

CARTA DEI SERVIZI POSTALI

Posteitaliane

Posteitaliane

INDICE

1. Chi siamo e i nostri valori 4
2. Cos'è la Carta dei servizi postali 5
3. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi 6
4. Modalità di recapito a giorni alterni 6
5. Assistenza, Reclami e Conciliazione 7
L'ASSISTENZA 7
I RECLAMI 7
LA CONCILIAZIONE 9
6. Rimborsi, indennizzi e ristori 9
Casi in cui sono previsti 9
Modalità e tempi di riscossione 10
7. I nostri servizi 10
Raccomandata 1 10
PostaTime 12
Servizio Prioritario Non universale 13
Postapriority Internazionale 14
Telegramma 15
Poste Interactive 16
Postatarget 17
Postatarget International 19
Postareply 20
Gamma Posteminibox 21
Posteminibox Exprès (canale UP) 23
Poste Delivery Express 23
Poste Delivery Web Express 25
Poste Delivery Web 26
Poste Delivery Box Express 28
Poste Delivery Box Standard 29
Poste Deliverybox International Express 30
Gamma Poste Delivery Business 31
Poste Delivery Business Standard 31
Postedelivery Business Express 33
Poste Delivery Business International Standard 36
Poste Delivery Business International Express 37
Poste Delivery Business International Plus 39
Poste Delivery Globe 41

Poste Delivery Europe 42
Poste Delivery International Express 43
Gamma Extradoc 45
Crono 46
Crono Express 48
Crono Economy 49
Crono Reverse 50
Crono Internazionale 51
Posta Light 52
Caselle Postali 53
SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO SDA 54
Extralarge 54
Andata & Ritorno 55
Capi Appesi 57
Road Europe 58
Internazionale Express 59
Raccomandata- Raccomandata Assicurata 60
Raccomandata Uno - Raccomandata Uno Assicurata 61
Prodotti ZeroTre, ZeroQuindici, ZeroTrenta 61
Golden Service 62
E-boost 63
Economy 64
SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO C.L.P. 65
Express Box 65
Standard Box 66
Export Box 67
SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO NEXIVE 69
Posta Certificata (Formula Certa) 69
Posta Raccomandata 70
Raccomandata Internazionale (Raccomandata International) 71
Posta prioritaria internazionale (Formula International) 71
Pubblicità diretta indirizzata (Formula Certa Direct / Simply) 72
Sistema espresso 73
Sistema Economy 73
Sistema Slim 74
Sistema International 74

Posteitaliane

1. Chi siamo e i nostri valori

Poste Italiane è la più grande infrastruttura di servizi in Italia. Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio nazionale, ai forti investimenti in ambito tecnologico e al patrimonio di conoscenze rappresentato dai suoi oltre 140mila dipendenti, Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale nel processo di crescita e modernizzazione del Paese. Nell'ambito dei servizi postali Poste Italiane, per disposizione di legge (artt. 3 e 23 del D. L.gs. 261/99), è il Fornitore del servizio postale universale.
Gli importanti investimenti in ricerca e sviluppo e nella formazione dei propri dipendenti hanno inoltre consentito a Poste Italiane di creare servizi avanzati basati sulle esigenze dei clienti e capaci di cogliere le trasformazioni sociali del nostro Paese.
Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane e rappresentano un punto di riferimento per la nascita di una cultura coerente con la tradizione e la storia delle Poste in Italia.
Da sempre attenta al rispetto dell'ambiente e ai temi dello sviluppo sostenibile, l'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni e nell'abbattimento dell'inquinamento attraverso un sempre maggiore utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la scelta di veicoli a basso impatto ambientale.
In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende ispirarsi ai seguenti principi:

- Semplificazione e trasparenza delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
- Uguaglianza e imparzialità, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti, anche nel rispetto del D.lgs. 13 dicembre 2023, n. 222, della L.4/2004 e ss.mm., del d.lgs. n. 82/2022 e delle rispettive Linee guida AGID. A tale riguardo, Poste si impegna:
  - ad agevolare l'accesso ai servizi presso gli uffici postali ai clienti alle categorie meritevoli di maggior tutela, con difficoltà permanenti o temporanee, in linea con quanto previsto dall'art. 5 della Delibera AGCom 331/20/CONS;
  - ad abbattere progressivamente le barriere architettoniche alla rete di accesso al servizio postale ai sensi dell'art. 4 della Delibera AGCom 331/20/CONS e dell'art. 4 della Delibera AGCom308/22/CONS;
  - a tutelare e garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'art. 3 della Costituzione (L. 4/2004), del d.lgs. n. 82/2022 e delle rispettive Linee guida AGID.
    Poste Italiane, inoltre, da sempre attenta alla tutela delle persone con disabilità, persegue un progressivo e costante adeguamento dei servizi offerti online sui propri siti e app ai requisiti di accessibilità; per ogni ulteriore dettaglio è possibile consultare la sezione "Accessibilità" presente nei footer dei siti web o negli store delle applicazioni".
- Efficienza ed Efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
- Facilitazione delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami;
- Collaborazione con le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).

Per ricevere maggiori informazioni su Poste Italiane e sul suo Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web www.poste.it.

Posteitaliane

2. Cos'è la Carta dei servizi postali

La Carta dei servizi postali di Poste Italiane è redatta in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS, 109/25/CONS, e n. 600/18/CONS.

La Carta dei servizi postali fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei servizi postali non universali che Poste Italiane offre liberamente sul mercato. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei Servizi postali consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché le richieste di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La lettera per presentare reclamo, la domanda di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane.

La Carta dei Servizi postali è pubblicata sul sito www.poste.it e presso i locali di Poste Italiane. Per conoscere le tipologie e le caratteristiche dei servizi postali universali, è possibile consultare la Carta del Servizio Postale Universale, pubblicata sul sito www.poste.it e disponibile presso i locali di Poste Italiane.
Per maggiori dettagli sui singoli servizi, è possibile consultare le informazioni e la documentazione presenti nelle relative pagine di prodotto del sito www.poste.it.

Inoltre, sul sito www.poste.it e presso i centri di accettazione sono disponibili per la clientela le offerte di riferimento dei servizi postali universali (Delibera AGCom 728/13/CONS del 19/12/2013), nonché le condizioni tecnico-economiche dei servizi non universali.

Tra i servizi offerti, a conferma dell'attenzione che Poste Italiane rivolge anche al destinatario, sono disponibili i Servizi Seguimi e Seguimi solo Posta a firma per coloro che cambiano indirizzo e hanno la necessità di ricevere regolarmente tutta la corrispondenza al nuovo domicilio. Inoltre, Poste eroga il servizio di ritiro digitale che consente al cliente, dotato di Identità Digitale, di ritirare in modalità digitale, con lo stesso valore legale del ritiro fisico, una raccomandata o un atto giudiziario posti in giacenza, per i quali il mittente abbia attivato la relativa funzionalità online. Il Servizio non sarà in ogni caso reso disponibile per invii manoscritti (ovvero non originati elettronicamente) o recanti oggetti.

Infine, Poste, costantemente impegnata a sviluppare soluzioni innovative a beneficio degli utenti, mette a disposizione dei destinatari i locker "Punto Poste Da Te" per la fruizione a domicilio (all'interno di condomini) e presso sedi lavorative (Aziende e Pubblica Amministrazione), dei servizi di ritiro e spedizione pacchi.

Si specifica che i servizi di spedizione dell'offerta di Poste Italiane rientrano nell'ambito dei servizi postali esclusivamente entro i limiti di peso e dimensioni previsti dalla vigente regolamentazione in materia[1].

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche dei servizi offerti, il cliente può consultare il sito www.poste.it.

L'indicazione dei locali aperti al pubblico sul territorio nazionale, e relativi giorni e orari di apertura, è disponibile sul sito www.poste.it.

1. Regolamento europeo sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi (n. 2018/644), peso max: 31,5 kg. Convenzione UPU, dimensioni: 2 m per ogni lato o 3 m per la somma tra lunghezza e altra maggiore dimensione diversa dalla lunghezza.

Posteitaliane

3. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi

La Legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.

In particolare, in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale, mentre, per i servizi non universali, di cui alla presente Carta, i tempi di consegna vengono definiti da Poste Italiane.

Nella presente Carta dei Servizi sono specificati gli indicatori di qualità, che rappresentano i tempi entro i quali è previsto che venga effettuato il tentativo di recapito del prodotto presso l'indirizzo del destinatario dell'invio, a partire dal momento di accettazione dello stesso.

Poste Italiane trasmette all'Autorità, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, i risultati registrati con riferimento agli indicatori di qualità (art. 7 della Delibera 109/25/CONS).

Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità presuppone la completezza, esattezza e corretto posizionamento di indirizzo, codice di avviamento postale e affrancatura delle spedizioni, nonché il rispetto dei requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso, formato e modalità di accettazione.

4. Modalità di recapito a giorni alterni

Ai sensi dell'art. 3, c. 7, del D.Lgs. n. 261 del 1999, come modificato dall'art. 1, comma 276, della L. n.190 del 23 dicembre 2014 (Legge di stabilità 2015), e della Delibera 395/15/CONS, in un'ottica di ottimizzazione dei processi di lavorazione della corrispondenza, a partire dal mese di ottobre 2015, in alcune aree del territorio nazionale, la consegna degli invii postali è effettuata a giorni lavorativi alterni, dal lunedì al venerdì su base bisettimanale (lunedì, mercoledì e venerdì in una settimana – martedì e giovedì in quella successiva).
La raccolta degli invii dalle cassette di impostazione è effettuata con la medesima frequenza sopra indicata, mentre restano invariate le attività di raccolta presso gli uffici postali.
Il nuovo modello di recapito non ha impatto sugli obiettivi di consegna dei servizi universali.

Il nuovo modello di recapito non avrà impatti per i prodotti non universali ad eccezione dei prodotti con tempi di recapito di 1 giorno lavorativo oltre quello di accettazione.

ELENCO DEI COMUNI INTERESSATI

L'elenco dei Comuni interessati dall'implementazione del nuovo modello di recapito è consultabile presso gli Uffici Postali/centri di accettazione di Poste Italiane e sul sito web www.poste.it.

Posteitaliane

5. Assistenza, Reclami e Conciliazione

L'ASSISTENZA

Il cliente che non abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente non contrattualizzato"*), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste Italiane, può:

- Scrivere una mail a assistenza.spedizioni@posteitaliane.it;
- Chiamare il Servizio Clienti al numero verde gratuito 803.160 da rete fissa oppure al numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata*

* *Numeri sono attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.*

Il cliente che abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente contrattualizzato"*), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi Business di Poste Italiane, può:

- Compilare e inviare il Form online "Scrivici" presente sul sito www.poste.it all'interno delle sezioni dedicate alle Imprese
- Chiamare il Servizio Clienti al numero gratuito 800.160.000 da rete fissa oppure al numero +39 06.4526.1600 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *
- Utilizzare eventuali altri canali indicati nel contratto.

* *Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

Inoltre, ai sensi della Delibera 189/19/CONS, gli utenti che desiderano avere le informazioni disponibili sulle date di spedizione degli invii contenenti bollette relative alla fornitura di "utilities" (energia elettrica, acqua gas, telefonia fissa e mobile) possono presentare a Poste Italiane apposita richiesta secondo le modalità presenti sul sito www.poste.it.

I RECLAMI

Chi può presentare reclamo

Possono presentare reclamo a Poste Italiane il mittente/cliente contrattualizzato, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata.
La lavorazione dei reclami sulle spedizioni provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso dell'Operatore Postale di origine. Pertanto, al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore Postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.

Come presentare reclamo

Poste Italiane mette a disposizione della clientela una molteplicità di canali per presentare reclamo.

CLIENTE NON CONTRATTUALIZZATO

Il cliente non contrattualizzato può:

- compilare l'apposito modulo denominato "Lettera di reclamo", che potrà essere:
  - inviato on line accedendo al sito Internet www.poste.it
  - inviato tramite PEC a reclamiretail@postecert.it
  - consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale
  - inviato tramite raccomandata A/R a Casella Postale 160 – 00144 Roma.

