PROPOSTA CONTRATTUALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI SPEDIZIONI TRAMITE CANALE POSTE DELIVERY WEB PER PRIVATI

Gentile Cliente,
Le sottoponiamo la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al servizio fornito tramite il canale Poste Delivery Web, disciplinato dalle Condizioni Generali del Servizio e relativi allegati pubblicati sul sito web www.poste.it.
Ai fini della attivazione/esecuzione/erogazione del servizio, La invitiamo a fornire i dati richiesti seguendo le istruzioni riportate nelle pagine del sito sopra citato e a sottoscrivere ed inviare elettronicamente a Poste Italiane l'accettazione della presente proposta contrattuale.

Cordiali saluti
Poste Italiane S.p.A.

Ed. Giugno 2026

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO
CANALE POSTE DELIVERY WEB

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS") descrivono le condizioni e i termini del Servizio di vendita online erogato tramite canale "Poste Delivery Web" (di seguito anche il "Servizio" o "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 con diverse tempistiche di consegna (Poste Delivery International Standard, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe).
Il canale Poste Delivery Web è disponibile sul sito www.poste.it e da APP Ufficio Postale. Le spedizioni di invii nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express) e le spedizioni di invii internazionali, Poste Delivery International Standard, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe sono disciplinati:

a. dalle Condizioni Generali spedizioni pacchi canale Poste Delivery Web pubblicate nella pagina dedicata al canale Poste Delivery Web del sito internet www.poste.it (di seguito anche "Sito") unitamente alle presenti CGS di cui costituiscono un allegato (di seguito, nel complesso, "Contratto");
b. dalla Guida al Confezionamento e dalle Guide alla Spedizione (di seguito anche "Guide" o, al singolare, "Guida") pubblicate sul Sito nelle pagine dedicate al canale Poste Delivery Web;
c. dalla lettera di vettura ed ogni altro modulo necessari per le spedizioni.

ART. 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 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 Standard, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe per effettuare le spedizioni con accettazione:

a. presso un Ufficio Postale abilitato;
b. presso un punto della rete Punto Poste (c.d. Collect points e/o Lockers ove disponibili) secondo le eventuali limitazioni di utilizzo di volta in volta pubblicate sul Sito;
c. presso il proprio domicilio o all'indirizzo indicato in fase di acquisto;con consegna (solo per le spedizioni nazionali): a) presso un Ufficio Postale abilitato;
d. presso un punto della rete Punto Poste (c.d. Collect points e/o Lockers ove disponibili) secondo le eventuali limitazioni di utilizzo di volta in volta pubblicate sul Sito;
e. presso il domicilio/indirizzo indicato in fase di acquisto (di seguito "home delivery");
f. presso la Casella Postale;
g. presso il Fermoposta.

Si specifica che per le spedizioni nazionali standard e veloci oltre i 30 kg e/o dimensioni singolo lato oltre i cm 150 e/o somma dei tre lati oltre i cm 220, è possibile eseguire l'accettazione e consegna solo a domicilio. Si specifica che per le spedizioni Poste Delivery International Standard è possibile eseguire l'accettazione solo da Ufficio Postale.
L'elenco degli Uffici Postali abilitati e dei punti della rete Punto Poste è disponibile sul Sito. Il Contraente, per ogni spedizione, dovrà scegliere la modalità di accettazione e solo per le spedizioni nazionali la modalità di consegna, inoltre ha la facoltà di scegliere i servizi accessori indicati e disciplinati nelle condizioni generali di contratto relative ai singoli prodotti.
Resta inteso che:

- per i pacchi Poste Delivery International Standard la spedizione deve essere accettata esclusivamente presso un Ufficio Postale.

Il Servizio si articola in due fasi:

1. acquisto online del servizio di spedizione prescelto, previa registrazione sul Sito;
2. attività logistico/distributiva.

1.2 Il Contraente ha la facoltà di scegliere, nell'apposita sezione dedicata al canale Poste Delivery Web online, il tipo di Servizio in base alle proprie esigenze:

a. Nazionale: servizi di spedizioni nazionali standard (Poste Delivery Web) e veloci (Poste Delivery Web Express);
b. Internazionale: Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe, Poste Delivery Europe, Poste Delivery International Standard. In particolare la scelta viene effettuata dal Contraente con le seguenti modalità:
   a. per le spedizioni Nazionali, selezionando l'opzione "Spedizione Espressa" viene scelto il servizio di spedizione veloce (Poste Delivery Web Express), non selezionando tale opzione viene scelto automaticamente il servizio di spedizione standard (Poste Delivery Web);
   b. per le spedizioni Internazionali, selezionando (per le destinazioni in cui è disponibile) le diverse tempistiche di consegna potranno essere scelti i seguenti servizi:
   – Poste Delivery International Express (selezionabile come spedizione con tempi di consegna a 2 giorni per destinazioni UE, a 3 giorni per destinazioni Extra UE);
   – Poste Delivery Globe/Poste Delivery Europe (selezionabile come spedizione con tempi di consegna a 3 giorni per destinazioni UE, a 5 giorni per destinazioni Extra UE);
   – Poste Delivery International Standard (selezionabile come spedizione con tempi di consegna a 10-15 giorni per destinazioni UE, a 10-25 giorni per destinazioni Extra UE).

1.3 Resta inteso che:

1. il singolo servizio, regolato in dettaglio nelle relative condizioni (allegati 2 e 3), sarà individuato in base alla destinazione e alle tempistiche prescelte e selezionate dal Contraente;
2. il servizio Poste Delivery International Standard non è disponibile nel caso si utilizzi l'APP Ufficio Postale;
3. il Contraente, per ogni spedizione, ha la facoltà di scegliere i servizi accessori/opzionali indicati e disciplinati nelle Condizioni Generali relative ai singoli servizi;
4. Resta inteso che, per effetto dell'Ordine Esecutivo adottato il 30 luglio 2025 dalle competenti autorità degli Stati Uniti d'America, i clienti che effettuano spedizioni contenenti merci ivi destinate a far data dal 29 agosto 2025 devono garantire l'assolvimento dei dazi doganali. Conseguentemente, le spedizioni dirette negli Stati Uniti d'America presuppongono la esecuzione del "Servizio Gestione Dazi" descritto nell'Allegato 4).

1.4 Il canale Poste Delivery Web è messo a disposizione dei cittadini residenti in Italia, muniti di Codice Fiscale.
1.5 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.

