formati delle spedizioni;
- le eventuali Funzionalità Aggiuntive prescelte, abbinabili al servizio richiesto.

2.4 Alle componenti Reverse (componente prevista nei modelli di servizio Andata + Ritorno e Solo Ritorno), laddove sia richiesta dal Cliente un'attività di controllo sulla documentazione allo stesso reinoltrata, dovrà essere associata la funzionalità aggiuntiva di scansione ed inoltro in forma digitale (della documentazione ritirata).

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 S.p.A., in conformità a quanto previsto dal comma 3 c-bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

### ART. 3 DURATA DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto sarà valido ed efficace per il periodo di un anno decorrente dalla data di compilazione della Scheda Cliente. Poste provvederà ad attivare il Servizio nei tempi indicati nella Scheda Raccolta Requisiti e Processo Operativo (Allegato n.1).

3.2 Il Contratto sarà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti da comunicarsi, a mezzo raccomandata A/R, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

3.3 Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione il Contratto, non potendosi rinnovare tacitamente, cesserà di produrre effetto alla scadenza del termine annuale, ferma restando la facoltà delle Parti di rinnovare il Contratto per iscritto.

### ART. 4 CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

4.1 Il Cliente si obbliga al pagamento dei corrispettivi indicati nella Scheda Cliente, determinati secondo il Listino Prezzi (Allegato n. 2) in base al quantitativo di invii dichiarato del servizio prescelto.

4.2 Il servizio è imponibile ad Iva ad aliquota ordinaria. Per i clienti residenti all'estero l'imposta sul valore aggiunto si applica secondo le regole relative alla territorialità secondo le informazioni ottenute dalla compilazione del Tax Application Form reso disponibile da Poste.

4.3 Resta inteso che sono escluse dai corrispettivi le spese per la gestione del conto corrente postale (di seguito "ccp") nel caso in cui il Cliente chieda l'attività opzionale di "Gestione Contrassegno".

4.4 Il Cliente provvede al pagamento dei corrispettivi in modalità posticipata delle spedizioni accettate. A tale fine Poste emetterà mensilmente le fatture relative alle spedizioni effettuate accettate nel mese precedente a quello di riferimento.

4.5 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 (Allegato 1);
- b) comunicare a Poste, all'indirizzo AC.amministrazionecicloattivo@pec.posteitaliane.it, entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo:
  - 1) 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,
  - 2) per i clienti rientranti nella casistica B) , al Codice Destinatario e/o all'indirizzo di PEC
  - 3) per i clienti rientranti nella casistica C), all'Indirizzo definito nella Scheda Cliente

4.6 Il pagamento posticipato potrà essere effettuato con una delle modalità di seguito indicate:

- a) Pagamento tramite addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area, per la cui attivazione il Cliente è tenuto a rilasciare a Poste Italiane apposito Mandato di addebito diretto SEPA CORE, il cui schema è allegato al presente Contratto (Allegato 3). Poste ed il Cliente convengono che la fattura costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto che avverrà entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura a condizione che il conto corrente postale del Cliente sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo dovuto e non vi siano ragioni che ne impediscano l'utilizzo.

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

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

- b) Pagamento con bollettino premarcato o mediante versamento sul conto corrente. Il pagamento sarà effettuato, entro il termine essenziale di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione fattura, tramite bollettino premarcato se allegato alla fattura, o mediante versamento sul ccp n° 3519106 intestato a: Poste Italiane SPA – Amministrazione – Servizi Centrali Fatturati codice IBAN IT74 E 07601 03200 000003519106, indicando necessariamente nella causale il riferimento indicato in fattura come "B=...".

4.7 Ove il Cliente sia soggetto all'applicazione della Legge 13 agosto 2010, n.136 e ss.ms.ii., il pagamento dovrà essere effettuato nel termine essenziale di 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura con le modalità indicate nell'Allegato 4.

4.8 Qualora 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 dal Cliente nella Scheda Cliente, lo stesso 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 previsto dall'Allegato 2. Laddove gli invii risultassero inferiori a 2.000 pezzi annui il conguaglio, a copertura dei costi fissi di attivazione, oltre al prezzo previsto per le spedizioni, sarà di 3.000 €. Il pagamento deve essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura mediante versamento sul conto 3519106 intestato a: Poste Italiane SPA – Amministrazione – Servizi Centrali Fatturati codice IBAN IT74 E 07601 03200 000003519106, indicando necessariamente nella causale il riferimento indicato in fattura come "B= ....".