Reclami presentati negli uffici postali
Poste Italiane si impegna ad apprestare massima assistenza alla clientela nella formalizzazione del reclamo presso l'ufficio postale, in linea con quanto previsto dall'art. 6 della Delibera AGCom 331/20/CONS, fornendo apposita modulistica e puntuali informazioni per la corretta compilazione della stessa.

L'ufficio postale è tenuto a rilasciare copia all'utente del modulo presentato, debitamente timbrato e firmato.

Il reclamo viene immediatamente trasmesso alla funzione preposta alla trattazione dello stesso, al fine di garantire il rispetto dei termini previsti dall'articolo 3, comma 1, del regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

CLIENTE CONTRATTUALIZZATO

Il cliente contrattualizzato può:
- scrivere una PEC indirizzata a reclamibusiness@postecert.it
- inviare una raccomandata A/R indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma

È necessario allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). In caso di presentazione reclamo per Mancato Espletamento del Servizio, oltre alla ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione, è necessario allegare copia della fattura ricevuta (per i clienti contrattualizzati) riportante i dettagli delle spedizioni per le quali si intende richiedere eventuale rimborso. Il cliente dovrà presentare reclamo entro i termini previsti anche qualora non disponga ancora della fattura, che potrà produrre appena disponibile

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, Poste Italiane non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti per ciascun servizio nell'apposita sezione.

Casistiche per le quali è possibile presentare reclamo:

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento/Manomissione (totale/parziale) contestato in modo specifico al momento della consegna
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Mancato espletamento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento
- Altro.

Per gli invii internazionali, nel caso di mancata/irregolare restituzione dell'AR, Poste, su richiesta del mittente, trasmetterà un duplicato o una documentazione equipollente (anche generata elettronicamente) fornita dal Paese di destinazione così come stabilito dalla regolamentazione UPU".
Nel caso specifico del danneggiamento/manomissione, vale a dire in tutti quei casi in cui risulti evidente la possibilità di sottrazione, manomissione o danneggiamento del contenuto dell'invio postale, il destinatario, all'atto della consegna, può accettare la spedizione col modulo di consegna cautelare o rifiutarla.

Tempi e modalità di risposta

Poste Italiane garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, indennizzi o ristori.
Per i servizi nazionali, Poste comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.
Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, previo necessario riscontro dall'operatore postale estero, o gli esiti della verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.
Per tutti i servizi/prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Posteitaliane

Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

LA CONCILIAZIONE

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o non sia stata ricevuta risposta entro 45 giorni successivi all'invio dello stesso l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione.
La Conciliazione, che si svolge in sede locale e con l'eventuale assistenza di un'associazione dei consumatori, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante la redazione di un verbale che verrà inviato all'utente.
Poste Italiane promuove, per le spedizioni nazionali e internazionali relative ai servizi postali, le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. È prevista una procedura di Conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, ed una procedura di Conciliazione per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative.
Modalità e condizioni per attivare la procedura di conciliazione, sono contenute nei Regolamenti di Conciliazione Postale presenti sul sito www.poste.it e disponibili presso gli uffici postali.

Qualora la procedura di Conciliazione non sia andata a buon fine, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, l'interessato potrà rivolgersi all'AGCom, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP", che Poste Italiane rende disponibile sul sito web e nelle proprie sedi, anche avvalendosi dell'assistenza di un'associazione nazionale dei consumatori.

Resta salva, inoltre, la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

6. Rimborsi, indennizzi e ristori

Casi in cui sono previsti

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.
Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.
Nelle sezioni dedicate ai singoli servizi sono riportate le casistiche che danno luogo al riconoscimento degli indennizzi e le relative entità.
Poste Italiane pubblica, altresì, sul sito www.poste.it e presso i propri centri di accettazione uno schema riepilogativo degli indennizzi.

A seguito del reclamo dell'utente e del successivo accertamento del disservizio da parte di Poste Italiane, viene corrisposto quanto dovuto al cliente nei modi e termini indicati nella presente Carta, a prescindere dalla specifica richiesta di rimborso, indennizzo o ristoro da parte dell'utente stesso.
Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del cliente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del cliente.

Per i servizi internazionali, l'indennizzo è calcolato sulla base del DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen. Il valore del DTS varia annualmente (es. per il 2026 euro 1,2119).

Posteitaliane

Per i servizi nazionali e per i servizi Internazionali provenienti dall'estero è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (danneggiamenti, sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna in modo specifico. In caso di consegna presso Ufficio Postale per procedere ad un eventuale rimborso, il cliente dovrà allegare il verbale di non conformità redatto presso l'Ufficio Postale stesso.

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

Nel caso di invii in contrassegno, la mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato dà luogo esclusivamente al rimborso dell'importo incassato. L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è prevista nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori.

Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale di un invio, anche assicurato, nel caso di contenuto non ammesso (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi)ai sensi delle singole condizioni contrattuali, dei relativi allegati nonché secondo quanto stabilito dagli artt. 83 e 96 del DPR 156/1973 e dalla normativa UPU e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio e mancato rispetto delle specifiche tecniche del servizio di riferimento), al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).
Puoi verificare l'elenco degli oggetti non ammessi anche sul sito web di Poste e presso gli uffici postali.
Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti causati dalla spedizione di oggetti non ammessi.

Ove rinvenuti nella rete, saranno trattati nel rispetto della vigente normativa in materia di sicurezza.
Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Poste Italiane è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

Modalità e tempi di riscossione

Il cliente può ottenere il ristoro mediante assegno postale o con accredito su Conto Corrente Bancoposta o altro conto corrente bancario oppure su carta Postepay evolution.

La riscossione dell'assegno può essere effettuata presso un qualsiasi ufficio postale.
L'assegno sarà emesso entro 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo. L'accredito tramite bonifico è contestuale all'invio della comunicazione.

7. I nostri servizi

Raccomandata 1

Per la consegna veloce di invii di posta registrata.

La Gamma

La gamma "Raccomandata 1" è costituita dai seguenti servizi:
- Raccomandata 1 Retail
- Raccomandata 1 Business

Posteitaliane

Caratteristiche

- Il servizio è disponibile per invii tracciati fino a 2 kg e consente:
  - l'attestazione dell'avvenuta spedizione;
  - due tentativi di recapito con consegna previa acquisizione della firma da parte del ricevente;
  - la giacenza degli invii per 15 giorni presso l'ufficio di riferimento;
  - la restituzione al mittente in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
  - la tracciatura T&T delle spedizioni.
- Il servizio è disponibile anche nelle seguenti tipologie:
  - "Raccomandata 1 con Prova di Consegna" che comprende: la restituzione al mittente, tramite Raccomandata 1, della Prova di Consegna, ovvero della cartolina firmata dal destinatario o da soggetto incaricato del ritiro dell'invio; la tracciatura T&T della Prova di Consegna nella fase di restituzione al mittente. Quest'ultima, in caso di assenza del mittente, viene immessa in cassetta postale.
  - "Raccomandata 1 in Contrassegno" che è comprensiva della Prova di Consegna e prevede il pagamento contestuale alla consegna dell'invio dell'importo indicato dal mittente sul modulo (nel caso di rifiuto del suddetto pagamento la Raccomandata 1 si intenderà rifiutata e sarà restituita al mittente) e il rimborso della somma riscossa nella modalità prescelta dal mittente (versamento su conto corrente postale o vaglia postale).
  - L'importo massimo del contrassegno di 3.000,00 euro se la rimessa richiesta dal mittente è tramite bollettino postale o per un importo minimo di 10,01 € e massimo di 2.582,28 € se la rimessa dell'importo è richiesta tramite vaglia postale. I contrassegni con rimessa tramite vaglia possono essere incassati solo tramite contanti. L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori.

Il Servizio può essere richiesto solo presso gli Uffici Postali abilitati ed è erogato su tutto il territorio nazionale ad esclusione delle tratte non servite (di seguito "Tratte Non Servite"). Il relativo elenco è pubblicato nella pagina web del sito www.poste.it dedicata al Servizio stesso ed è disponibile presso gli Uffici Postali abilitati ovvero tramite il Contact Center di Poste. Non è possibile spedire gli invii a San Marino, Città del Vaticano, Trepalle, Livigno e Campione d'Italia.

Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii di **Raccomandata 1 Retail** sono diretti in Italia, affrancati mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli Uffici Postali ed accettati dagli Uffici Postali (consultabili sul sito internet www.poste).
Gli invii di **Raccomandata 1 Business** sono diretti in Italia, e affrancati in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura), accettati presso gli appositi centri (Centri di smistamento e centri operativi) pubblicati sul sito web www.poste.it e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di allestimento e prelavorazione, modalità di pagamento e fatturazione.
I suddetti invii possono essere, altresì, affrancati mediante Affrancaposta.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna*

- Consegna in un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1);
- Consegna in due giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (J+2) nelle località comprese nel documento Elenco comuni recapito a giorni alterni oppure indicate nella Lista tratte Tabella 2);
- Consegna in tre giorni lavorativi successivi a quello di accettazione (J+3) se la località di destinazione è presente sia nel documento "Elenco comuni recapito a giorni alterni" sia nella Lista tratte Tabella 2).

Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii spediti tra zone in cui il Servizio è attivo.

* I tempi di consegna indicati si riferiscono al 90% on time degli invii, inteso come percentuale cumulata dei livelli di servizio J+1/J+2/J+3 promessi in funzione delle tratte.
I tempi di consegna sono da riferirsi al tentativo di recapito presso l'indirizzo del destinatario.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi.

Ristori

- Ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra:
  - il 3° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+1
  - il 4° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3 l'importo del ristoro è pari a una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori;
- Ritardo nel recapito oltre il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 100€;
- Mancato recapito/danneggiamento totale o parziale/manomissione = 100€;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA;
- Mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato = al mittente sarà rimborsato esclusivamente l'importo del contrassegno.

Prova di consegna

Lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non dà luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, entro tre anni dalla data della spedizione, un documento che attesti la consegna dell'invio.

PostaTime

Servizio dedicato alla clientela business che consente per grandi quantitativi di lettere la consegna dell'invio a data certa (PostaTime Base) o la consegna dell'invio a data, ora e luogo certi (PostaTime Ora).

Caratteristiche

- Accessibilità al Cliente delle informazioni su apposita sezione del sito web di Poste Italiane.
- Copertura del recapito in tutte le aree metropolitane, capoluoghi di provincia e in alcune aree Extraurbane del territorio nazionale.
- Impostazione nei Centri di Accettazione Grandi Clienti abilitati.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di formato, modalità di confezionamento e prelavorazione degli invii, omologazione degli invii, preadvising, quantitativi minimi per l'accesso al servizio e per le singole spedizioni; - Non è possibile spedire gli invii a Trepalle, Livigno e Campione d'Italia.

Tempi di consegna

- 5 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+5) per il 70% degli invii.
- 7 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+7) per il 100% degli invii.

Per maggiori informazioni sul prodotto PostaTime è possibile consultare il sito internet www.poste.it.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Conformemente a quanto stabilito dalla normativa di riferimento, gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali non saranno posti a carico del cliente.
Nel caso di PostaTime Ora per gli invii consegnati e rendicontati senza l'indicazione delle relative coordinate geografiche è riconosciuto al cliente un rimborso pari alla differenza tra quanto pagato per l'Opzione Ora ed il corrispondente prezzo previsto per l'Opzione Base.

Posteitaliane

Servizio Prioritario Non universale

Servizio Prioritario Non Universale è il prodotto di posta indescritta veloce di Poste Italiane, erogato fino al 30 aprile 2027 tramite i canali dedicati ai clienti business e PA per la spedizione di corrispondenza fino a 2 kg.

Caratteristiche

Il prodotto non rientra nel perimetro del Servizio Postale Universale ed è assoggettato ad IVA (aliquota ordinaria).

Il prodotto prevede un'unica tariffa nazionale non differenziata in base alla destinazione
Non sono ammessi al servizio gli invii destinati allo Stato del Vaticano (CAP 00120), a San Marino e all'Estero.

Si presenta come una soluzione composta da alcune caratteristiche base diversamente componibili, alle quali è possibile abbinare delle caratteristiche aggiuntive:
a. configurazioni di base: gli invii, spediti dal Cliente, possono essere contraddistinti in funzione delle seguenti caratteristiche:
   - Peso;
   - Formato.
b. caratteristiche aggiuntive senza ulteriori costi:
   - Reso mittente (Restituzione fisica degli invii non consegnati).