ART. 2 - MODALITÀ DI ACQUISTO

2.1 Acquisto online e allestimento delle spedizioni

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

a. effettuare la procedura di registrazione sul Sito nella sezione "privati" all'esito della quale otterrà le credenziali di accesso;
b. accedere alla sezione del sito dedicata al canale Poste Delivery Web;
c. scegliere una delle seguenti tipologie di spedizione:
   – Servizi di spedizione internazionali (Poste Delivery International Standard, Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe o Poste Delivery Europe);
d. scegliere la modalità di accettazione (fatta eccezione per Poste Delivery international Standard);
e. scegliere la modalità di consegna (solo per le spedizioni nazionali);
f. compilare i campi proposti dal sistema per completare la procedura d'acquisto;
g. accettare le presenti CGS e le Condizioni Generali spedizioni pacchi nazionali canale Poste Delivery Web per Privati e le Condizioni Generali spedizioni pacchi internazionali canale Poste Delivery Web per Privati, approvando altresì le clausole vessatorie, anche in nome e per conto del mittente se diverso dal Contraente. Con riferimento a tale ultima ipotesi, resta inteso che gli effetti giuridici del contratto avente ad oggetto il Servizio ricadranno direttamente anche sul mittente/ mandante che dovrà intendersi a tutti gli effetti quale parte sostanziale del rapporto di spedizione con Poste (unitamente a Poste ed al Contraente) in virtù di mandato con rappresentanza conferito al Contraente stesso.

2.1.2 Contestualmente all'ordine, il sistema di Poste genera:

- per le spedizioni nazionali (Poste Delivery Web e Poste Delivery Web

Ed. Giugno 2026

Express): la lettera di Vettura (di seguito "LDV") in formato PDF e il Codice 2D che può essere utilizzato dal Contraente 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 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 International Standard, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe la dichiarazione doganale necessaria per le spedizioni extra UE è integrata nella LDV.

La LDV, salvo che non venga stampata dal corriere, è resa disponibile al Contraente che potrà scaricarne, subito dopo l'acquisto online, il file "PDF" sul proprio personal computer.

2.1.3 Il Contraente è tenuto a:

a. stampare, laddove previsto, la LDV nel numero di copie in cui viene scaricato il file in formato "pdf" direttamente da 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, su APP Ufficio Postale e 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;
b. confezionare la spedizione in modo adeguato al peso, formato e contenuto, rispettando le indicazioni contenute nella Guida al Confezionamento relativa al servizio prescelto. Resta inteso che gli avvisi di ricevimento eventualmente richiesti devono essere compilati manualmente dal Contraente;
c. esclusivamente per le spedizioni internazionali, corredare la spedizione dell'ulteriore documentazione prevista nelle relative CG Prodotti Poste Delivery Web e nelle Guide alla spedizione;
d. a seconda della scelta effettuata in fase di acquisto, consegnare la spedizione presso uno degli Uffici Postali o Punto Poste abilitati, o al corriere il giorno fissato per il ritiro a domicilio ad eccezione di:
   – Poste Delivery International Standard che può essere accettato esclusivamente presso uno degli uffici postali;
e. utilizzare la LDV entro il 90° giorno solare successivo all'ordine online.

2.1.4 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 presenti CGS, nelle Guide 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;
h. non siano state compilate in tutti i campi (con specifica indicazione del contenuto della spedizione che non deve essere indicato genericamente);
i. presentino "nomi di fantasia" nei campi "mittente" e "destinatario".

2.2 Esecuzione del servizio

2.2.1 Il Contraente o il Mittente se diverso ha la facoltà di effettuare la spedizione presso gli Uffici postali o Punto Poste abilitati o di chiedere il servizio di ritiro a domicilio alle condizioni di seguito descritte, ad eccezione di quanto previsto al precedente art. 2.1.3, lett. d).

2.2.2 Nel caso in cui il Mittente 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.

Nel caso in cui il Mittente intenda effettuare la spedizione presso un Ufficio Postale, il Contraente stesso prende atto che il peso massimo consentito per ciascuna spedizione è di 30 kg e che le dimensioni massime sono: singolo lato cm 150, somma delle tre dimensioni cm 220, salvo indicazioni diverse sul sito www.poste.it.

2.2.3 In caso di ritiro a domicilio di spedizioni nazionali e internazionali, Poste, nel giorno indicato dal Contraente all'atto dell'acquisto della LDV, provvede a ritirare presso il domicilio la spedizione corredata della LDV stampata e sottoscritta dal Contraente o dal Mittente se diverso, 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, esclusi i giorni festivi. Se richiesto il servizio Ritiro Paperless – disponibile solo per spedizioni nazionali – sarà cura del corriere stampare la LDV e consegnarla al mittente contestualmente al ritiro. Tutte le spedizioni nazionali che superano i 30 kg e/o dimensioni singolo lato oltre i cm 150 e/o somma dei tre lati oltre i cm 220, verranno accettate e consegnate a domicilio.

2.2.4 All'atto del ritiro di spedizioni nazionali e internazionali, qualora il Contraente o il Mittente se diverso risulti assente all'indirizzo indicato, Poste lascerà un avviso con l'indicazione della data e dell'ora in cui è stato effettuato il tentativo di ritiro. In tal caso, il Contraente o il Mittente è tenuto a rinnovare la richiesta di ritiro a domicilio tramite il numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure +39.06.4526.3160 (dall'Italia e dall'estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. Poste si riserva la facoltà di effettuare il ritiro entro il primo giorno feriale successivo a quello della richiesta e/o ripianificarlo, ove necessario. Per le spedizioni nazionali punto-punto, il Mittente sarà preallertato del ritiro con un SMS.

2.2.5 Per le spedizioni nazionali e internazionali, qualora Poste non provveda al ritiro concordato, il Contraente o il Mittente se diverso ha la facoltà di chiamare il numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure +39.06.4526.3160 (dall'Italia e dall'estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata, fra le ore 8:00 e le ore 20:00 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, per concordare il giorno e l'orario del ritiro. In tal caso Poste si impegna ad effettuare il ritiro entro il primo giorno feriale successivo a quello della richiesta.

2.2.6 Il Contraente o il Mittente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, al formato ed al contenuto, rispettando le modalità indicate per ciascun prodotto nella relativa Guida alla spedizione.

2.2.7 Le modalità ed i termini di consegna sono indicati per ciascun prodotto postale nelle relative CGS e nelle Guide.

2.2.8 Il Contraente o il Mittente prende atto, rinunciando a sollevare eccezioni in merito, che i tempi di consegna si riferiscono esclusivamente ad invii:

a. accettati nei canali d'accesso previsti per ciascun servizio di spedizione entro gli orari stabiliti da Poste. Per gli invii accettati oltre gli orari limite i tempi di consegna decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione;
b. che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso e formato, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Contraente e quanto altro previsto nel presente Contratto;
c. diretti a destinatari che non siano istituzioni che, per ragioni di sicurezza, subordino il recapito a specifiche cautele atte ad incidere sulle relative tempistiche.