4.9 Qualora, invece, 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 dal Cliente nella Scheda Cliente, Poste effettuerà a favore del Cliente stesso un conguaglio, calcolato sulla base dei corrispettivi dovuti per ciascun invio effettivamente spedito nel periodo di riferimento, secondo quanto previsto nell'Allegato 2.

4.10 In caso di ritardato pagamento oltre il termine essenziale indicato nel precedente capoverso, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e ss.mm.ii., il Cliente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato ai sensi dell'art. 5, comma 2) maggiorato di otto punti percentuali nonché l'importo forfettario di € 40,00, fatta salva l'eventuale prova del maggiore danno.

## ART. 5 GARANZIA

5.1 Ove Poste lo ritenesse necessario, il Cliente si impegna a prestare apposita garanzia del puntuale pagamento dei corrispettivi previsti dal Contratto, mediante la consegna, al momento del perfezionamento del Contratto, ovvero entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla relativa richiesta di Poste in caso di mancato pagamento delle fatture nei termini essenziali stabiliti dall'art. 4, di

una garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da primario istituto a prima richiesta a favore di Poste (secondo lo schema di cui all'Allegato 5), commisurata ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste.

5.2 Detta garanzia, se rilasciata al momento del perfezionamento del Contratto, dovrà avere una durata di 18 (diciotto) mesi, se rilasciata successivamente dovrà avere una durata pari a 6 (sei) mesi oltre la vigenza del presente Contratto. La garanzia dovrà essere rinnovata per un periodo di 12 (dodici) mesi, di volta in volta ad ogni rinnovo del Contratto.

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

5.4 Qualora il valore dei volumi postalizzati dal Cliente, al netto dei corrispettivi già pagati, risultassero superiori al valore della fideiussione prestata, Poste si riserva il diritto di chiedere, a mezzo raccomandata A/R, l'integrazione della garanzia originariamente prestata. In tale caso il Cliente è tenuto ad effettuare l'adeguamento richiesto da Poste entro e non oltre il termine di 20 (venti) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della relativa richiesta, trasmettendo a Poste la documentazione attestante l'avvenuto adeguamento.

## ART. 6 MODALITA' E TEMPI DI CONSEGNA/RITIRO

6.1 Ai sensi e per gli effetti del presente articolo e del successivo art. 11, gli invii sono recapitati nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti tempi di recapito:

### Invii Basic1plus e Reverse1plus

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi i festivi) + quello di accettazione, secondo le percentuali pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), relative al risultato raggiunto nel semestre precedente
- Poste indica sul sito e presso i propri centri le località nelle quali il Servizio non sarà, comunque, effettuato in j+1
- Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii spediti tra zone in cui il Servizio è attivo.

Le percentuali sugli obiettivi di consegna, degli invii affidati a Poste Italiane, sono aggiornati periodicamente sulla Scheda Tecnica pubblicata sul sito stesso nella pagina web dedicata al servizio.

I tempi di consegna si riferiscono esclusivamente ad invii spediti nelle tratte in cui il Servizio è attivo (Documento n.2 e n.6).

### Invii Basicplus e Reverseplus

- giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (J+4), per almeno il 90% degli invii
- giorni lavorati successivi a quello di accettazione (J+6), per almeno il 98% degli invii

La Carta della Qualità dei servizi postali, l'“Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni” (Documento n.6) e la “Lista Tratte” (Documento n.2) sono pubblicate sul sito di [www.poste.it](http://www.poste.it); in caso di variazione nel tempo della percentuale dello standard di consegna, fa fede quanto previsto aggiornato sulla Scheda Tecnica pubblicata sul sito stesso nella pagina web dedicata al servizio:

- per le imprese: <https://business.poste.it/grandi-imprese/gamma/corrispondenza.html>;
- per la PA: <https://business.poste.it/pubblica-amministrazione/gamma/corrispondenza-e-servizi-integrati.html>.

6.2 Poste effettua la consegna dell'invio al destinatario presso l'indirizzo indicato sull'invio stesso con le modalità e nei tempi indicati in dettaglio nell'Allegato 1 in base ai Servizi richiesti dal Cliente.