Con riferimento al servizio di rendicontazione, gli esiti forniti nella reportistica di fine campagna non hanno valore probatorio. L'eventuale mancata rendicontazione dell'esito non equivale a mancato recapito dell'invio al destinatario.

L'affrancatura rappresenta il pagamento del servizio di recapito. La modalità di affrancatura prevista è la SMA (Senza Materiale Affrancatura).
L'affrancatura in modalità SMA non prevede una soglia minima di invii per singola spedizione.
Non è possibile affrancare con francobolli.

La modalità di pagamento prevista è posticipata.

Tempi di consegna

Per il prodotto la consegna è prevista dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione):
- j+1 al 80%;
- j+4 al 98%.

Nel caso di invii diretti verso le aree servite a giorni alterni, l'obiettivo di consegna entro il giorno successivo alla spedizione deve intendersi entro il primo giorno utile dopo la spedizione. I tempi di consegna possono conseguentemente variare da 1 o 2 giorni lavorativi a seconda della zona di raccolta/destinazione degli invii.
I giorni previsti per la consegna si intendono sempre come giorni lavorativi di consegna.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii e, salvo i casi di dolo e colpa grave, risponde unicamente nei confronti del Cliente, nella misura massima dei corrispettivi unitari previsti, per le ipotesi di mancata o parziale consegna degli invii comprovate da riscontri obiettivi.

Posteitaliane

Spedizione online

Il nuovo Servizio Prioritario Non Universale è disponibile anche online, con il prodotto **Lettera Prioritaria Online**, disponibile tramite tecnologia **Host to Host**, in base al quale Poste acquisisce, in formato elettronico, i documenti inviati dal mittente per poi recapitarli ai destinatari, a mezzo del servizio prioritario non universale.
Di seguito le principali caratteristiche:

- Stampa di una cover page personalizzabile per Cliente, con indicazione di Mittente, Destinatario
- Stampa in b/n e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4

Gli obiettivi di qualità/tempi di consegna riportati sopra decorrono dalla data di completamento delle attività di stampa/imbustamento (stampa in due giorni lavorativi).

Postapriority Internazionale

Servizio postale non universale per spedire all'estero documenti e piccoli oggetti, fino a 2 kg di peso. Il servizio può essere richiesto solo presso gli Uffici Postali*.

* Servizio disponibile a partire dall'8 giugno 2026.

Caratteristiche

Il prodotto non rientra nel perimetro del Servizio Postale Universale ed è assoggettato ad IVA (aliquota ordinaria).
Consegna in oltre 200 Paesi nel mondo.
Il prezzo varia in base alle destinazioni e al peso dell'invio.
Gli invii sono arricchiti con una funzionalità che permette di ricevere l'informazione sull'arrivo al centro di scambio internazionale di Poste Italiane. L'utilizzo di tale funzione presuppone l'apposizione di un'etichetta sull'invio contenente un codice secondo le modalità pubblicate sul sito Poste.it.
La rendicontazione fornita da Poste non costituisce, in alcun modo, attestazione di consegna ma ha finalità meramente informativa.
E' necessario apporre sulla busta l'etichetta blu **"**by airmail / via aerea" che individua il prodotto.

Tempi indicativi di consegna

I tempi indicativi di consegna al destinatario estero variano e sono riportati di seguito:

I tempi indicativi di consegna* sono:
Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi Europei.
Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per il 97% degli invii diretti a Paesi Europei.
Consegna in 4/5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del Bacino del Mediterraneo.
Consegna in 5/6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del Nord America.
Consegna in 7/8 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti a Paesi del resto delle Americhe, in Asia ed in Oceania.
Consegna in 8/9 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi), oltre quello di spedizione, per l'85% degli invii diretti ad altri Paesi dell'Africa.

* *Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.*

Posteitaliane

Formati

Per gli invii di Postapriority Internazionale sono previsti tre formati le cui dimensioni sono riportate nella seguente tabella:

DIMENSIONI	TUTTI	Normalizzato	Compatto	Voluminoso
	Min	Max	Max	Max
L lunghezza (mm)	140	245	381	*
H altezza (mm)	90	165	305	*
S spessore (mm)	0,15	5	20	*
P peso (g)	3	20	350	2000

** Formato voluminoso: la somma delle tre dimensioni non deve superare 900 mm e la maggiore delle tre non deve superare 600 mm. Gli invii possono essere anche di forma cilindrica.*

Dimensioni invii di forma cilindrica: la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 170 mm e superiore a 1040 mm. La dimensione più grande deve essere compresa tra 100 mm e 900 mm. Agli invii di forma cilindrica si applicano le tariffe del formato voluminoso.

Gli invii eccedenti i limiti massimi di peso o di dimensioni consentiti, non potranno essere accettati.

Quando presentare reclamo

Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.
Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.

Ristori

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Telegramma

Il servizio per inviare messaggi brevi ed urgenti in Italia e all'estero (ad eccezione di quei Paesi con i quali non esistono accordi in tal senso).

Caratteristiche

- Accessibilità da tutti gli uffici postali, dal canale web o telefonando al 186 con gli operatori abilitati il cui elenco è consultabile sul sito di Poste www.poste.it.
- Il numero 186 è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7:00 alle 23:00 su tutto il territorio nazionale. I telegrammi inviati tramite il 186 verranno addebitati dai rispettivi operatori telefonici sulle bollette telefoniche o scalati dalla SIM prepagata TIM.
- Può essere spedito on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dai siti internet www.poste.it e www.posta-online.it e APP Ufficio Postale. Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito. - Valore legale con archiviazione del testo per tre anni.

A richiesta del mittente, possono essere erogati: l'anticipazione telefonica al destinatario del testo del telegramma, la comunicazione di avvenuto recapito, il rilascio di una copia del telegramma.

Tempi di consegna

Italia

I telegrammi diretti in Italia vengono recapitati nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì. I tempi di recapito sono i seguenti:

a. se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7.00, il recapito è effettuato nella stessa giornata (j+0) in almeno il 90% dei casi;

b. se l'accettazione del telegramma è effettuata oltre tali orari limite di accettazione il recapito avviene il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi.

In tutte le località comprese nel documento Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni, pubblicato sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali il recapito avviene il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi.

Estero

La consegna al gestore, in ambito europeo, avviene immediatamente.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii. Per i telegrammi esteri il reclamo si può effettuare solo per la tratta italiana.

Ristori

Poste sarà responsabile per fatti ad essa imputabili, nei soli casi e nei limiti di seguito indicati:

a. Ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità = 150% del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma;
b. Ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità o mancato recapito = 28€ oppure, se più favorevole al Cliente, il doppio del costo sostenuto per la spedizione del
c. Telegramma;
d. Per i telegrammi diretti e provenienti dall'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.

Poste non sarà responsabile per eventuali danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, ecc.), nonché per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati in via esemplificativa e non esaustiva da:

a. causa di forza maggiore o caso fortuito;
b. interruzione totale o parziale del servizio fornito dall'operatore di telecomunicazioni;
c. errata, inesatta o incompleta comunicazione dei dati forniti dal mittente per il servizio.

Poste Interactive

Servizio per la gestione completa dei processi di consegna e ritiro a domicilio di invii di dimensioni predefinite e con scaglioni di peso progressivi fino a 3Kg.

Caratteristiche

- Il servizio è strutturato in:
  - Servizi Base che prevedono il recapito a domicilio delle spedizioni effettuate (componenti basic) e/o dirette (componenti reverse) al cliente con attività di verifica e controllo propedeutiche alla consegna/ritiro. Tali spedizioni sono tracciate e consegnate in 1 o 4 giorni;
  - Funzionalità Aggiuntive che il Cliente può scegliere in base alle proprie esigenze di processo, quali: Consegna in mani proprie; Consegna/Ritiro previo riconoscimento del ricevente/mittente; Ritiro da mani proprie; Contrassegno; Acquisizione Ottica; Sms e email alerting, Rilascio OTP, Verifica codici precaricati sul QRcode;
- Impostazione solo presso i CS (Centro di Smistamento).
- L'unica modalità di affrancatura prevista è la SMA (Senza Materiale Affrancatura).

Tempi di consegna

Servizio 1PLUS: 1 giorno lavorativo successivo a quello di accettazione nel 90% dei casi (J+3 al 98%). Poste indica nelle condizioni contrattuali pubblicate sul sito e disponibili presso i propri centri le località nelle quali il Servizio non sarà, comunque, effettuato in j+1.

Posteitaliane

Servizio PLUS: 4 giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi (J+6 al 98%).
Le consegne avvengono nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì salvo festività nazionali o locali (Santi Patroni) nelle sole zone in cui è attivo il servizio.
Per i soli invii Basic1/Plus e Reverse1/ Plus (con consegna in 1 giorno lavorativo oltre quello di spedizione), Poste provvede al recapito nella giornata del sabato nei soli Comuni indicati nell'apposita lista "Comuni attivi il sabato per il recapito" pubblicata sul sito www.poste.it a condizione che gli invii siano:
a. spediti e destinati nell'ambito della stessa Regione;
b. spediti e destinati entro le tratte indicate nella lista Ambito interregionale pubblicata sul sito www.poste.it.
Non è possibile spedire gli invii a Trepalle, Livigno e Campione d'Italia.

Non è prevista la consegna al sabato per gli invii BasicPlus e ReversePlus.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Invii Basic 1 Plus e Reverse 1 Plus:

- Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+1 = costo della spedizione, al netto dell'IVA e delle funzionalità aggiuntive;
- Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 4° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3 = costo della spedizione, al netto dell'IVA e delle funzionalità aggiuntive;
- Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione al netto dell'IVA e delle funzionalità aggiuntive;
- 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 = 30€;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA.

Invii Basic Plus e Reverse Plus:

- Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 7°ed il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = costo della spedizione, al netto dell'IVA e delle funzionalità aggiuntive;
- Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione al netto dell'IVA e delle funzionalità aggiuntive;
- 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= 30€;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA.

Postatarget

Servizio per l'invio di posta commerciale (promozionale, pubblicitaria o informativa) su tutto il territorio nazionale.

La Gamma

La gamma "Postatarget" è costituita dai seguenti prodotti:

- Postatarget Basic
- Postatarget Card
- Postatarget Catalog
- Postatarget Creative

- Postatarget Magazine
- Postatarget Gold
- Postatarget Geo

Caratteristiche comuni

Gli invii Postatarget:
- consistono in comunicazioni di tipo pubblicitario promozionale e informativo aventi contenuto identico, salvo eventuali personalizzazioni definite e specificate nelle relative schede tecniche che non alterino, comunque, la natura del messaggio. In nessuno dei prodotti di recapito facenti parte della gamma Postatarget, sono ammessi invii di merce destinata alla vendita. Non sono altresì qualificabili come Pubblicità Diretta Indirizzata o Parzialmente Indirizzata gli invii contenenti, nello stesso involucro, altre comunicazioni di tipo non promozionale pubblicitario o informativo;
- possono essere spediti da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale;
- possono essere impostati dal lunedì al venerdì.

Per la puntualità del recapito è sempre necessario:
- rispettare gli orari limite di impostazione;
- attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito www.poste.it e presso i centri di accettazione;
- specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Il cliente può richiedere la restituzione al mittente degli invii inesitati pagando l'importo aggiuntivo riportato sul sito www.poste.it.

Caratteristiche dei singoli servizi

Postatarget Card è il servizio che consente di inviare cartoline e pieghevoli.

Postatarget Basic è il servizio per la spedizione di mailing indirizzati, confezionati in busta, in formato cartolina o in formato pieghevole. Il confezionamento e il contenuto devono essere esclusivamente di materiale cartaceo.