2.9 Nei casi di mancato utilizzo della lettera di vettura entro 20 giorni dall'acquisto effettuato tramite web e previo suo annullamento, Poste provvederà al rimborso del relativo corrispettivo, mediante riaccredito delle somme secondo la modalità scelta dal Contraente tra quelle indicate nel "Modulo di annullamento e rimborso spedizione". Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora siano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato.

ART. 3 - EFFICACIA, DURATA E RECESSO DEL CONTRATTO

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

3.2 Il Contratto sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per la medesima durata di un anno, salvo disdetta di una delle Parti da inviare, tramite PEC e/o raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza naturale o rinnovata.

3.3 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). Il recesso sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

3.4 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. 4 - CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

4.1 I prezzi sono individuati automaticamente dal sistema in base a tutte le componenti dell'offerta scelte dal Contraente, inclusi eventuali servizi accessori ed opzionali, segnatamente:

- **Spedizioni nazionali**
  Servizio scelto (standard/express), destinazione, peso, dimensione, modalità di accettazione, modalità di consegna e modalità di stampa LDV.

Ed. Giugno 2026

- **Spedizioni Internazionali**
  Tempistiche di consegna, destinazione, peso, dimensione, modalità di accettazione nel rispetto dei limiti previsti per il paese di destino e che sono indicati nelle Guide. Resta espressamente inteso che il prezzo del servizio Poste Delivery International Standard verrà calcolato automaticamente dal sistema in base alle seguenti componenti di offerta: Destinazione, peso, dimensione, eventuali servizi accessori.

4.2 I servizi di recapito non universali di Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria; se destinati nei Paesi extra UE, tali servizi ed il relativo servizio accessorio di ritiro a domicilio sono non imponibili ad IVA (ex art. 9 del DPR 633/1972). Il servizio universale di Poste Delivery International Standard ed il relativo servizio accessorio di contrassegno è da considerarsi esente ai fini IVA ex art.10, co.1, n.16 del DPR 633 del 1972.
I servizi accessori ed opzionali, ad eccezione dei casi sopra citati, sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria. Il servizio di assicurazione è da considerarsi esente da IVA ai sensi dell'articolo 10 comma 1 n. 2 del DPR n. 633/1972.
4.3 Il Contraente è tenuto ad effettuare il pagamento al momento dell'ordine con una delle seguenti modalità:

a. carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle 00:15 alle 23:45, salvo diversa indicazione presente sul sito;
b. carta Postepay tutti i giorni dalle 00:15 alle 23:45, salvo diversa indicazione presente sul sito;
c. addebito su Conto BancoPosta Online dal lunedì al venerdì dalle ore 6:00 alle ore 22:30, salvo diversa indicazione presente sul sito;
d. conto PayPal, disponibile tutti i giorni dalle 00:00 alle 24:00; il pagamento attraverso conto PayPal non è possibile per le spedizioni dirette verso Cuba;
e. Borsellino Spedizioni: l'acquisto mediante il Borsellino Spedizioni (di seguito anche "Borsellino") presuppone la sua attivazione sul Sito nella pagina dedicata al Servizio, previa accettazione delle Condizioni Generali di Servizio stesso e delle altre norme ivi indicate. Con il Borsellino sarà possibile acquistare spedizioni nazionali e internazionali ad eccezione delle spedizioni Poste Delivery International Standard.

4.4.1 Il Borsellino è uno strumento che consente al Contraente di acquistare le spedizioni mediante un plafond precaricato secondo i tagli di ricarica pubblicati su poste.it.
4.4.2 Le ricariche possono essere effettuate con Carta Postepay, con il conto corrente BancoPosta intestato al Titolare del Borsellino, con una carta abilitata ai pagamenti online aderente ad uno dei seguenti circuiti: Visa, Visa Electron, V-Pay, Mastercard, Maestro oppure con PayPal. Il Contraente può utilizzare il plafond presente sul Borsellino durante tutto il periodo contrattuale per l'acquisto delle spedizioni.
4.4.3 Al fine di favorire l'utilizzo del Borsellino, per ogni ricarica effettuata Poste riconoscerà al Contraente un importo aggiuntivo a quanto ricaricato che potrà essere utilizzato per l'acquisto di spedizioni future mediante l'applicazione di uno sconto percentuale sul costo della singola spedizione. Il plafond totale del Borsellino, pertanto, si compone di un plafond corrispondente alle ricariche effettuate dal Contraente e dall'importo riconosciuto da Poste a titolo di buono sconto. Acquistando il Servizio mediante il Borsellino, il prezzo della singola spedizione verrà imputato, in misura percentuale, in parte al plafond ed in parte all'importo riconosciuto da Poste a titolo di sconto.
4.4.4 In particolare, in caso di pagamento tramite Borsellino Spedizioni, lo sconto applicato sarà calcolato al momento dell'acquisto come segue: Totale Bonus/Totale Credito Spendibile.
Il saldo e la lista delle operazioni eseguite con il Borsellino possono essere consultati in ogni momento sul portale Poste Delivery Web nella sezione dedicata al Borsellino Spedizioni.
4.4.5 Il Contraente può in ogni momento disattivare il Borsellino richiedendo a Poste la restituzione del plafond residuo al netto degli importi riconosciuti a titolo di buono sconto ovvero di eventuali crediti di Poste mediante riaccredito sul conto corrente contestualmente indicato dal Contraente stesso; tale plafond verrà restituito da Poste entro il termine di 14 giorni. Analoga operatività sarà seguita in caso di esercizio del diritto di recesso di cui al precedente art. 3.4.
4.4.6 In ragione delle caratteristiche del borsellino in oggetto si rende applicabile la disciplina IVA di cui all'articolo 6quater (buoni corrispettivo multiuso) del DPR n. 633/1972.
Ai sensi di tale normativa il momento di effettuazione IVA di cui all'art. 6 del DPR n. 633/1972 si verifica non al momento della ricarica del Borsellino bensì al momento dell'utilizzo del Borsellino stesso e cioè all'atto della fruizione del servizio postale reso.
4.4.7 Il Contraente prende atto che il plafond del Borsellino (al netto dell'importo riconosciuto da Poste a titolo di sconto) potrà essere eroso nel caso in cui, successivamente all'acquisto delle LDV ovvero dell'accettazione, venissero accertati eventuali oneri doganali e/o riscontrate eventuali differenze di peso/dimensioni sulla base dei listini vigenti.
4.4.8 Qualora il plafond del Borsellino (al netto dell'importo riconosciuto da Poste a titolo di sconto) non risultasse capiente Poste addebiterà l'importo integrativo sul carrello di Poste Delivery Web e invierà apposita comunicazione al Contraente. A seguito del pagamento Poste emetterà una fattura ai sensi dell'art. 4.6 che segue.
4.4.9 A seguito del pagamento dell'importo dovuto a titolo di integrazione, Poste emetterà fattura in modalità differita entro il giorno 15 del mese successivo a quello del pagamento, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972.
4.5 Poste emette verso il Contraente 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 Contraente, 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 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 Contraente, sarà inoltre inserita sulla bacheca assegnata all'atto della registrazione al sito. Il Cliente riceverà fatture distinte per le spedizioni pagate con il Borsellino Spedizioni e quelle pagate con gli altri strumenti di pagamento.
4.6 Ove Poste, in sede di verifica, riscontrasse una difformità nella modalità di accettazione, di peso e di dimensioni del pacco 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 ovvero sul borsellino. Conseguentemente e fermo quanto stabilito nel successivo art. 13.2 (Risoluzione e clausola risolutiva espressa), è nella facoltà di Poste sospendere il Servizio, ai sensi dell'art. 7.1 (Sospensione del servizio), 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 corrispettivo per la riconsegna.