6.3 Poste, al momento della consegna al destinatario, provvede, a:

- a) consegnare l'invio al destinatario o a persona abilitata ai sensi della vigente normativa. Ove sia stata richiesta la funzionalità “consegna in mani proprie” o la funzionalità “consegna previo riconoscimento del ricevente/delegato” gli invii saranno recapitati rispettivamente al solo destinatario o a soggetto abilitato/delegato;
- b) lasciare nella cassetta postale l'avviso di giacenza in caso di assenza del destinatario;
- c) annotare la causale di mancato recapito/ritiro per invio rifiutato, destinatario sconosciuto, destinatario irreperibile, destinatario deceduto, destinatario trasferito, indirizzo errato, indirizzo sconosciuto o inesistente, compiuta giacenza, indirizzo insufficiente. In tal caso l'invio sarà restituito al Cliente mittente.

6.4 Poste, nel momento in cui effettua il ritiro degli invii diretti al Cliente, provvede a:

- a) ritirare l'invio dal mittente o a persona abilitata. Ove sia stata richiesta la funzionalità del “ritiro da mani proprie” o la funzionalità “ritiro previo riconoscimento del mittente/delegato” gli invii saranno ritirati rispettivamente dal solo mittente o da soggetto abilitato/delegato;
- b) lasciare nella cassetta postale l'avviso del tentato ritiro a domicilio in caso di assenza del mittente;
- c) annotare la causale di mancato ritiro, riportate nel Documento 1.

All'atto del ritiro, il mittente o il soggetto abilitato/delegato è tenuto a sottoscrivere l'apposito modello.

6.5 Quando sia stato richiesto il servizio in Contrassegno, Poste provvede a riscuotere dal destinatario il relativo importo in contanti se è contenuto nel limite di 258,23€. Per importi superiori e fino a € 999,99, il destinatario è tenuto a pagare il contrassegno esclusivamente con carta di debito del circuito Maestro, carta Postamat, carta Postepay.

6.6 Poste provvede alla consegna degli invii al solo destinatario della spedizione, nel caso in cui il Cliente richieda la consegna “in mani proprie”, o anche ad un soggetto abilitato e/o un suo delegato, ove venga richiesta la funzionalità della consegna “previo riconoscimento del ricevente/delegato”, dietro esibizione da parte di questi ultimi di idoneo documento di riconoscimento e, nel caso, di delega.

6.7 Poste provvede al ritiro degli invii dal solo mittente della spedizione, nel caso in cui il Cliente richieda il ritiro “da mani proprie” o anche ad un soggetto abilitato e/o un suo delegato, ove venga richiesta la funzionalità del ritiro “previo riconoscimento del ricevente/delegato”, dietro esibizione da parte del mittente di idoneo documento di riconoscimento.

I suddetti dati saranno conservati, per le sole finalità attinenti ai Servizi di recapito, agli atti di Poste per un massimo di tre anni.

Nel caso di specifiche e comprovate contestazioni/contenziosi, il Cliente potrà richiedere a Poste un'attestazione dell'avvenuta consegna/ritiro, corredata dalla relativa documentazione che recherà i dati sopra indicati.

Tali richieste verranno gestite attraverso la struttura di Assistenza Clienti Business di Poste che provvederà ad evadere la richiesta entro 15 giorni lavorativi.

Resta inteso che il Cliente manleverà e terrà indenne Poste da qualsivoglia conseguenza, pregiudizio possa discendere dall'eventuale comunicazione al Cliente medesimo dei dati del ricevente.

Il Cliente può anche richiedere, barrando l'apposita casella sulla Scheda Cliente, che tali documenti vengano acquisiti in copia.

In caso di soggetti diversi da quelli sopra previsti o di soggetti privi di documento che permetta di verificarne l'identità, Poste non provvede alla consegna e l'invio sarà restituito al Cliente.

6.8 Nel caso di mancato recapito per assenza del destinatario di invii consegnabili, il portalettere lascia nella cassetta postale del destinatario un avviso di giacenza indicando i seguenti dati: Numero identificativo dell'invio; Data e ora della mancata consegna; Dati del Mittente; Dati del Destinatario; Importo dell'eventuale contrassegno; Numero di telefono da contattare per prenotare il secondo tentativo di recapito ed orario di operatività per le richieste di consegna concordata.