Postatarget Creative è il servizio della gamma Postatarget che garantisce la massima personalizzazione e flessibilità di formati e materiali. È possibile includere inserti di natura pubblicitaria, buoni sconto, questionari, nonché oggetti quali carte fedeltà, supporti multimediali, gadget relativi a prodotti e servizi dell'azienda mittente, che concorrono per peso e dimensioni alla definizione del prezzo applicato. Il servizio consente inoltre di personalizzare l'affrancatura mediante l'inserimento di immagini e testi relativi all'azienda mittente. Nell'ambito di tale prodotto rientrano inoltre:
- l'offerta **Invito al Voto**, che consente a singoli candidati o comitati referendari di spedire per quattro mesi a partire dalla data di attivazione del contratto, invii destinati a comunicare un messaggio di propaganda elettorale in occasione di consultazioni elettorali o referendarie ufficialmente indette

Postatarget Catalog è il servizio della gamma Postatarget per inviare cataloghi di vendita relativi ai prodotti/servizi di una specifica azienda. Per accedere al servizio, contenuto e formato del catalogo devono rispettare i requisiti previsti dalla Scheda Tecnica di prodotto pubblicata su www.poste.it. Il supporto utilizzabile per l'invio di cataloghi può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente e deve essere di natura esclusivamente cartacea. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale viene applicato un prezzo ridotto, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte della struttura di Poste italiane Centro Omologazione Prodotto.

Postatarget Magazine è il servizio della gamma Postatarget per spedire comunicazioni aziendali interne (houseorgan) ed esterne (corporate magazine) e riviste a carattere pubblicitario e informativo di beni e servizi. Le pubblicazioni e riviste inviate tramite Postatarget Magazine devono contenere minimo il 50% di articoli a carattere informativo ed editoriale e massimo il 50% di pubblicità, come dettagliato nella scheda tecnica di prodotto. Il supporto utilizzabile per la comunicazione può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale vengono applicate tariffe agevolate, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte del Centro Omologazione Prodotto di Poste Italiane.

Postatarget Gold è il servizio della gamma Postatarget che, rispetto al prodotto Postatarget Basic, prevede una maggior celerità della spedizione in abbinamento al servizio a Valore
Aggiunto per la rendicontazione delle spedizioni ("Linea Evolution"), attraverso cui acquisire maggiori informazioni sull'esito della campagna ed ottimizzare così l'azione di marketing.

Postatarget Geo il servizio della gamma Postatarget che, rispetto agli altri prodotti sopra descritti, consente di inviare comunicazioni di tipo pubblicitario promozionale e informativo senza l'utilizzo di liste di destinatari. Il recapito parzialmente indirizzato prevede la consegna in tutte le cassette domiciliari degli edifici compresi all'interno di specifiche aree geografiche.

Tempi di consegna

I servizi Postatarget prevedono tempi di consegna differenziati (da J+4 a J+9) a seconda del prodotto, così come riportato nel dettaglio nelle Schede Tecniche di riferimento pubblicate sul sito www.poste.it.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Nel caso di mancata consegna di tutti o parte degli invii, laddove sussistano riscontri obiettivi, al cliente sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati per la parte di prodotto non consegnata.

Postatarget International

Per spedire in oltre 200 Paesi nel mondo comunicazioni commerciali, messaggi promozionali o Direct mail indirizzato, scegliendo tra due livelli di servizio.

Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza che consente di spedire comunicazioni commerciali o messaggi promozionali, cataloghi di vendita per corrispondenza e brochure. Si possono inoltre allegare campioni di merce e oggetti promozionali che concorrono, per peso e dimensione, alla determinazione del prezzo finale.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane - in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelavorazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione - per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su www.poste.it.
- Quantità minima di accesso: 100 invii, che devono essere identici per peso, formato e contenuto e che possono essere destinati anche a più Paesi. Nel caso di un quantitativo minimo inferiore a 100 pezzi, gli invii saranno comunque accettati come Postatarget International e a essi verrà applicato il prezzo previsto per 100 pezzi.
- Impostazione presso:
  - CS (Centro di Smistamento);
  - CO (Centri Operativi);
  - CD (centri di distribuzione abilitati).
- Tre formati previsti: Standard, Midi e Maxi.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Postatarget International:
- Europa: consegna nell'85% dei casi in 8 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione; - Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 12 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione; - Nord America e Oceania: consegna nell' 85% dei casi in 16 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione;
- Resto America - Asia - Africa: consegna nell'85% dei casi in 17/-22 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione.

Postatarget International plus:
- Europa: consegna nell'85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione; - Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione;
- Nord America: consegna nell'85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione; - Asia, Oceania e resto America: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione;
- altri Paesi dell'Africa: consegna nell'85% dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione.

Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Perché sia rispettato lo standard di consegna, è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato, entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Trattandosi di prodotto non tracciato, non sono previsti indennizzi.

Postareply

Per facilitare la risposta dei propri clienti o il rinvio di merci e documenti attraverso una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata senza necessità di affrancatura.
Postareply è associabile a tutti i servizi di corrispondenza internazionale e può essere inviato in tutto il mondo fino a 50 grammi, mentre per alcune destinazioni il servizio è disponibile fino a 2 Kg.

Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza, servizio di risposta prepagata (tramite una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata) per facilitare la risposta dei clienti esteri a campagne di marketing o la restituzione di cartoline, buste, piccole merci. Può essere associato a tutti i servizi di corrispondenza internazionale.
- Non è richiesta una quantità minima.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelavorazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione, per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su www.poste.it.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Gli invii Postareply ritornano presso il centro di smistamento scelto dal cliente nella scheda cliente con le seguenti tempistiche:
- Europa: J+3/4;
- Resto del mondo: J+4/8.

Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Perché sia rispettato lo standard di consegna, è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.

Formati

I formati ammessi a seconda dei Paesi di destinazione sono i seguenti: *Peso: 0-50 gr*
- Dimensioni minime: 14 x 9 cm
- Dimensioni massime: 23,5 x 12 cm
- Spessore massimo: 0,5 cm
- Spessore della carta: minimo 240 gr/mq

Peso: 51-250, 251-500 gr
- Dimensioni minime: 9 x 14 cm
- Dimensioni massime: 30,5 x 38,1 cm
- Spessore massimo: 2 cm

Peso: 501-1000, 1001-2000 gr
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni (lunghezza, larghezza e spessore) non deve superare 900 mm e la dimensione maggiore delle tre non deve superare 600 mm.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro il termine di 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Non sono previsti, trattandosi di prodotto non tracciato.

Gamma Posteminibox

È la gamma di servizi dedicati alla clientela business per spedire invii contenenti documenti e oggetti (ad eccezione di Posteminibox Track, che dal 01/01/2026 può contenere solo comunicazioni e documenti e non più merci con o senza valore commerciale): con Posteminibox Exprès fino a 1 kg* e in oltre 200 destinazioni e con tutti gli altri servizi della Gamma Posteminibox fino a 2 kg e in 42 destinazioni.

* salvo eventuali offerte personalizzate

La gamma si compone di:

Posteminibox Exprès: il servizio veloce, tracciato fino alla consegna e senza la firma del destinatario.
Servizi accessori:
- Infodelivery international: è il servizio che consente al cliente mittente di ricevere in formato elettronico un file di rendicontazione contenente gli esiti di consegna delle proprie spedizioni.

Posteminibox Track: il servizio tracciato (per alcuni Paesi la tracciatura è disponibile solo fino al confine italiano) con firma alla consegna.
È previsto un solo tentativo di recapito ed in assenza del destinatario sarà lasciato un avviso per il ritiro dell'invio presso gli uffici messi a disposizione dall'Operatore Postale del paese di destinazione. L'invio è tenuto in giacenza per un periodo massimo di 30 giorni (dipende dalla regolamentazione del paese di destinazione).
Servizi accessori:
- Contrassegno (Cash On Delivery) è ammesso per determinate destinazioni (l'elenco è disponibile sul sito Poste.it) e con i limiti di valore stabiliti dal Paese estero.
- Attestazione di consegna: attesta la prova di avvenuta consegna con data e firma del ricevente.
- Infodelivery international: è il servizio che consente al cliente mittente di ricevere in formato elettronico un file di rendicontazione contenente gli esiti di consegna delle proprie spedizioni.

Posteminibox: servizio veloce non tracciato, é previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.

Posteminibox economy: servizio non tracciato ed economico, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.

Per l'intera gamma di prodotti sarà restituito al mittente gratuitamente l'invio ritenuto "non consegnabile" per invio rifiutato, indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, oppure per destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto o trasferito.
- È disponibile il servizio di pick-up che prevede il ritiro presso il domicilio indicato dal Cliente ed è regolato dalle apposite Condizioni Generali di Servizio – pick-up

- L'impostazione del prodotto, in considerazione dei volumi da gestire, e della tipologia di prodotto può essere effettuata presso:
  - Centro di Smistamento (CS) senza limiti di peso
  - Centri Operativi (CO) fino a un massimo di 1.000 kg
  - Centri di Distribuzione abilitati all'accettazione (CD) fino a un massimo di 200 kg.
- Allestimento degli invii: per le buste un allestimento in scatole, per il prodotto cellophanato un allestimento in plichi, mentre per i pacchetti direttamente in pallet opportunamente predisposti con film plastico.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

I tempi indicativi di consegna al destinatario estero variano in base al tipo di servizio scelto e sono consultabili sul sito poste.it.
I giorni sotto riportati si intendono lavorativi ed oltre quello di spedizione.

Posteminibox:
Europa: 3/5 giorni lavorativi; resto del mondo e Oceania: 6/9 giorni lavorativi.

Posteminibox Economy e Posteminibox Track: Europa: 6/8 giorni lavorativi resto del mondo e Oceania: 9/20 giorni lavorativi

Posteminibox Exprès:
Europa: 3/5 giorni lavorativi;
Bacino del Mediterraneo: 5/7 giorni lavorativi;
Nord America: 5/7 giorni lavorativi;
Resto del mondo e Oceania: 8/10 giorni lavorativi;

Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.

Formati

Gli invii della gamma Posteminibox, devono rispettare i seguenti limiti dimensionali:
- Dimensioni minime: 11 x 15 cm;
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni non deve superare i 90 cm e la misura maggiore non deve superare i 60 cm.

Gli invii eccedenti i limiti dimensionali e di peso massimi non potranno essere accettati. Il peso massimo delle spedizioni di Posteminibox è di 2 Kg.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Unicamente per il servizio tracciato di **Posteminibox Track** Poste risponde in caso di perdita, danneggiamento e manomissione nei limiti previsti dalla normativa internazionale, con un importo pari a 30 DTS oltre al costo della spedizione.
In caso di indebita restituzione dell'invio, sarà riconosciuto il rimborso del costo della spedizione.

Posteitaliane

Posteminibox Exprès (canale UP)

Servizio postale non universale, tracciato non a firma, per spedire all'estero merce, con o senza valore commerciale, fino a 1 kg di peso.

Caratteristiche

Consegna in circa 200 Paesi nel mondo.
La tracciatura fino a destinazione è disponibile per tutti i Paesi di destinazione.
Il prezzo varia in base alla destinazione e al peso.

Obiettivi di qualità/Tempi indicativi di consegna

I tempi indicativi di consegna al destinatario estero variano e sono consultabili sul sito poste.it
I giorni sotto riportati si intendono lavorativi e oltre quello di spedizione.
I tempi indicativi di consegna* sono:
Europa: 3-5 giorni, oltre quello di spedizione;
Bacino del Mediterraneo: 5-7 giorni, oltre quello di spedizione
Nord America: 5-7 giorni, oltre quello di spedizione;
Resto del mondo e Oceania: 8-10 giorni, oltre quello di spedizione
*Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali, sono esclusi il sabato e i giorni festivi. Per gli invii accettati oltre gli orari limite, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. I tempi di consegna dipendono dai tempi di lavorazione degli operatori esteri.

Formati

Gli invii di Posteminibox Exprès devono rispettare i seguenti limiti dimensionali:
- dimensioni minime: 9 x 14 cm;
- dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni non deve superare i 90 cm e la misura maggiore non deve superare i 60 cm.

Gli invii eccedenti i limiti dimensionali e di peso massimi non potranno essere accettati.
Il peso massimo delle spedizioni di Posteminibox Exprès è di 1 Kg.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Non sono previsti rimborsi/indennizzi.

Poste Delivery Express

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg.

Caratteristiche

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 10 giorni lavorativi (incluso il sabato) presso gli UP, inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio (il ritiro a domicilio è previsto solo per il pacchetto di spedizioni prepagate-carnet). In caso di smarrimento o mancata ricezione dell'avviso di ricevimento, il mittente può chiederne un duplicato senza alcuna spesa.