ART. 5 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE - RECLAMI
5.1 Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dalle presenti CGS 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 o fatto dipendente da Poste;
- mettere a disposizione del Contraente, per qualsiasi necessità o chiarimento, il servizio assistenza consultando la sezione Assistenza presente sul sito www.poste.it.

5.2 Poste è responsabile dei dati e dei documenti originati dal Sistema preposto al Servizio, dal momento della conferma dell'ordine da parte del Contraente.
5.3 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:

a. forza maggiore o caso fortuito come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, attacco di hacker o virus informatici, fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
b. errata utilizzazione del Servizio da parte del Contraente ivi compresa la casistica di cui al precedente art. 4 (Corrispettivi, modalità di fatturazione e di pagamento) o utilizzazione non conforme alle specifiche tecniche e/o alla vigente normativa;
c. mancato rispetto delle condizioni di utilizzo del Servizio online proposte dal sito.

5.4 Poste, inoltre, non risponde di eventuali sospensioni del Servizio e di danni eventualmente subiti dal Contraente e/o da terzi, nei casi di guasto della connessione alla rete internet lato Contraente 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.
5.5 Poste non è responsabile dei malfunzionamenti della rete internet utilizzata per il Servizio.
5.6 Poste sarà esclusivamente responsabile verso il Contraente o il

Ed. Giugno 2026

mittente se diverso per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, etc.).
5.7 Gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione ed il recapito degli invii di Poste Delivery Web sono regolati, in conformità alla Carta dei servizi postali, pubblicata sul Sito dalle relative CG Prodotti Poste Delivery Web, anche con riguardo alle specifiche ipotesi di disservizio e dei relativi risarcimenti. Il Contraente o, alternativamente, il Mittente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie e nei limiti degli importi previsti nelle CGS con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo.
5.8 Per le spedizioni nazionali punto-punto, il Contraente avrà diritto esclusivamente al rimborso a titolo di penale (escluso da IVA ai sensi dell'art. 15 del DPR n. 63371972):
a) d ella maggiorazione prevista per il servizio opzionale in caso di ritardi nella consegna eccedenti i 60 minuti imputabili a Poste;
b) d el costo dell'intera spedizione qualora il ritiro non vada a buon fine per motivi imputabili a Poste.
Il rimborso dovrà essere richiesto dal Contraente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione.
5.9 Tutti i reclami relativi ai servizi postali utilizzati tramite Poste Delivery Web devono essere inoltrati dal Contraente, o da una persona da esso delegata o dal mittente della spedizione o dal destinatario, nei termini e con le modalità previste dalle Condizioni Generali Prodotti Poste Delivery Web relative a ciascun prodotto, pubblicate sul Sito.

ART. 6 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CONTRAENTE
6.1 l Contraente accetta le presenti CGS e quant'altro ivi richiamato e si obbliga in particolare a:
a. rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste per il Servizio Poste Delivery Web impegnandosi a dichiarare in maniera corretta e veritiera il peso, la dimensione e il contenuto della spedizione;
b. utilizzare Poste Delivery Web solo per gli scopi indicati nelle presenti CGS;
c. non servirsi di Poste Delivery Web per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
d. effettuare i pagamenti nei termini e con le modalità previste nel precedente articolo 4 (Corrispettivi, modalità di fatturazione e di pagamento);
e. 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;
f. manlevare e tenere indenne Poste da ogni pretesa proveniente dal mittente della spedizione o da terzi esorbitante le previsioni di cui all'articolo 5 (Obblighi e responsabilità di poste - Reclami) e specificamente ai punti 5.6 e 5.7;
g. assicurare il funzionamento degli apparati informatici e trasmissivi di sua proprietà tramite i quali il Contraente accede al Servizio;
h. 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.
6.2 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;
- a chiedere 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.

6.3 Il Contraente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione e la fruizione del Servizio.
6.4 Sono a carico del Contraente i costi relativi all'utilizzazione delle apparecchiature tramite le quali accede al Servizio e dei supporti trasmissivi necessari.
6.5 Il Contraente dichiara di essere residente in Italia.
6.6 Il Contraente ed il mittente della spedizione garantiscono 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 e ai regolamenti nazionali ed internazionali applicabili.
6.7 Il Contraente ed il Mittente della spedizione sono responsabili del corretto confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite e sono responsabili degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento nei limiti dell'articolo 1693, comma 1 del codice civile.
6.8 Il Contraente ed il Mittente sono consapevoli della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la LDV e con ogni altra documentazione eventualmente allegata alle spedizioni. 6.9 Il Contraente ed il Mittente della spedizione se diverso sono tenuti a consultare preventivamente le CG e le Guide relative al servizio scelto tramite canale Poste Delivery Web per conoscerne le condizioni ed i termini di erogazione.

ART. 7 - SOSPENSIONE DEL SERVIZIO
7.1 Poste si riserva la facoltà di sospendere il Servizio anche per sopravvenute esigenze organizzative e/o qualora il Servizio sia stato utilizzato dal Contraente con modalità non conformi al Contratto e/o alla normativa vigente nonché il caso di incapienza del borsellino (anche per le ipotesi di cui al precedente art. 4.4.8) dandone tempestiva comunicazione al Contraente all'indirizzo indicato per le comunicazioni.
7.2 Nel caso in cui l'erogazione fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, caso fortuito o da qualsiasi altra circostanza non imputabile a Poste, il Servizio sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata delle suddette cause.

ART. 8 - SICUREZZA
8.1 Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, rilasciando apposite credenziali (User ID e Password) per l'accesso controllato al sito.

ART. 9 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
9.1 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy rilasciata da Poste in sede di registrazione del Contraente al Sito.
9.2 Ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, il Contraente dichiara di:
- essere legittimato a trasmettere a Poste nonché ai suoi aventi causa i dati di contatto di ciascun destinatario nonché di eventuali mittenti/ mandanti (nominativo, indirizzo, e-mail e/o numero di telefono cellulare) ai fini dell'erogazione del Servizio e dell'invio di notifiche informative (via SMS/mail) funzionali all'erogazione dei servizi di spedizione richiesti (nazionali);
- esonerare Poste da qualsiasi responsabilità al riguardo. Resta espressamente inteso fra le parti che in assenza dei predetti dati il Servizio non potrà essere erogato e le notifiche informative (via SMS/mail) non potranno essere inviate.