Il destinatario ha la facoltà, entro 5 giorni solari successivi alla tentata consegna, di contattare il numero 803.160 per concordare un secondo tentativo di recapito. Trascorsi i 5 giorni, senza alcuna comunicazione da parte del destinatario, l'invio viene restituito al mittente. Quanto sopra riportato, per la gestione del secondo tentativo di consegna, non si applica nel caso di invii spediti al destinatario che abbia attivo un accordo di consegna personalizzata o una casella postale.

6.9 Per i soli invii Basic1Plus e Reverse1Plus Poste provvede al recapito nella giornata del sabato nei soli Comuni indicati nell'apposita lista "Comuni attivi il sabato per il recapito" pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (Documento n.3) a condizione che gli invii siano:

- a) spediti e destinati nell'ambito della stessa Regione;
- b) spediti e destinati entro le tratte indicate nella lista "Ambito interregionale" (Documento n. 4).

Resta inteso che non è prevista la consegna al sabato per gli invii BasicPlus e ReversePlus, come previsto nel Documento n.1.

6.10 Gli invii accettati nella giornata del sabato sono equiparati, ai fini dei tempi di recapito, agli invii accettati oltre l'orario limite di cui al successivo art. 6.11 salvo che non si tratti di invii Basic1Plus e Reverse1Plus spediti, entro l'orario limite, dai Centri di Accettazione di cui all' "Elenco Centri di Accettazione" (Documento n.5).

6.11 Per gli invii Reverse1Plus e ReversePlus il giorno di accettazione decorre dal giorno lavorativo successivo a quello di ritiro a domicilio, fermo restando che il ritiro a domicilio stesso è attivo nella giornata del sabato nelle sole zone indicate nell'apposita lista "Comuni Attivi il Sabato per il recapito" (Documento n.3).

6.12 I tempi di recapito indicati nel Documento n.1 si riferiscono esclusivamente ad invii:

- a) accettati entro gli orari limite stabiliti da Poste per i competenti Centri. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione, non oltre le 14:00 salvo altri o rari applicati in alcuni CMP;
- b) che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso e formato, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Cliente mittente e quanto altro previsto nel presente Contratto;
- c) diretti a destinatari che non abbiano attivo un servizio di consegna personalizzata;

6.13 Poste provvede a fornire al Cliente la rendicontazione degli esiti di consegna degli invii con i tempi e le modalità di cui al Documento n.1 nella sezione dedicata alla descrizione tecnica del Servizio prescelto.

## ART. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

7.1 Poste si impegna ad eseguire le attività oggetto dei Servizi e prescelte dal Cliente nella Scheda Cliente, nel rispetto delle modalità e dei tempi previsti nei Documenti n.1 e delle condizioni previste nel precedente art.6.

7.2 Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii e risponde unicamente dei danni che siano conseguenza diretta della propria condotta. Resta inteso che Poste Italiane è e rimarrà del tutto estranea al sottostante rapporto tra il cliente ed il destinatario, limitandosi a consegnare e ritirare i documenti indicati dal cliente medesimo – completi degli elementi formali da quest'ultimo previsti - in qualità di mero vettore postale.

7.3 Nel caso in cui l'esecuzione dei Servizi fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuno escluso, non direttamente imputabili 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: 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.

7.4 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave il ristoro, con esclusione espressa di ulteriori somme a titolo di risarcimento del danno, spetta nei seguenti casi:

### **Invii Basic1Plus e Reverse1Plus:**

- a) in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso:
  - tra il 3° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione se l'obiettivo di consegna è in J+1,
  - tra il 4° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3, l'importo del ristoro è pari al costo sostenuto per la specifica spedizione al netto dell'IVA e di eventuali funzionalità aggiuntive;
- b) in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione l'importo del ristoro è pari al 150% del costo sostenuto per la specifica spedizione al netto dell'IVA e di eventuali funzionalità aggiuntive;

### **Invii BasicPlus e ReversePlus:**

- a) in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 7° ed il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione l'importo del ristoro è pari al costo sostenuto per la specifica spedizione al netto dell'IVA e di eventuali funzionalità aggiuntive;
- b) in caso di ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione l'importo del ristoro è pari al 150% costo sostenuto per la specifica spedizione al netto dell'IVA e di eventuali funzionalità aggiuntive.

In caso di 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 l'importo del ristoro è di 30,00 euro.

In caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) è pari al 150% del costo della specifica spedizione, al netto di IVA;

In caso di mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato al mittente sarà rimborsato esclusivamente l'importo incassato.

7.5 Nessun risarcimento è dovuto al Cliente che non abbia rispettato le condizioni specifiche di contenuto, peso e formato, modalità di accettazione e orari limite, e quanto altro previsto dal presente Contratto o nel caso in cui la lamentata manomissione ovvero il danneggiamento dell'invio non risultino da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dello stesso.



7.6 Qualora emerga la responsabilità diretta di Poste, le Parti convengono che i risarcimenti di cui al precedente art. 7.4 saranno riconosciuti al Cliente con l'emissione di un'apposita nota di debito (fuori campo I.V.A ex art.15 del DPR n.633 del 26/10/72 e succ. mod.), al cui pagamento Poste provvede entro 90 (novanta) giorni dalla data di emissione, con accredito sul ccp indicato dal Cliente o eventualmente in compensazione finanziaria sul primo pagamento utile effettuato dal Cliente.

## **ART. 8 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE E MERCI NON AMMESSE AL TRASPORTO**

8.1 Il Cliente si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni previste dal Contratto ed in particolare a:

- a) provvedere alla pianificazione delle spedizioni qualora previsto dall'Allegato 3. Il Cliente, qualora volesse effettuare ulteriori spedizioni oltre a quelle pianificate, è tenuto a darne comunicazione a Poste con un preavviso di almeno 10 (dieci) giorni lavorativi. In caso di volumi di spedizioni superiori al 20% rispetto a quelli pianificati, ovvero in caso di mancata comunicazione di spedizioni ulteriori, Poste non potrà garantire i livelli dei Servizi previsti dal Contratto;
- b) effettuare le spedizioni presso il Centro di impostazione riportato nell'Allegato 1, rispettando le specifiche tecniche riportate in dettaglio nel Documento n. 1;
- c) dotarsi di un sistema informatico idoneo allo scambio di informazioni in formato elettronico, ai fini dell'erogazione dei Servizi;
- d) non utilizzare i Servizi per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato; assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di poste da ogni responsabilità ed accertamento e/o controllo al riguardo;
- e) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente, agli obblighi previsti e comunque connessi ai Servizi;
- f) confermare entro e non oltre 3 giorni lavorativi la conformità della documentazione ricevuta in caso di scansione ed inoltro digitale di quest'ultima. Decorso tale termine, Poste non assumerà alcuna responsabilità per qualsivoglia incongruenza o incompletezza del materiale rinviato.
- g) comunicare a Poste eventuali aggiornamenti dei propri dati che siano funzionali alla corretta esecuzione del servizio.

8.2 Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità di tutti i dati e delle informazioni forniti per i Servizi.

8.2 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara che il trasporto dei beni che verranno affidati a Poste non integra una prima immissione in consumo, impegnandosi espressamente a manlevare e tenere indenne Poste nel caso in cui detta dichiarazione risultasse, in tutto o in parte, non veritiera.

8.3 Salvo quanto diversamente convenuto a mezzo atto sottoscritto da soggetto munito di idonei poteri, Poste non trasporta:

- a) oggetti vietati e/o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali e/o 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;
- 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) sostanze sottoposte a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature);
- d) merci, sostanze o articoli, classificate pericolose per il trasporto e per questo soggette a specifiche disposizioni inerenti alle modalità di imballaggio, confezionamento e segnalazione di tali merci ai fini del trasporto stradale (ADR) oppure aereo (IATA-DGR) fatto salvo quanto indicato al successivo 8.4;

8.4 Fermi restando i divieti di cui al precedente art. 8.3, sono accettate spedizioni di merci pericolose, per la sola modalità stradale (ADR), limitatamente a batterie al litio spedite secondo la disposizione speciale 188 dell'ADR. Restano tuttavia sempre escluse le spedizioni di batterie (con o senza dispositivo) che non diano garanzia di essere trasportate in piena sicurezza durante tutta la fase del trasporto, ad esempio perché visivamente danneggiate, non integre o comunque suscettibili di generare una reazione pericolosa durante il trasporto.