Posteitaliane

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

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/tempiconsegna/index.html#!/iniziare per il calcolo dei tempi stimati di consegna in funzione della tratta (origine-destinazione), del canale e della data di accettazione per verificare lo specifico obiettivo di consegna previsto per il proprio invio.
L'obiettivo di consegna è indicato in modo puntuale. 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. Per le spedizioni da/per Livigno e Trepalle le tempistiche di consegna non includono quanto richiesto per l'eventuale espletamento di formalità doganali. Non è possibile effettuare spedizioni dirette a Campione d'Italia.

Formati

Somma dimensioni: 150 cm
Lato max: 100 cm
Peso: fino a 30 kg

Voluminoso

Somma dimensioni: 220 cm
Lato max: 150 cm
Peso: fino a 30 kg

Quando presentare reclamo

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 3°giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.
Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.
Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

Ristori

- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione, al netto dei servizi accessori;
- 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 = €50.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Poste Delivery Express assicurato

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 il valore della merce entro i limiti di quello dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% (comunque con una franchigia di € 26,00 qualora l'importo dello scoperto risultasse inferiore a detta franchigia) considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione, al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla
Lettera di Vettura 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.

Posteitaliane

Poste Delivery Web Express

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 70 kg.

Caratteristiche

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 10 giorni lavorativi (incluso il sabato) presso gli UP o centri operativi abilitati, inclusa nel prezzo;
- Giacenza 7 giorni lavorativi (incluso il sabato) presso Punto Poste Collect Points e Punto Poste Da Te inclusa nel prezzo;
- Giacenza di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) presso il Punto Poste Locker inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Ritiro a domicilio
- Accettazione in Ufficio Postale o nei Punto Poste
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, notifiche di avanzamento dello stato della spedizione, In caso di smarrimento o mancata ricezione dell'avviso di ricevimento, il mittente può chiederne un duplicato senza alcuna spesa.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

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/tempiconsegna/index.html#!/iniziare per il calcolo dei tempi stimati di consegna in funzione della tratta (origine-destinazione), del canale e della data di accettazione per verificare lo specifico obiettivo di consegna previsto per il proprio invio L'obiettivo di consegna è indicato in modo puntuale. I tempi di consegna degli invii accettati oltre l'orario limite pubblicato nell'Ufficio Postale/Punto Poste di accettazione, sono maggiorati di un giorno lavorativo. Non è possibile effettuare spedizioni da e per Livigno, Trepalle, Campione d'Italia, Città del Vaticano e San Marino.

Formati per canale di accettazione e consegna

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di ritiro e consegna a domicilio:
- peso max: 70kg;
- dimensioni max: 450 cm somma delle tre dimensioni e/o 280 cm lunghezza massima del singolo lato;

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di accettazione e consegna in Ufficio Postale:
- peso max: 30 kg;
- dimensioni max: 220 cm somma delle tre dimensioni e/o 150 cm lunghezza massima del singolo lato;

Per le spedizioni a domicilio e in Ufficio Postale che hanno una somma delle dimensioni superiori a 150 cm e singolo lato superiore a 100 cm, viene applicato il servizio voluminoso.

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di accettazione e consegna in PuntoPoste (collect point e locker):
- peso max: 15kg;
- dimensioni max: cm 36x37x56;

Quando presentare reclamo

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.
Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.
Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

Posteitaliane

Ristori

- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione, al netto dei servizi accessori;
- 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 = €50.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Per i clienti professionisti contrattualizzati* che spediscono tramite Poste Delivery Web Express:
- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = differenza tra le spese di spedizione sostenute e la tariffa prevista per il prodotto lento di pari peso;
- Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = 1,00 € al Kg + costo della spedizione al netto dell'IVA;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

* Servizio non più erogato nella modalità "di durata", a partire dal 14 aprile 2026.

Poste Delivery Web Express assicurato

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 il valore della merce entro i limiti di quello dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10%
(comunque con una franchigia di € 26,00 qualora l'importo dello scoperto risultasse inferiore a detta franchigia) considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione, al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla
Lettera di Vettura 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.

Poste Delivery Web

Servizio di corriere per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 70 kg.

Caratteristiche

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 10 giorni lavorativi (incluso il sabato) presso gli UP o centri operativi abilitati, inclusa nel prezzo;
- Giacenza 7 giorni lavorativi (incluso il sabato) presso Punto Poste Collect Points e Punto Poste Da Te inclusa nel prezzo;
- Giacenza di 3 giorni lavorativi (escluso il sabato) presso il Punto Poste Locker inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Ritiro a domicilio
- Accettazione in Ufficio Postale e Punto Poste
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, notifiche di avanzamento dello stato della spedizione.

Posteitaliane

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna da 2 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/tempiconsegna/index.html#!/iniziare per il calcolo dei tempi stimati di consegna in funzione della tratta (origine-destinazione), del canale e della data di accettazione per verificare lo specifico obiettivo di consegna previsto per il proprio invio. L'obiettivo di consegna è indicato in modo puntuale. I tempi di consegna degli invii accettati oltre l'orario limite pubblicato nell'Ufficio Postale/Punto Poste di accettazione, sono maggiorati di un giorno lavorativo
Non è possibile effettuare spedizioni da e per Livigno, Trepalle, Campione d'Italia, Città del Vaticano e San Marino.

Formati per canale di accettazione e consegna

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di ritiro e consegna a domicilio:
- peso max: 70kg;
- dimensioni max: 450 cm somma delle tre dimensioni e/o 280 cm lunghezza massima del singolo lato;

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di accettazione e consegna in Ufficio Postale:
- peso max: 30 kg;
- dimensioni max: 220 cm somma delle tre dimensioni e/o 150 cm lunghezza massima del singolo lato;

Per le spedizioni accettate e consegnate a domicilio e in Ufficio Postale che hanno una somma delle tre dimensioni superiori a 150 cm e/o singolo lato superiore a 100 cm, viene applicato il servizio voluminoso.

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di accettazione e consegna in PuntoPoste (collect point e locker):
- peso max: 15kg;
- dimensioni max: cm 36x37x56;

Quando presentare reclamo

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.
Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.
Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

Ristori

- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= costo della spedizione, al netto dei servizi accessori;
- 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 = € 30;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Per i clienti professionisti contrattualizzati* che spediscono tramite il canale Poste Delivery Web:
- Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = 1,00 € Kg + costo della spedizione al netto di IVA.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

* Servizio non più erogato nella modalità "di durata", a partire dal 14 aprile 2026.

Posteitaliane

Poste Delivery Web assicurato

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 il valore della merce entro i limiti di quello dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% (comunque con una franchigia di € 26,00 qualora l'importo dello scoperto risultasse inferiore a detta franchigia) considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione, al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura 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

Poste Delivery Box Express

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare in Italia, in modo semplice e comodo, documenti e oggetti dal proprio domicilio o dalla rete degli uffici postali e PuntoPoste abilitati.

Caratteristiche

- Le confezioni sono disponibili in 4 formati con consegna espressa.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso i punti abilitati della rete PuntoPoste. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o PuntoPoste abilitati o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate in cartone riciclabile e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito 30 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 10 gg lavorativi (incluso il sabato) , ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo, Casella postale e Fermoposta.
- Servizi accessori a pagamento: attestazione di consegna.

* Dal 7 giugno 2025 le Confezioni Poste Deliverybox Express sono acquistabili esclusivamente presso i rivenditori abilitati della Rete Punto Poste.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

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/tempiconsegna/index.html#!/iniziare per il calcolo dei tempi stimati di consegna in funzione della tratta (origine-destinazione), del canale e della data di accettazione per verificare lo specifico obiettivo di consegna previsto per il proprio invio L'obiettivo di consegna è indicato in modo puntuale. I tempi di consegna degli invii accettati oltre l'orario limite fissato per l'Ufficio Postale/ Punto Poste interessato, sono maggiorati di un giorno lavorativo. Non è possibile effettuare spedizioni da e per Livigno, Trepalle, Campione d'Italia, Città del Vaticano e San Marino.

Quando presentare reclamo

Per gli invii Poste Delivery Box Express il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di accettazione.

Posteitaliane

Ristori

- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= costo della confezione al netto dei servizi accessori;
- 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 = €50;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Poste Delivery Box Standard

(Servizio non più disponibile per l'acquisto)

Prodotto prepagato e preaffrancato, disponibile in 4 formati e fino a 5 Kg, per inviare in Italia in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali, documenti e oggetti.

Caratteristiche

- 4 formati con consegna standard.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale abilitato o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate in cartone riciclabile e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito per le spedizioni standard 5 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 10 gg lavorativi (incluso il sabato) , ritiro a domicilio (massimo un ritiro al giorno per cliente, massimo 15 pezzi per ritiro, peso massimo totale 5kg), secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo, Casella postale, Fermoposta.
- Servizi accessori a pagamento: attestazione di consegna.

* Dal 7 giugno 2025 le Confezioni Preaffrancate Poste Deliverybox Standard non sono più acquistabili. Nota bene: le confezioni acquistate entro il 6 giugno, restano valide per la spedizione in ufficio postale e il ritiro a domicilio entro un anno dalla data di acquisto, secondo le condizioni di prodotto.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

La consegna di Poste Deliverybox Standard avviene dal lunedì al venerdì, in 4 giorni lavorativi per gli invii spediti nell'ambito dello stesso comune (esclusi Livigno, Trepalle e Campione d'Italia) e in 6 giorni lavorativi per il resto d'Italia.
Affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'Ufficio Postale.
Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano.

Quando presentare reclamo

Per gli invii Poste Delivery Box Standard, il reclamo può essere presentato dal 7° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi. Il reclamo deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di quella di accettazione.

Posteitaliane

Ristori

- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto dei servizi accessori;
- 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 = €30;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Poste Deliverybox International Express

(Servizio non più disponibile per l'acquisto)

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare documenti e oggetti in Unione Europea e in USA, in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali.

Caratteristiche

- 2 formati per destinazioni in USA e 3 formati per destinazioni in UE
  - Small fino a 1 kg
  - Medium fino a 3 kg
  - Large fino a 10 kg (solo UE) con consegna espressa.
- Il servizio è rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi negli uffici abilitati o richiedere il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione).
- Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto e riportate nel retro della confezione), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura. Le confezioni sono realizzate in cartone riciclabile e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, tracciatura dell'invio online o tramite call center, assistenza doganale on line su sito e documentazione necessaria inclusa nella confezione, giacenza (da un minimo di tre giorni ad un massimo di 10 gg lavorativi), ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario.

* Dal 7 giugno 2025 le Confezioni Preaffrancate Poste Deliverybox International Express non sono più acquistabili. Nota bene: le confezioni acquistate entro il 6 giugno, restano valide per la spedizione in ufficio postale e il ritiro a domicilio entro un anno dalla data di acquisto, secondo le condizioni di prodotto.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

- Europa J+2[1]
- USA J+3[1]

1 nelle principali località e per le spedizioni accettate entro l'orario limite.

Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Perché sia rispettato lo standard di consegna, è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.

Maggiori informazioni relative ai tempi ed alle destinazioni servite, sono disponibili sul sito di Poste www.poste.it nella sezione dedicata al servizio assistenza doganale, oppure chiamando il numero verde 803.160 da rete fissa o il numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile (dal lunedì al sabato, ore 8-20, esclusi i festivi).

Quando presentare reclamo

Per gli invii Poste Deliverybox International Express il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento dell'acquisto della confezione e dell'accettazione.

Ristori

- Ritardo = il risarcimento è pari alla differenza fra le spese di spedizione (Iva inclusa ove applicabile) ed il prezzo previsto per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione (informazioni di dettaglio presso gli UP o contattando il numero verde 803.160 da rete fissa oppure il numero +39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile (dal lunedì al sabato, ore 8-20, esclusi i festivi).
- Perdita, manomissione, danneggiamento totale o parziale = il risarcimento comprende le spese di spedizione (IVA inclusa ove applicabile) oltre l'importo di € 26;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) =costo della spedizione.

Gamma Poste Delivery Business

La gamma d'offerta Poste Delivery Business è costituita da servizi di corriere espresso nazionali ed internazionali ed è rivolta ai clienti che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.
I Servizi della gamma "Poste Delivery Business", rientrano nell'ambito dei servizi postali nei limiti di peso e dimensioni previsti dalla vigente regolamentazione in materia[2].