ART. 10 - MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO
10.1 Poste si riserva la facoltà di modificare, nel corso del rapporto contrattuale, le presenti condizioni contrattuali ivi compresi i corrispettivi, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali.
10.2 Le modifiche/integrazioni previste nel precedente capoverso saranno comunicate al Contraente tramite idonei mezzi di comunicazione a distanza per l'uso dei quali sin da ora il Contraente stesso presta il proprio consenso.
10.3 Poste si riserva, altresì, la facoltà di modificare o integrare le specifiche tecniche dei servizi pubblicate sul sito di Poste. Tali modifiche/integrazioni verranno pubblicizzate sul sito www.poste.it nelle sezioni dedicate nonché sul portale Poste Delivery Web.
10.4 Ove il Contraente non intenda accettare le variazioni di cui al presente articolo, potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui al precedente art. 3. In mancanza di tale recesso, che dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione inviata da Poste, le variazioni si intenderanno comunque accettate.
10.5 Poste si riserva la facoltà di sospendere e/o limitare il Servizio dandone tempestiva informazione al Contraente, riservandosi di concordare diverse modalità di esecuzione del Servizio stesso; resta ferma la possibilità per Poste di sospendere il Servizio senza preavviso in caso di mancato pagamento da parte del Contraente, in tutto o in parte, di una delle fatture di cui al precedente art. 4 o in caso di incapienza del borsellino elettronico, laddove prescelto dal Contraente stesso.
10.6 Il Contratto non è cedibile da parte del Contraente, in tutto o in parte, se non previo consenso scritto di Poste.

Ed. Giugno 2026

ART. 11 - FORO COMPETENTE
11.1 Fatto salvo quanto previsto dal regolamento di conciliazione, per le controversie relative all'interpretazione ed esecuzione delle presenti CGS è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Contraente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

ART. 12 - ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO AI SENSI DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO) PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA
12.1 Il Cliente prende atto e accetta che, ai sensi dell'articolo 59 lett. n) del D.Lgs. 206/2005, è escluso il diritto di recesso, in quanto il Cliente medesimo richiede a Poste l'esecuzione di un contratto di trasporto di beni, ferma restando la possibilità di esercitare il recesso civilistico previsto al precedente art. 3 e la possibilità di annullamento della spedizione ai sensi del precedente art. 2.2.9.

ART. 13 - RISOLUZIONE E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA
13.1 Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1454 del codice civile, in caso di grave 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, qualora tale termine sia decorso inutilmente, il Contratto si intenderà senz'altro risolto. Decorso il termine senza che vi sia adempimento, il Contratto sarà risolto di diritto, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali danni.
13.2 Il Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, nel caso in cui venga riscontrata su almeno tre pacchi, comunque spediti, una difformità di peso e di dimensioni rispetto a quanto dichiarato in fase di acquisto della Lettera di Vettura.
13.3 La risoluzione del Contratto opererà di diritto dal ricevimento di una comunicazione, 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 della parte adempiente di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa. Il Contraente è consapevole che la risoluzione del Contratto costituisce causa di sospensione del servizio Poste Delivery Web su poste.it.

ART. 14 - REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA
Il Gruppo Poste Italiane ha adottato
- un Codice Etico;
- un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231") conforme ai principi e alle linee guida previste dal D.Lgs. 231/2001;
- una Politica Integrata; ai quali Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

Il codice Etico, il Modello organizzativo 231 e la Politica Integrata sono consultabili sul sito www.poste.it.
Il presente articolo, in linea con quanto sopra menzionato, definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui deve attenersi il Contraente. Le relazioni commerciali con il Contraente si svolgono nel reciproco rispetto di criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse. In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri clienti ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità. In relazione a quanto sopra, il Contraente assicura, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori, di attenersi nei rapporti con il Gruppo Poste Italiane a principi di buona fede, diligenza, collaborazione, affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale. Il Contraente si impegna a promuovere l'applicazione dei suddetti principi etici anche verso terzi comunque coinvolti direttamente o indirettamente in qualsivoglia relazione con il Gruppo Poste Italiane.
In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Accordo, il Contraente:
- si impegna ad uniformarsi alla normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e di pratiche commerciali scorrette, astenendosi dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza e del codice del consumo;
- si obbliga a trattare in modo riservato qualsiasi notizia, documento, informazione, concetto e know-how, concernente in modo diretto o indiretto l'attività del Gruppo Poste Italiane di cui dovesse venire a conoscenza in conseguenza dei rapporti instaurati;
- si impegna al rispetto delle norme in materia di tutela ambientale anche al fine di preservare la qualità del territorio in cui opera e promuovere un migliore utilizzo delle risorse naturali;
- agisce nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione, interposizione e appalto di prestazioni di lavoro;
- si impegna al rispetto dei diritti fondamentali e della dignità dei propri dipendenti nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro;
- non ammette né intraprende alcuna forma di corruzione direttamente o indirettamente nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane.

Il Contraente, inoltre, dichiara per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni e, in particolare, di quanto previsto dal decreto legislativo n. 231/2001 e di improntare la conduzione degli affari e la gestione dei rapporti interni al puntuale rispetto di detta normativa e pertanto si impegna a non tenere comportamenti che potrebbero determinare la commissione, anche tentata, dei reati ivi contemplati e ad adottare e attuare, ove opportuno, procedure idonee a prevenire dette violazioni.