Per tali spedizioni il Cliente è responsabile della verifica della rispondenza delle merci a quanto previsto dai riferimenti sopra indicati dell'ADR, richiamati nel Documento n. 7 "Linee Guida per il trasporto stradale di merci pericolose in regime semplificato". Inoltre, il Cliente è responsabile della fornitura di opportune istruzioni al destinatario affinché quest'ultimo, in caso di restituzione delle spedizioni disciplinata da separati accordi, possa procedere al corretto re-imballaggio della merce in modo tale che siano rispettate le specifiche sopra citate.

Qualora, durante il trasporto, sia riscontrato che una spedizione già avviata contenga sostanze pericolose, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un'area sicura. In tal caso il Cliente potrà:

- a) provvedere al ritiro immediato della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese;
- b) autorizzare l'abbandono della spedizione con le modalità indicate dal servizio assistenza clienti, con addebito delle relative spese di smaltimento.

## **ART. 9 MODIFICHE, SOSPENSIONE DEI SERVIZI E CESSIONE DEL CONTRATTO**

9.1 Per tutta la durata del contratto, Poste si riserva la facoltà di modificare i corrispettivi, nonché le condizioni ed i termini di erogazione dei Servizi, anche per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali.

9.2 Le eventuali modifiche saranno comunicate al Cliente almeno 20 (venti) giorni prima della loro applicazione, con raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo del Cliente indicato nella Scheda Cliente.

9.3 Il Cliente, qualora non intenda accettare le suddette modifiche, ha facoltà di recedere dal contratto entro la data di entrata in vigore di dette modifiche, dandone comunicazione scritta da inviare, con raccomandata con avviso di ricevimento, all'indirizzo di Poste indicato per le comunicazioni, fermo restando l'obbligo di effettuare il pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi erogati fino alla data del recesso. Il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

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

9.5 Poste si riserva la facoltà di sospendere i Servizi anche per sopravvenute esigenze organizzative e/o qualora i Servizi siano stati utilizzati dal Cliente con modalità non conformi al Contratto e/o alla normativa vigente, dandone tempestiva comunicazione al Cliente all'indirizzo indicato per le comunicazioni.

9.6 Il Contratto non è cedibile da parte del Cliente, in tutto o in parte, se non previo consenso scritto di Poste che non sarà irragionevolmente negato.

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

10.1 Fermo restando quanto previsto dagli artt. 1453 del cod. civ. e ss in tema di risoluzione, il presente Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del codice civile, nel caso in cui il Cliente non adempia ai pagamenti nei termini e con le modalità previste dall'articolo 4 per due volte anche non consecutive, fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno e l'applicabilità degli eventuali interessi di mora nella misura di cui al precedente articolo 4.10.

10.2 La risoluzione del Contratto opererà di diritto dal ricevimento di una comunicazione, inviata tramite raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero a mezzo fax, contenente la contestazione dell'inadempimento e l'intenzione della parte adempiente di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

#### **ART. 11 RECLAMI**

11.1 Il Cliente o un soggetto da quest'ultimo delegato può presentare reclamo entro 30(trenta) giorni dalla data di consegna a Poste degli invii secondo le modalità indicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

11.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso corredato della distinta di spedizione.

11.3 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 secondo le modalità pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

11.4 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.

#### **ART. 12 TUTELA DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA**

12.1 Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa privacy fornita da Poste che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

#### **ART. 13 FORO COMPETENTE**

13.1 Tutte le questioni relative all'esecuzione e/o all'interpretazione del Contratto, che non venissero risolte bonariamente dalle Parti, saranno deferite in via esclusiva al Foro di Roma.

13.2 Qualora il Cliente sia qualificabile quale Pubblica Amministrazione, qualsiasi controversia relativa all'interpretazione delle presenti Condizioni sarà devoluta al Foro competente in applicazione dell'art. 25 cod. prov. civ..

#### **ART. 14 CLAUSOLE VESSATORIE**

14.1 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto: artt. 4.6 lett a), 4.8 (Corrispettivi, modalità di fatturazione e di pagamento); art. 5 (Garanzia); art. 6.5 (Modalità e tempi di consegna/Ritiro); artt. 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 (Obblighi e responsabilità di Poste); art. 8.1, lett. e), 8.2 (Obblighi e responsabilità del Cliente e merci non ammesse al trasporto); art. 9.1, 9.5 (Modifiche, sospensione del servizio e cessione del contratto); art. 10.1 (Risoluzione e Clausola risolutiva espressa); art. 13.1 (Foro competente).