Poste Delivery Business Standard

Servizio nazionale rivolto unicamente alla clientela business per spedizioni di documenti e pacchi con tempi standard e con la possibilità di scegliere tra la consegna a domicilio o presso la rete di Uffici Postali o Punto-poste. Possibilità di richiedere anche l'opzione Reverse e alcuni servizi accessori per personalizzare la fase di consegna.
Il servizio è accessibile tramite soluzione web e soluzioni tecnologiche.

Caratteristiche

La singola spedizione potrà essere composta di più colli (si identifica come multicollo la spedizione composta di più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario, affidati al vettore nello stesso momento).

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di consegna a domicilio:
Collo:
- peso max: 70kg (peso reale);
- dimensioni max: cm 450 quale somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente cm 280 e cm 170; *Pallet:*
- peso max: 500kg (peso reale);
- dimensioni max: cm 120x100x170 (altezza massima incluso il supporto); *Spedizione:*
- nr colli: senza limite;

2. Regolamento europeo sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi (n. 2018/644), peso max: 31,5 kg.
Convenzione UPU, dimensioni: 2 m per ogni lato o 3 m per la somma tra lunghezza e altra maggiore dimensione diversa dalla lunghezza.

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di consegna in Ufficio Postale:
Collo:
- peso max: 30 kg (peso reale);
- dimensioni max: 150 cm somma delle 3 dimensioni, lato più lungo 100 cm; *Spedizione:*
- nr colli: max 6; in caso di opzione Reverse può essere accettato un solo collo.

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di consegna in PuntoPoste (collect point e locker):
Collo:
- peso max: 15kg (peso reale);
- dimensioni max: cm 36x37x56;
- *Spedizione:* nr colli: max 1;

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale myPostedeliverybusiness o attraverso soluzione tecnologica.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Ufficio Postale (fermoposta) o in uno dei Puntoposte abilitati. Qualora il Punto Poste/ Punto Poste Locker selezionato per consegnare la spedizione fosse indisponibile a causa di circostanze non prevedibili, la spedizione stessa potrà essere reindirizzata presso un altro Punto Poste/Punto Poste Locker aperto limitrofo (per maggiori dettagli consultare la documentazione presente sul sito).

Tentativi di consegna e svincolo: per ogni spedizione verranno effettuati 2 tentativi di consegna automatici. A valle del primo tentativo di consegna non andato a buon fine, per assenza del destinatario, sarà inviata notifica al destinatario mediante sms/email (in mancanza dei dati di contatto necessari sarà lasciato l'avviso di mancata consegna con le medesime informazioni). Il destinatario avrà la possibilità di esercitare, entro le ore 24.00, l'opzione di svincolo selezionando il link fornito nella notifica. Nella casistica in cui il destinatario non eserciti l'opzione di svincolo entro l'ora indicata, il secondo tentativo di consegna avverrà in automatico il giorno lavorativo successivo al quello del primo tentativo.

Giacenza: la giacenza presso uffici postali o centri operativi abilitati è di 7 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o indirizzo errato o non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale myPostedeliverybusiness, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizione. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente. La giacenza è sempre gratuita. Nei casi di mancato pagamento del contrassegno, la spedizio¬ne andrà in giacenza presso l'UP/Centro Operativo riportato nell'avviso di giacenza lasciato dal corriere. Il destinatario potrà ritirare la spedizione nei successivi 7 gg lavorativi, trascorsi i quali, la spedizione verrà rinviata al mittente o abbandonata.

Opzione Reverse: l'opzione di consegna Reverse permetterà al Cliente di gestire la spedizione di reso predisponendo una LdV che dovrà trasmettere al destinatario (il mittente del reso). L'opzione Reverse è disponibile solo per spedizioni monocollo.
Il mittente del reso potrà scegliere se effettuare la spedizione di reso tramite:
- pick up a domicilio
- un punto di prossimità (ufficio postale, punto poste)

La lista dei punti di prossimità abilitati sarà disponibile per la consultazione sul sito www.poste.it.

Misuratore Emissioni: accendo al portale myPostedeliverybusiness, è disponibile una dashboard, in cui si può:
- visualizzare e scaricare il report delle emissioni di CO_2eq delle spedizioni, calcolate da Poste attraverso il Green Index, strumento di calcolo certificato che si basa sullo standard internazionale GLEC Framework
- filtrare i dati per periodo, prodotto, tipologia di accettazione/consegna etc
- monitorare mensilmente l'andamento delle proprie emissioni

Posteitaliane

Servizi accessori a pagamento: Consegna al vicino, Consegna al piano, Consegna su Appuntamento, Copertura Full, Copertura Basic, Contrassegno, Boxless, Digipod (Prova di Consegna Digitalizzata), Attestazione di consegna con foto, Smart Alert informativo, Scegli Tu (Smart Alert dispositivo).

Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Paperless, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre ad un importo a titolo di risarcimento pari al costo di spedizione al netto dell'IVA.

Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Per i ristori previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Postedelivery Business Express

Servizio nazionale dedicato alle aziende che permette di spedire dal documento al pallet in modo veloce (spedizione espressa), efficace (possibilità di richiedere la consegna in Ufficio Postale o Rete Puntoposte, giacenza di 7 gg lavorativi all'UP in caso di mancata consegna) e flessibile (possibilità di richiedere diversi accessori per personalizzare la fase di consegna).
Il servizio è accessibile tramite soluzione web e soluzioni tecnologiche.

Caratteristiche

La singola spedizione potrà essere composta di più colli (si identifica come multicollo la spedizione composta di più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario, affidati al vettore nello stesso momento).

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di consegna a domicilio:
Collo:
- peso max: 70kg (peso reale);
- dimensioni max: cm 450 quale somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente cm 280 e cm 170;

Pallet:
- peso max: 500kg (peso reale);
- dimensioni max: cm 120x100x170 (altezza massima incluso il supporto);

Spedizione:
- nr colli: senza limite;

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di consegna in Ufficio Postale:
Collo:
- peso max: 30 kg (peso reale);
- dimensioni max: 150 cm somma delle 3 dimensioni, lato più lungo 100 cm;

Spedizione:
- nr colli: max 6; in caso di opzione Reverse può essere accettato un solo collo.

Peso e dimensioni delle spedizioni in caso di consegna in PuntoPoste (collect point e locker):
Collo:
- peso max: 15kg (peso reale); • dimensioni max: cm 36x37x56;

Spedizione:
- nr colli: max 1;

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale myPostedeliverybusiness o attraverso soluzione tec nologica.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente. La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Ufficio Postale (fermoposta) o in uno dei Puntoposte abilitati. La durata della giacenza è di 7 giorni lavorativi presso i PuntoPoste e 3 giorni lavorativi presso i PuntoPoste Locker. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste della disponibilità della spedizione presso il PuntoPoste o PuntoPoste Locker. Qualora il Punto Poste/ Punto Poste Locker selezionato per consegnare la spedizione fosse indisponibile a causa di circostanze non prevedibili, la spedizione stessa potrà essere reindirizzata presso un altro Punto Poste/Punto Poste Locker aperto limitrofo (per maggiori dettagli consultare la documentazione presente sul sito).

La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Ufficio Postale (fermoposta) o in uno dei Puntoposte abilitati.

Tentativi di consegna e svincolo: per ogni spedizione verranno effettuati 2 tentativi di consegna automatici. A valle del primo tentativo di consegna non andato a buon fine, per assenza del destinatario, sarà inviata notifica al destinatario mediante sms/email (in mancanza dei dati di contatto necessari sarà lasciato l'avviso di mancata consegna con le medesime informazioni).
Il destinatario avrà la possibilità di esercitare, entro le ore 24.00, l'opzione di svincolo selezionando il link fornito nella notifica. Nella casistica in cui il destinatario non eserciti l'opzione di svincolo entro l'ora indicata, il secondo tentativo di consegna avverrà in automatico il giorno lavorativo successivo a quello del primo tentativo.

Giacenza: la giacenza presso uffici postali o centri operativi abilitati è di 7 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o indirizzo errato o non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale myPostedeliverybusiness, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizione. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente. La giacenza è sempre gratuita. Nei casi di mancato pagamento del contrassegno, la spedizio¬ne andrà in giacenza presso l'UP/Centro Operativo riportato nell'avviso di giacenza lasciato dal corriere. Il destinatario potrà ritirare la spedizione nei successivi 7 gg lavorativi, trascorsi i quali, la spedizione verrà rinviata al mittente o abbandonata.

Opzioni di Consegna a pagamento:
Reverse: l'opzione di consegna Reverse permetterà al Cliente di gestire la spedizione di reso predisponendo una LdV che dovrà trasmettere al destinatario (il mittente del reso). L'opzione Reverse è disponibile solo per spedizioni monocollo.
Il cliente mittente del reso potrà scegliere se effettuare la spedizione di reso tramite:
- pick up a domicilio
- un punto di prossimità (ufficio postale, punto poste)

La lista dei punti di prossimità abilitati sarà disponibile per la consultazione sul sito www.poste.it.
Andata&Ritorno: L'opzione di consegna Andata&Ritorno prevede la consegna di una spedizione e ritiro contestuale di un'altra spedizione da far tornare al mittente o altro indirizzo specificato dal mittente stesso in fase di generazione della Lettera di Vettura. Con l'opzione Andata&Ritorno è possibile spedire fino a 15 kg e 150 cm somma dei tre lati – lato più lungo 100 cm massimi a collo; la spedizione globale non può superare il numero massimo di 6 colli.

Misuratore Emissioni: accendo al portale myPostedeliverybusiness, è disponibile una dashboard, in cui si può:
- visualizzare e scaricare il report delle emissioni di CO2eq delle spedizioni, calcolate da Poste attraverso il Green Index, strumento di calcolo certificato che si basa sullo standard internazionale GLEC Framework
- filtrare i dati per periodo, prodotto, tipologia di accettazione/consegna etc
- monitorare mensilmente l'andamento delle proprie emissioni

Servizi accessori a pagamento: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al vicino, Consegna al piano, Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito, Copertura Full, Copertura Basic, Contrassegno, Boxless, Digipod (Prova di Consegna Digitalizzata), Attestazione di consegna con foto, Smart Alert informativo, Scegli Tu (Smart Alert dispositivo).

Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Paperless, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione, verificabili sul sito internet www.poste.it e/o contattando l'assistenza clienti.

Quando presentare reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione, nei limiti di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre ad un importo pari al costo di spedizione al netto dell'IVA. Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Posteitaliane

Poste Delivery Business International Standard

Servizio internazionale rivolto unicamente alla clientela business, capillare grazie alla rete di 700.000 UP esteri (della rete degli Operatori Postali Esteri) e con soluzioni di consegna per spedizioni verso aziende.

Caratteristiche

Dimensioni e peso Collo (per le principali destinazioni europee):
- peso reale max 70 kg
- dimensioni max: cm 225 somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo

Le spedizioni destinate a consegna verso privati non possono superare i 30 kg di peso reale per collo e le dimensioni massime previste per collo (225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lungo).

Dimensioni e peso Collo per destinazioni Mondo*:
- peso reale max: 30 kg
- dimensioni max: 225 cm somma dei tre lati e 150 cm lato più lato

* per maggiori dettagli consultare le Schede prodotto e relativi allegati presenti sul sito

Soluzioni di consegna verso aziende[3]:
- multicollo, pallet, combi-freight.
- Import, possibilità di richiedere ritiro all'estero, per i Paesi abilitati al servizio

Dimensioni e peso Pallet:
- peso reale max: 800 kg (per Regno Unito il peso sul pallet max è di 750 kg)
- dimensioni max: 120cmx80cmx170cm (lato più lungo)

La spedizione può essere composta da un max di 4 pallet (3 in Francia)

Pick-up: programmato e a chiamata.

Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario, oppure Fermo Posta o Casella Postale presso UP estero, (per i Paesi abilitati al servizio, elenco consultabile nella scheda prodotto presente sul sito www.poste.it). La consegna viene effettuata presso l'indirizzo riportato sull'invio, salvo diverse modalità previste nello specifico paese di destinazione.