ART. 15 - DISCIPLINA APPLICABILE
15.1 Per quanto non diversamente disposto nelle presenti CGS, si applicano, le CG relative ai singoli servizi di spedizione acquistabili tramite canale Poste Delivery Web, la Carta dei servizi postali o, nel caso di Poste Delivery International Standard, la Carta del servizio postale universale 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 (DPR 12 gennaio 2007, n. 18 e s.m.i.).
15.2 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.
15.3 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:
- art. 2.1.4 (Modalità di acquisto); art. 3.3 (Efficacia, durata e recesso del contratto); artt. 4.4.7, 4.6 (Corrispettivi e modalità di fatturazione e pagamento); artt. 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 (Obblighi e Responsabilità di Poste Reclami); artt. 6.1 lett. e, lett. f) e lett. h), 6.2, 6.6 e 6.7 (Responsabilità del Contraente); artt. 7.1, 7.2 (Sospensione del Servizio); artt. 10.1, 10.3 e 10.5 (Modifiche e cessione del Contratto); art. 11.1 (Foro Competente); artt. 13.2 e 13.3 (Risoluzione e clausola risolutiva espressa) delle CGS Canale Poste Delivery Web;
- artt. 4.3 e 4.4 (Oggetti non ammessi e confezionamento), 5.2, 5.3, 5.4 (Obblighi e responsabilità di Poste, Reclami e Risarcimenti) delle CG Spedizioni Pacchi Nazionali Canale Poste Delivery Web (All. 1);
- artt. 2.2, 2.3 e 2.4 (Contenuti), art. 3.3 (Documenti di spedizione) art. 4.6 (Confezionamento); artt. 5.2 e 5.5 (Modalità e tempi indicativi di consegna); art. 6.9 e 6.10 (Restituzione); artt. 7.1, 7.2, 7.3 e 7.5 (Responsabilità di Poste) delle CG Spedizioni Pacchi Internazionali Canale Poste Delivery Web (All. 2);
- artt. 2.2, 2.3 (Contenuti); 4.6 (Confezionamento); 5.2, 5.5 (Modalità e tempi indicativi di consegna); 6.3 e 6.4 (Restituzione); 7.3, 7.4, 7.6 (Responsabilità di Poste) delle CG Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Poste Delivery International Standard Canale Poste Delivery Web (All. 3).
- art. 2.4 (Corrispettivi e dazi), 3.1 lett.c) (Obblighi e responsabilità del Cliente), 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 (Obblighi e responsabilità di Poste) delle Condizioni Generali Servizio Gestione Dazi USA (All.4).

ART. 16 - ALLEGATI 16.1 SI ALLEGANO:
- Allegato 1 - Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Nazionali Canale Poste Delivery Web Per Privati.
- Allegato 2 - Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Internazionali Canale Poste Delivery Web Per Privati.
- Allegato 3 - Condizioni Generali Spedizioni Pacchi Poste Delivery International Standard Per Privati.
- Allegato 4 - Condizioni Generali Servizio Gestione Dazi (USA).

Ed. Giugno 2026

ALLEGATO 1 - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI NAZIONALI CANALE POSTE DELIVERY WEB PER PRIVATI

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG"), disciplinano il Servizio "Corriere Espresso Nazionale" (di seguito "Servizio") di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito "Poste") e sono pubblicate sul sito www.poste.it.

Di seguito sono descritti il Servizio di spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express) ed 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. 1.4 (Descrizione del servizio) delle CGS, 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 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.

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

ART. 2 - TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

2.1 Conformemente a quanto disciplinato nella Carta dei Servizi Postali, pubblicata sul sito www.poste.it le spedizioni saranno recapitate secondo le seguenti tempistiche:

- spedizioni nazionali veloci (Poste Delivery Web Express): Consegna da 1 a 4 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi). Il Cliente potrà consultare il simulatore disponibile online al link https://www.poste.it/tempi-consegna/index.html#!/iniziare per il calcolo dei tempi stimati di consegna in funzione della tratta (origine-destinazione), del canale e della data di accettazione;
- 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 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 Contraente o mittente (d'ora in poi anche "Cliente") può scegliere online di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale inserendo tutte le informazioni a sistema. Il sistema riporterà 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 ovvero tramite il numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure +39.06.4526.3160 (dall'Italia e dall'estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi.

2.5 Il mittente può scegliere online di indirizzare e far recapitare la spedizione in Fermoposta inserendo tutte le informazioni a sistema. Il sistema riporterà sulla LDV (il Cliente dovrà fare lo stesso 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, ovvero tramite il numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure +39.06.4526.3160 (dall'Italia e dall'estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. 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, o un Punto Poste Da Te. La durata della giacenza dell'invio è di 7 giorni lavorativi per gli invii recapitati presso Punto Poste Collect Points e Punto Poste Da Te, 3 giorni lavorativi per gli invii recapitati presso Punto Poste Locker. Il computo dei giorni di giacenza decorre dal giorno di arrivo della spedizione.

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 (cerca spedizioni) oppure contattando il Contact Center di Poste Italiane al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure +39.06.4526.3160 (dall'Italia e dall'estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata, 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, a distruggere o disporre della spedizione, anche per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni.

ART. 3 - SERVIZI ACCESSORI E OPZIONALI

3.1 Il mittente, se interessato, potrà richiedere i servizi accessori e opzionali, i cui prezzi sono pubblicati sul sito 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). 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). 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 al 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

Ed. Giugno 2026

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 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 280 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 450. Sarà consentita l'accettazione ed il recapito presso l'Ufficio Postale solo per le spedizioni con una lunghezza massima fino a cm 150 e somma dei tra lati fino a cm 220. L'elenco degli Uffici Postali abilitati è disponibile sul sito 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 e-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.
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). Qualora si riscontri che una spedizione già avviata contenga materiale pericoloso, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un'area sicura. Poste Italiane ne darà comunicazione al mittente, il quale ha la facoltà di:a) provvedere al ritiro della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese entro e non oltre il termine perentorio che sarà riportato nella comunicazione medesima; b) autorizzare l'abbandono della spedizione con le modalità indicate da Poste Italiane, con addebito delle relative spese di smaltimento.

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 LDV. 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, 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 stesso, 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.
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 espresse (Poste Delivery Web Express):
a. ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto di eventuali servizi accessori (es. contrassegno); sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (ritiro a domicilio e/o consegna a domicilio);
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: il risarcimento è di € 50,00;
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; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (ritiro a domicilio e/o consegna a domicilio).

<u>Spedizioni nazionali espresse (Poste Delivery Web Express) assicurate:</u>
a. 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. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione

Ed. Giugno 2026

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 e di eventuali servizi accessori (es. contrassegno); sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (ritiro a domicilio e/o consegna a domicilio);

b. 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. ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto di eventuali servizi accessori (es. contrassegno); sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (ritiro a domicilio e/o consegna a domicilio);
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: il risarcimento è di € 30,00;
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; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (ritiro a domicilio e/o consegna a domicilio).

Spedizioni nazionali standard Poste Delivery Web assicurate:

a. 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. 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 e di eventuali servizi accessori;
b. 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.

Ed. Giugno 2026

ALLEGATO 2 - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI INTERNAZIONALI CANALE POSTE DELIVERY WEB PER PRIVATI
Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG") disciplinano i pacchi internazionali non universali di Poste spediti tramite il canale Poste Delivery Web Privati. 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 (d'ora in poi anche "mittente") può verificare sul sito 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 e presso gli Uffici Postali.
1.3 Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà oltre che degli operatori esteri di riferimento, della propria rete unitaria e capillare, il cui modello operativo integra stabilmente prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A. e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

ART. 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.) 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), tabacco.
2.2 È onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici etc.) 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. In particolare, qualora si riscontri che una spedizione già avviata contenga materiale pericoloso, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un'area sicura. Poste Italiane ne darà comunicazione al mittente, il quale ha la facoltà di: a) provvedere al ritiro della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese entro e non oltre il termine perentorio che sarà riportato nella comunicazione medesima; b) autorizzare l'abbandono della spedizione con le modalità indicate da Poste Italiane, con addebito delle relative spese di smaltimento.