Tentativi di consegna: sono previsti uno o due tentativi a seconda del paese di destino.

Giacenza: è gratuita In caso di mancata consegna la spedizione andrà in giacenza. Il destinatario potrà ritirare la spedizione presso l'UP Estero mediamente per 15 giorni (inclusi sabato e festivi). Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente. (Per filiale partner EURODIS: 10 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo al primo tentativo di consegna).

Servizi accessori che integrano il servizio di base: Copertura Full (servizio a pagamento, copertura accessoria della sola spedizione-servizio base non attivabile sui servizi accessori),
Digipod, Smart Alert (servizio a pagamento), Fermoposta e Casella Postale, Ritorno al mittente, Import (servizio a pagamento, disponibile solo per ritiri esteri presso aziende), Reverse (servizio a pagamento).

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 5 giorni lavorativi dalla spedizione nella maggior parte delle località del mondo (città principali).
Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

3. Disponibile verso le principali destinazioni europee.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 60 giorni dalla data di spedizione degli invii, corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico) e delle necessarie informazioni indicate all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Ristori

Nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione, oltre al risarcimento forfettario come disciplinato nelle condizioni generali di contratto:

- per le spedizioni trasportate via terra troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste a 8,33 DTS al chilogrammo;
- per le spedizioni trasportate via aerea troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione Montreal che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS al chilogrammo; Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può utilizzare il form "Scrivici", all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it oppure può contattare il numero verde 800.160.000 da rete fissa oppure il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata * L'utente può verificare in autonomia lo stato della spedizione nella sezione "Cerca Spedizione" del sito www.poste.it. o richiedere informazioni utilizzando i predetti canali.

* Numeri attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.

Poste Delivery Business International Express

Servizio internazionale rivolto unicamente alla clientela business. Servizio veloce, con copertura World Wide oltre 200 Paesi del mondo, per spedizioni di documenti e pacchi. Il servizio è accessibile tramite soluzione web e soluzioni tecnologiche.

Caratteristiche

Dimensioni e peso Collo:

- peso reale max: 70 kg
- dimensione max: Girth (Lunghezza+2xAltezza +2xLarghezza) 300 cm, 270 cm lato più lungo. Multicollo: disponibile

Pick-up: programmato e a chiamata

Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario, oppure presso punti di prossimità, Access Point (disponibili per le principali aree di business int.li, con i seguenti limiti di peso e dimensioni per collo: peso max inferiore a 20 kg, 150 cm somma delle 3 dimensioni, lato più lungo 97 cm, lunghezza totale e la circonferenza max non devono superare 300 cm; il valore della spedizione deve essere inferiore a 5.000 USD).

Tentativi di consegna: 3 tentativi di consegna (2 tentativi in caso di "consegne residenziali" verso destinatari privati.

Posteitaliane

Giacenza: varia a seconda del paese di destino: 5 giorni in caso di destinazione in Unione Europea e 10 giorni per destinazioni extra UE. Terminati i giorni di giacenza se non svincolata la spedizione verrà rinviata al Cliente/mittente.
Nei casi in cui la spedizione viene rifiutata, se destinata ad un paese europeo ritorna in automatico al mittente (in caso, invece, di destinazioni extra UE la spedizione andrà comunque in giacenza per il periodo di 10 gg); in caso di chiusura per ferie sono previsti 10 gg di giacenza per destinazioni Europee 20 gg per destinazione Extra UE in caso di chiusura per ferie estive.

Servizi accessori che integrano il servizio di base: Copertura Full (servizio a pagamento, copertura accessoria della sola spedizione-servizio base), Digipod, Smart Alert (servizio a pagamento), Reverse (servizio a pagamento) e Consegna presso punti di prossimità “Access Point” (su rete Partner estero).

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, per destinazioni UE entro 1/2 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro; per destinazioni USA/Canada 2/3 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro; nel resto del mondo 2/4 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione (città principali). Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l’espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 60 giorni dalla data di spedizione degli invii, corredato della ricevuta/distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico) e delle necessarie informazioni indicate all’interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Ristori

Nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione, oltre al risarcimento forfettario come disciplinato nelle condizioni generali di contratto:

- per le spedizioni trasportate via aerea troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione Montreal che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS al chilogrammo; Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di
Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell’apposita pagina dedicata al prodotto.
Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l’Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall’Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Per quanto concerne l’Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può utilizzare il form “Scrivici”, all’interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it oppure può contattare il numero verde 800.160.000 da rete fissa oppure il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell’operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata * * *Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

L’utente può verificare in autonomia lo stato della spedizione nella sezione “Cerca Spedizione” del sito www.poste.it o richiedere informazioni utilizzando i predetti canali.

Posteitaliane

Poste Delivery Business International Plus

Servizio internazionale rivolto unicamente alla clientela business, per soddisfare l'esigenza di spedizioni di aziende e-commerce, che vogliono espandersi nel mercato europeo in modo conveniente, affidabile e semplice, con possibilità di combinare, a seconda della destinazione, diverse opzioni di consegna. Con il servizio Poste Delivery Business International Plus è possibile spedire in Europa e nel mondo, verso oltre 200 Paesi.

Caratteristiche

Dimensioni e peso Collo (per le principali destinazioni europee):
- peso reale max 30 kg
- dimensioni max: cm 225 somma dei tre lati e 120 cm lato più lungo
- dimensioni minime: 15x11x1 cm.

Fanno eccezioni alcuni Paesi (si veda la scheda prodotto per dettagli).
Collo bulky (ammissibile solo per determinate destinazioni*):
- peso reale max: 30 kg;
- dimensioni max: 200 cm lato più lungo e max girth 360 cm.

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

Le spedizioni >30-70Kg sono ammesse solo se destinate ad aziende, B2B (per specifiche destinazioni/Paesi europei ove disponibili)
- dimensioni max collo: cm 225 somma dei tre lati, cm 120 lato più lungo (per bulky 200 cm lato più lungo e max girth 360 cm).

Pallet per destinazioni Europee (solo se destinate ad aziende, b2b, per specifiche destinazioni/Paesi europei ove disponibili
- peso reale max: 800 kg (per Gran Bretagna il peso sul pallet max è di 750 kg);
- dimensioni max: 120 cm x 80 cm x 170 cm (lato più lungo).

La spedizione può essere composta da un max di 4 pallet (3 in Francia).

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

Multicollo per destinazioni Europee (vedi Scheda prodotto e relativi allegati presenti sul sito) Sono ammesse spedizioni multicollo.

Pick-up: programmato e a chiamata.

Modalità di consegna: La consegna viene effettuata presso l'indirizzo riportato sull'invio, salvo diverse modalità previste nello specifico paese di destinazione.
Per i paesi nordici Danimarca, Estonia, Finlandia, Lettonia, Lituania, Svezia la consegna, come processo standard, avviene sempre presso un punto di prossimità limitrofo all'indirizzo di destino indicato nella lettera di vettura

Tentativi di consegna e Giacenza
Sono previsti uno o due tentativi di consegna a seconda del Paese di destino.
- Consegne mono-collo fino a 30 Kg il numero di tentativi di consegna varia da 1 max 2 per ciascun Paese di destino. Successivamente ai tentativi di consegna la spedizione:
  - Paesi UE, a seconda delle procedure previste per Paese di destino viene rindirizzata verso un PUDO POINT o entra in giacenza o viene resa al mittente, i giorni di giacenza variano da un minimo di 1g a un massimo di 14gg (vedi Scheda prodotto e relativi allegati presenti sul sito) ;
  - per i Paesi Extra UE in caso di assenza del destinatario viene lasciato un avviso di mancata consegna su cui sono riportate data e ora del tentativo di consegna, Ufficio Postale Estero o Filiale Estera presso cui la spedizione è giacente e termine ultimo di giacenza. Il destinatario potrà esercitare l'opzione di svincolo

secondo le indicazioni fornite nella notifica; la spedizione è tenuta in giacenza dall'operatore partner estero del Paese di destino, il periodo di giacenza varia a seconda del Paese generalmente per 15 giorni, inclusi sabato e festivi.

- Consegne multicollo e spedizioni >30 Kg (ove disponibile)
  La giacenza, presso le filiali estere è generalmente di 10 giorni lavorativi, a partire dal giorno successivo al primo tentativo di consegna.
  Alla scadenza del periodo di giacenza, la spedizione non ritirata verrà rinviata al Cliente/mittente. Il servizio di giacenza è gratuito.
- Giacenza presso Locker o Servicepoint: il destinatario potrà ritirare la spedizione entro mediamente 7 giorni (inclusi sabato e festivi).

Servizi accessori che integrano il servizio di base: Copertura Full (copertura accessoria della sola spedizione-servizio base non attivabile sui servizi accessori), Consegna presso Pudo Point (Punti di Prossimità esteri e Locker),Digipod, Smart Alert,,Fermoposta e Casella Postale, Import.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

La consegna viene effettuata indicativamente (verificare il dettaglio sul sito poste.it, pagina di prodotto) entro:
- UE: 2-5* giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, salvo formalità doganali per i Paesi Extra UE;
- Resto del mondo: 3-5* giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, salvo formalità doganali.

Per i tempi di consegna su destinazioni UE si veda Allegato 12 - Tempi indicativi di consegna Paesi UE - contenuto nella Scheda prodotto disponibile sul sito web.

* Tempi indicativi di consegna per le principali località, salvo formalità doganali. Sono esclusi il sabato e i giorni festivi.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 60 giorni dalla data di spedizione degli invii, corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico) e delle necessarie informazioni indicate all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Ristori

Nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione, oltre al risarcimento forfettario come disciplinato nelle condizioni generali di contratto:
- per le spedizioni trasportate via terra troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste a 8,33 DTS al chilogrammo;
- per le spedizioni trasportate via aerea troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione Montreal che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS al chilogrammo; Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può scrivere una e-mail a supportotecnico@posteitaliane.it oppure contattare il numero + 39 06.4526.1600 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000*

* Numeri attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.

Posteitaliane

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche di prodotto consultare la documentazione contrattuale presente sulla pagina di prodotto del sito www.poste.it

Poste Delivery Globe

Servizio per spedire pacchi e documenti in circa 175 destinazioni nel mondo.
È possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Poste Delivery Web.

Caratteristiche

- Peso massimo fino a 30 kg.
- Monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni[1].
- Il cliente può richiedere (a pagamento) il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Poste Delivery Web.
- Accessori: assicurazione, giacenza (fino a 15 giorni, in base alla regolamentazione del Paese estero).

1. Il servizio di tracciatura può non essere disponibile o disponibile parzialmente in alcuni Paesi il cui elenco è riportato nella Guida alle spedizioni.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Tempi indicativi di consegna in 5 giorni lavorativi oltre quello di spedizione.

Per alcune località particolari i tempi possono subire variazioni.
Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Perché sia rispettato lo standard di consegna, è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.
Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo, se lavorativo.

È possibile che le spedizioni verso alcuni Paesi siano consegnate presso l'ufficio postale di competenza, anziché all'indirizzo del destinatario.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito www.poste.it alla pagina dedicata al servizio.

Formati

Dimensioni
Massime: il lato più lungo non deve essere superiore a 150 cm (lunghezza) e la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm.
Minime: non inferiori a 20 x 11 x 0,5 cm.
Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a 30 kg.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

Ristori

- Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra le spese della spedizione (IVA inclusa ove applicabile) ed il prezzo previsto per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione;

- Perdita, danneggiamento o manomissione = spese della spedizione (IVA inclusa ove applicabile) oltre a 25,82€;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Poste Delivery Globe Assicurato

- Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese della spedizione Iva inclusa (ove applicabili, in base alle regole della territorialità) e il prezzo previsto 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), attestante il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione con uno scoperto del 10% (comunque con una franchigia di 26€ qualora l'importo dello scoperto risultasse inferiore a detta franchigia), al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene, oltre le spese della spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile);
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

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

Poste Delivery Europe

Servizio per spedire pacchi in Europa fino a 30 kg.
È possibile accedere al prodotto tramite canale *on line*, attraverso la modalità Poste Delivery Web.

Caratteristiche

- un tentativo di consegna;
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni;
- Il cliente può richiedere (a pagamento) il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Poste Delivery Web;
- Accessori: assicurazione, giacenza (fino a 15 giorni, in base dalla regolamentazione del Paese estero).