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 può 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 CG 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 CAP ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, email, 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 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

Ed. Giugno 2026

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 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.
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, allegando obbligatoriamente: 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 alla Spedizione di riferimento sono elencati i Paesi che non autorizzano la restituzione al mittente delle spedizioni non consegnate. Ove non fosse richiesta la restituzione, la spedizione si considererà abbandonata. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, a distruggere o disporre della spedizione, anche 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 alle Spedizioni di rifermento. 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, ai sensi della delibera AGCom 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 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
Poste Delivery International Express (anche nella modalità Poste Delivery Web)	✓ Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione IVA inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione. ✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = 26 € oltre le spese di spedizione IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). ✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, se la spedizione è stata restituita al mittente = spese di spedizione IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). **Poste Delivery International Express Assicurato** ✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione IVA inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione. ✓ 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 IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). ✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione ed al netto del servizio di assicurazione IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio).

Ed. Giugno 2026

Servizio	Ristori
Poste Delivery Europe (anche nella modalità Poste Delivery Web)	✓ 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) IVA inclusa ove applicabile. In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso delle spese di spedizione; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). ✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). **Poste Delivery Europe Assicurato** ✓ 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 IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). ✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione ed al netto del servizio di assicurazione IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio).
Poste Delivery Globe (anche nella modalità Poste Delivery Web)	✓ 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. ✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = spese di spedizione IVA inclusa ove applicabile oltre a 25,82 €. ✓ 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 servizi accessori IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). **Poste Delivery Globe Assicurato** ✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione IVA inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione. ✓ 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 IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio). ✓ Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = spese di spedizione e al netto del servizio di assicurazione IVA inclusa ove applicabile; sono inclusi nel costo della spedizione il costo del nolo ed eventuali componenti di offerta scelte dal Contraente in fase di acquisto (es. ritiro a domicilio).

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, etc.).

Ed. Giugno 2026

ALLEGATO 3 - CONDIZIONI GENERALI SPEDIZIONI PACCHI POSTE DELIVERY INTERNATIONAL STANDARD CANALE POSTE DELIVERY WEB PER PRIVATI

Le presenti Condizioni Generali (di seguito "CG") disciplinano il servizio universale "Poste Delivery International Standard" – già pacco ordinario internazionale – di Poste tramite il canale Poste delivery Web.

ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Poste Delivery International Standard è un servizio postale universale (art. 3 del D.Lgs. 261/99) che ha per oggetto il recapito all'estero di invii postali, contenenti merci o oggetti, fino a 20 kg.

1.2 Il mittente è tenuto a compilare per ciascuna spedizione un'apposita lettera di vettura (di seguito "LDV"), riportando tutte le informazioni richieste dalla normativa vigente in modo chiaro e leggibile sottoscrivendo per accettazione le presenti CG ed indicando gli eventuali servizi accessori richiesti.

1.3 Poste nello svolgimento delle attività relative al servizio si avvarrà della propria rete 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 n. 50/2016.

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 del servizio. Non possono essere comunque spediti invii contenenti 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. Preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo come pacchi con valore dichiarato. È onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici etc.) 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.

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

2.3 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") può 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 CC 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 CAP 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 International Standard.

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 Poste Delivery International Standard 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 del servizio postale universale pubblicata sul Sito www.poste.it i tempi indicativi di consegna per Poste Delivery International Standard sono i seguenti:

a. in Unione Europea, consegna da 10 a 15 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi);
b. al di fuori dell'Unione Europea, consegna da 10 a 25 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi il sabato e festivi e i tempi di espletamento delle 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 CG. 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 nonché disponibili presso gli Uffici Postali, i seguenti servizi accessori, barrando l'apposita casella sulla LDV.

ASSICURAZIONE

6.1.1 Nei Paesi che accettano tale servizio, è possibile assicurare il contenuto dei pacchi inviati all'estero per l'effettivo valore del contenuto, indicato dal mittente fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul sito Internet www. poste.it.

6.1.2 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 di Poste Delivery International Standard, allegando obbligatoriamente: 1) originale della Lettera di Vettura; 2) la documentazione attestante l'entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente com-

Ed. Giugno 2026

provanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto.
6.1.3 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
6.2 I tempi di giacenza variano da 15 giorni ad un mese ed in casi eccezionali il periodo può essere esteso fino a 2 mesi, se la legislazione del Paese di destino lo prevede.

RESTITUZIONE
6.3 Nella lettera di vettura il mittente è tenuto ad indicare la propria scelta in merito alla restituzione o meno della spedizione in caso di mancata consegna al destinatario. Ove non fosse richiesta la restituzione, 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.
6.4 La restituzione, quando sia possibile, sarà effettuata con addebito al mittente degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione e delle spese di rinvio al mittente.

CASELLE POSTALI
6.5 Il servizio di recapito in casella postale è ammesso.

CONTRASSEGNO
6.6 Il servizio consente la riscossione presso il destinatario del valore della merce spedita il cui importo viene rimborsato al mittente. Il mittente deve indicare sulla lettera di vettura l'importo del contrassegno in cifre e in lettere e compilare l'apposito modello (TFP3 o CN29ter), indicando la modalità di rimborso prescelta. La consegna avrà luogo previa riscossione, da parte dell'operatore postale di destinazione, della somma che sarà rimborsata al mittente tramite vaglia internazionale o eurogiro, il cui costo, stabilito dall'amministrazione postale di destina, è a carico del destinatario. Il servizio è consentito solo per alcuni Paesi esteri che stabiliscono anche gli importi massimi riscuotibili in contrassegno. Informazioni di dettaglio possono essere richieste agli Uffici Postali o consultare sul sito www.poste.it.

ART. 7 - RESPONSABILITÀ DI POSTE
7.1 Conformemente a quanto stabilito dalla Carta del Servizio postale universale pubblicata sul Sito www.poste.it, ai sensi della delibera AGCom n. 48/14/ CONS Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal mittente 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 che provvede al recapito nel paese estero di destinazione, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo ivi compresi i danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, etc.). 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.
7.2 Nel caso in cui sia stato richiesto il servizio di contrassegno, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato.
7.3 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 mittente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio e per ogni altro fatto imputabile al mittente.
7.4 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.
7.5 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.
7.6 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, etc.).

Servizio	Ristori
Poste Delivery International Standard	✓ Ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori. ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione. ✓ Mancato rimborso del contrassegno: l'importo corrispondente al valore del contrassegno se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato. ✓ <u>Perdita totale e/o Danneggiamento totale</u>: – Poste Delivery International Standard: valore del contenuto (fino ad un importo massimo di 40 DTS*** + 4,50 DTS per kg per singolo pacco) oltre alle spese di spedizione; – Poste Delivery International Standard assicurato: l'importo del valore dichiarato più spese di spedizione meno spese di assicurazione con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale); – Poste Delivery International Standard con Contrassegno: valore del contrassegno più spese di spedizione in caso di perdita. ✓ <u>Perdita parziale e/o Danneggiamento parziale</u>: – Poste Delivery International Standard: l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto fino ad un importo massimo totale di 40 DTS + 4,50 DTS per kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione; – Poste Delivery International Standard assicurato: l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale); – Poste Delivery International Standard con Contrassegno: l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra per la Perdita e/o Danneggiamento.

Ed. Giugno 2026

ALLEGATO 4 - CONDIZIONI GENERALI SERVIZIO GESTIONE DAZI (USA)

ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Le presenti condizioni generali di servizio regolano la gestione degli adempimenti doganali – ivi compreso il pagamento dei dazi – per le spedizioni dirette verso gli Stati Uniti di America contenti merci, in conformità all'Ordine Esecutivo del 30 luglio 2025 adottato dalle competenti autorità statunitensi.

1.2 Il Cliente, in particolare, conferisce a Poste un mandato senza rappresentanza affinché siano eseguite, per suo conto, le attività di cui al precedente capoverso, ivi compreso il pagamento dei dazi doganali (di seguito "Servizio di Gestione Dazi"), autorizzandola ad avvalersi di un soggetto accreditato presso la U.S. Customs and Border Protection (di seguito "Soggetto Accreditato").

ART. 2 - CORRISPETTIVI E DAZI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

2.1 A fronte dell'erogazione del Servizio di Gestione Dazi, il Cliente riconoscerà a Poste i seguenti importi:

a. l'importo dei dazi calcolati così come accertati da CBP e riportati nelle fatture di cui al successivo art.3., restando inteso che detto importo verrà trasferito, in virtù del mandato conferito, al Soggetto Accreditato; i dazi vengono determinati tenendo conto del tasso di cambio al momento dell'emissione della fattura.
b. € 1,22 (iva inclusa) per l'erogazione del Servizio Gestione Dazi. Tale somma include anche la remunerazione dovuta al Soggetto Accreditato. Poste si riserva la facoltà di modificare l'importo per ragioni connesse alle variazioni del tasso di cambio dollaro / euro o alla remunerazione del Soggetto Accreditato, pubblicando il nuovo corrispettivo sul sito www.poste.it. Quest'ultimo si applicherà alle spedizioni effettuate successivamente alla data della pubblicazione.2.2 I dazi di cui alla precedente lett. a) sono fuori campo IVA mentre il corrispettivo di cui alla lettera b) è soggetto ad IVA ad aliquota ordinaria.

2.3 I dazi e i corrispettivi sopra riportati sono, in ogni caso, aggiuntivi rispetto a quanto dovuto ai fini del recapito.

2.4 Resta inteso che laddove, per qualsivoglia ragione, i dazi dovuti e accertati dalla CBP risultassero superiori a quelli versati dal Cliente, quest'ultimo provvederà al pagamento della relativa integrazione con le modalità e nei termini di cui al successivo art.2.5.

2.5 In un momento successivo alla spedizione, Poste darà informazione al Cliente di quanto dovuto ai sensi del precedente art.2.1 mediante avviso sulla bacheca personale del Sito. L'importo dovuto sarà addebitato sul carrello del portale Poste Delivery Web ovvero sul borsellino. Per la fatturazione e il pagamento di tali imposti trova applicazione quanto riportato nell'art.4 delle Condizioni Generali di Contratto

ART. 3 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

3.1 Ai fini della corretta esecuzione Servizio, il Cliente si impegna, anche per conto di eventuali aventi e danti causa, ad adempiere tutte le obbligazioni previste nel Contratto e, inoltre, a:

a. rispettare le specifiche tecniche di cui al Contratto con particolare riferimento alle Guide per le spedizioni dirette negli Stati Uniti d'America;
b. comunicare a Poste e mantenere aggiornato ogni dato utile ai fini dell'erogazione del Servizio Gestione Dati;
c. manlevare e tenere indenne Poste da diritti doganali, sanzioni, addebiti, spese e da qualsiasi onere derivanti da erronee o incomplete dichiarazioni o dipendenti da inadeguatezza della documentazione, delle licenze e dei permessi richiesti per la spedizione, ovvero derivanti dalla distruzione o restituzione di spedizioni non potute consegnare ai destinatari;

3.2 Resta inteso tra le Parti che il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità dei dati forniti.

ART. 4 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

4.1 Ai fini della corretta esecuzione del Servizio, Poste si im¬pegna ad adempiere tutte le obbligazioni previste nel presente Allegato e, in particolare, in esecuzione del mandato ricevuto, a corrispondere al Soggetto Accreditato gli importi di cui all'art. 2.1.

4.2 Resta inteso che Poste non risponderà di ritardi o dell'impossibilità di effettuare la consegna con conseguente restituzione degli invii per problemi di natura doganali non imputabili a Poste o al Soggetto Accreditato (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).

4.3 Poste, inoltre, non assume alcuna responsabilità se, per cause di natura tecnica, l'attivazione del Servizio venisse ritardato, fermo restando che Poste ne darà opportuna e preventiva comunicazione al Cliente.

4.4 Nel caso di errata o mancata esecuzione del Servizio per un fatto imputabile a Poste o al Soggetto Accreditato, Poste stessa riconoscerà al Cliente un ristoro pari agli importi di cui al precedente art.2.1. Laddove un invio fosse smarrito o danneggiato, tale ristoro sarà accordato solo per fatti occorsi nella tratta nazionale e per gli importi eventualmente già riscossi da Poste, non potendo più essere espletato il Servizio Gestione Dati. Resta ferma l'applicazione, per l'attività di recapito, di quanto accordato dal Contratto.

4.5 Ad integrazione del Contratto stesso, in ogni caso Poste non sarà responsabile per eventuali danni causati da:

a. forza maggiore o caso fortuito (quali ad esempio: incendi, disastri naturali, mancanza di energia, scioperi, anche del proprio personale, attacco di hacker o virus informatici), fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi prontamente per limitare o eliminare la causa;
b. manomissione o interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
c. errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente e mancato rispetto da parte dello stesso delle indicazioni tecniche e di sicurezza contenute nell'Allegato tecnico e/o fornite da Poste;
d. malfunzionamento degli apparecchi utilizzati dal Cliente;
e. guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;
f. guasto degli apparati informatici del Cliente utilizzati per il Servizio;
g. nei casi di cui ai punti b), d), e) ed f) il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Cliente.

Ed. Giugno 2026