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì entro 3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione salvo località particolari* e salvo l'espletamento di eventuali formalità doganali (per i soli Paesi Extra UE).
I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.
Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.
Per ulteriori informazioni contattare il numero verde 803.160 da rete fissa oppure il numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile (dal lunedì al sabato, ore 8-20, esclusi i festivi).

* Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare 3-5 giorni più quello di spedizione.

Formati

Dimensioni:
minime: cm 20 x cm 11 x cm massime: cm 225 (somma dei tre lati)
Dimensioni del lato più lungo: non superiori a cm 150
Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a kg 30
I clienti senza accordo commerciale possono consultare le tariffe sul sito www.poste.it alla pagina dedicata al servizio.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

Ristori

- Perdita, danneggiamento o manomissione = importo pari al valore del contenuto fino a 450 DTS, IVA inclusa ove applicabile, comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso delle spese della spedizione.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Poste Delivery Europe Assicurato

- Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione attestante il valore della merce o dell'oggetto al momento della spedizione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% (comunque con una franchigia di 26 € qualora l'importo dello scoperto risultasse inferiore a detta franchigia), al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene, più il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile);
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
  Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Poste Delivery International Express

Servizio per spedire pacchi e documenti in oltre 200 destinazioni nel mondo.
È possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Poste Delivery Web.

Caratteristiche

- peso massimo fino a 30 kg;
- 2 tentativi di consegna;
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni[1];
- Il cliente può richiedere (a pagamento) il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Poste Delivery Web;
- Accessori: assicurazione, giacenza (minimo di 3 giorni per destinazioni UE fino a un massimo di 10 giorni per le destinazioni Extra UE), ritorno al mittente (gratuito).

1. Per alcune destinazioni (Tunisia, Groenlandia, Isole Faroe e alcuni CAP della Svizzera) la tracciatura di avvenuta consegna si intende relativa all'arrivo delle spedizioni presso Amministrazione Postale di destino che ne cura la distribuzione finale.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Paesi Unione Europea (principali località) = 2 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione.
Paesi Extra Unione Europea (principali località) = 2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione. **Resto del mondo** (principali località) = 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione.

Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Perché sia rispettato lo standard di consegna, è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.

Posteitaliane

Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.
Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito www.poste.it alla pagina dedicata al servizio.

Formati

Dimensioni:
massime: il lato più lungo misura 150 cm; la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm; minime: 23,5 X 12 cm x 3 mm di spessore.

Documenti: fino a 2,5 kg.

Pacchi: fino a 30 kg.

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Quando presentare reclamo

- in caso di danno (inclusa la perdita parziale di una spedizione) entro 5 giorni dalla data di consegna tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto;
- in caso di ritardo entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione;
- in caso di perdita entro 30 giorni dalla data di accettazione.

Ristori

- 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€ più il costo della spedizione (IVA inclusa ove applicabile);
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

Poste Delivery International Express assicurato

- Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista 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 attestante il valore della merce o dell'oggetto al momento della spedizione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% (comunque con una franchigia di 26€ qualora l'importo dello scoperto risultasse inferiore a detta franchigia) al netto di eventuali decurtazioni per obsolescenza del bene, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile);
  Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
  Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.

Posteitaliane

Gamma Extradoc

Extradoc è il nuovo servizio di corrispondenza di Poste Italiane che permette al Cliente di spedire, su tutto il territorio nazionale, in raccomandazione o assicurazione, documenti con peso fino a 20 kg in modo sicuro, tracciato e a firma. Il servizio include la confezione, i modelli di spedizione e l'attestazione di consegna. Extradoc è rivolto a professionisti e PA.

Caratteristiche

- attestazione dell'avvenuta spedizione;
- attestazione dell'avvenuta consegna;
- possibilità di assicurare il contenuto dell'invio con importo fisso di 250 Euro;
- consegna tracciata e a firma in 6-8 giorni, oltre quello di spedizione, esclusivamente al destinatario o a soggetti abilitati;
- due tentativi di recapito restituzione al mittente senza periodo di giacenza in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
- packaging con chiusura antieffrazione, impermeabile, facilmente identificabile nel circuito postale e a prova di smarrimento;
- monitoraggio delle spedizioni;
- Non è possibile spedire gli invii a San Marino, Città del Vaticano, Trepalle, Livigno e Campione d'Italia.

Pesi, formati, contenuti e modalità di accesso

- Dimensioni: 60 x 85 x 22 cm;
- Peso: è possibile spedire invii da 0 a 20 kg di peso;
- Contenuto degli invii: gli invii non possono contenere denaro, oggetti preziosi, titoli e carte di valore eseguibili al portatore. Inoltre, in generale, non possono contenere merci, carboni e diamanti industriali, articoli soggetti alle restrizioni IATA, materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento. È possibile spedire esclusivamente materiale cartaceo ed oggetti contenenti documenti informatici;
- Predisposizione invii: il Cliente deve utilizzare per la spedizione esclusivamente la modulistica e il packaging messi a disposizione da Poste,, rispettando le indicazioni di confezionamento riportate sulla busta; Modalità di accesso: il cliente può utilizzare il servizio a seguito di sottoscrizione tramite le strutture commerciali di Poste Italiane degli specifici contratti previsti e nel rispetto delle seguenti condizioni minime di accesso, previste per il prodotto in termini di: modalità di accettazione, specifiche di confezionamento, generazione delle distinte di accettazione, compilazione moduli di accettazione;
- Centri di accettazione: accettazione presso gli UP abilitati e Centri rete abilitati;
- Gli invii devono essere inviati ai seguenti destinatari: Ministeri, Prefetture, Enti, Tribunali, Corte di Cassazione, Unep, Corte d'Appello, Tar, Procure,
- Giudice di Pace, Consiglio di Stato, Corte dei Conti, Commissioni Tributarie.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

La consegna è prevista dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi) in orario mattutino, secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione):

- j+6 al 90%
- j+8 al 98%

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni.

Posteitaliane

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo esclusivamente nelle fattispecie e nei limiti di seguito indicati:
Posta Raccomandata Extradoc:

- Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 10° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e dei servizi accessori;
- Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, ovvero 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= €20;
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA.

Posta Assicurata Extradoc

- Ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 10° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e dei servizi accessori;
- Ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 20;
- 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 = € 250,00 (valore dichiarato);
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA.

NB: Inoltre, non è previsto nessun rimborso e/o altra forma di ristoro per disservizi sull'attestazione di consegna fermo restando la possibilità per il cliente di chiederne una copia senza costi aggiuntivi attraverso il canale previsto di assistenza (800.160.000, 06.4526.1600 ovvero post vendita di riferimento). In tal caso, attraverso i previsti canali di assistenza, verrà recuperata dal centro di Poste che ha consegnato il plico copia del registro di consegna (c.d. mod 28 aut) riportante la firma di colui che ha ritirato. Al cliente potrà pervenire copia sostitutiva di attestazione di consegna.

Crono

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce e che vogliono spedire agli e-shopper con tempi standard e con la possibilità di scegliere tra la consegna a domicilio o in fermoposta/casella postale, presso una rete capillare di Uffici Postali distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Caratteristiche

Dimensioni massime:

- Consegna a Domicilio, Fermoposta e Casella Postale:
  Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.
  Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
- Consegna a PuntoPoste: cm 36x37x56.

Peso massimo:

- consegna a Domicilio, Fermoposta e Casella Postale: 30 kg
- consegna a PuntoPoste**:** 15 kg.

I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Multicollo: non disponibile

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente.

Posteitaliane

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale, in uno dei Puntoposte abilitati. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi presso i Punto-Poste e 3 giorni lavorativi presso i PuntoPoste Locker. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste della disponibilità della spedizione presso il Punto- Poste o PuntoPoste Locker.

Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale Crononline, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizione. In caso di rifiuto da parte del destinatario, l'opzione di svincolo che consente di inviare la spedizione verso gli uffici postali non è disponibile. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.
La giacenza è sempre gratuita.

Servizi accessori a pagamento: assicurazione, contrassegno, consegna al vicino prova di consegna (POD), Prova di consegna in formato elettronico (DigiPOD)[4], Smart Alert, ritorno al mittente.

Supplementi: Picco stagionale.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata, oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

4. non disponibile per spedizioni consegnate all'ufficio postale e nei Puntoposte.

Posteitaliane

Crono Express

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce e che vogliono spedire agli e-shopper in modo veloce (spedizione espressa), efficace (possibilità di richiedere la consegna in fermoposta/casella postale/puntoposte, giacenza di 10 gg lavorativi all'UP in caso di mancata consegna) e flessibile (possibilità di richiedere diversi accessori).

Caratteristiche

Dimensioni massime:
- Consegna a Domicilio, Fermoposta e Casella Postale:
  Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.
  Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
- Consegna a PuntoPoste: cm 36x37x56.

Peso massimo:
- consegna a Domicilio, Fermoposta e Casella Postale: 30 kg
- consegna a PuntoPoste: 15 kg.

I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Multicollo: non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale Crononline.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale, in uno dei Puntoposte abilitati. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi presso i Punto-Poste e 3 giorni lavorativi presso i PuntoPoste Locker. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste della disponibilità della spedizione presso il Punto- Poste o PuntoPoste Locker.

Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale Crononline, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo delle spedizioni. In caso di rifiuto da parte del destinatario, l'opzione di svincolo che consente di inviare la spedizione verso gli uffici postali non è disponibile. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.
La giacenza è sempre gratuita.

Servizi accessori a pagamento: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al vicino, Consegna al piano Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato,
Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito, Assicurazione, Copertura Basic, Contrassegno, Prova di Consegna (POD), DigiPOD[5] (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert, Ritorno al mittente.

Supplementi: Picco stagionale.

5. non disponibile per spedizioni consegnate all'ufficio postale e nei Puntoposte.

Posteitaliane

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Crono Economy

Servizio nazionale dedicato alle aziende e-commerce con grandi volumi di spedizioni e che vogliono spedire agli e-shopper con tempi standard a condizioni vantaggiose.

Caratteristiche

Dimensioni massime:
- **Home delivery:** cm 50 x 28 x 32;
- **Puntoposte**: cm 36x37x56
- **Fermoposta/Casella Postale**: lunghezza max lato maggiore 100 cm e somma dei tre lati max 150 cm.

Peso massimo:
- **Home Delivery**: 0-5 Kg;
- **Puntoposte**: 0-15 kg;
- **Fermoposta/Casella Postale**: 0-20 Kg

Soglia minima di accesso al servizio: 500 spedizioni per ritiro.

Multicollo: non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano. Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale, in uno dei Puntoposte abilitati. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi presso i Punto-Poste e 3 giorni lavorativi presso i PuntoPoste Locker. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste della disponibilità della spedizione presso il Punto- Poste o PuntoPoste Locker.

Giacenza: gratuita presso gli uffici postali abilitati, per 10 giorni lavorativi, compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza.

Posteitaliane

Servizi accessori a pagamento: Contrassegno, Consegna al vicino, Smart Alert, Ritorno al mittente.

Supplementi: Picco stagionale.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo esclusivamente nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata, oltre al costo di spedizione al netto dell'Iva.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Crono Reverse

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce. Ideale per la gestione delle spedizioni di reso da parte degli e-shopper che, per restituire i propri acquisti, potranno scegliere tra il ritiro a domicilio o la consegna presso uno degli Uffici Postali o Puntoposte abilitati. Il merchant potrà produrre ed inviare in formato elettronico la lettera di vettura che l'e-shopper utilizzerà per la spedizione di reso.

Caratteristiche

Dimensioni massime
- Ritiro a Domicilio o Consegna presso Ufficio Postale**:** fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm;
- Consegna presso Puntoposte: cm 36x37x56

Peso massimo:
- Ritiro a Domicilio o Consegna presso Ufficio Postale: 30 kg per collo.
- Consegna presso Puntoposte: 15 kg per collo.

Multicollo: non disponibile.

Modalità di spedizione: l'e-shopper, ricevuta la lettera di vettura precompilata, può richiedere il ritiro a domicilio o consegnare il reso negli Uffici postali o nei Puntoposte abilitati. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi presso i PuntoPoste e 3 giorni lavorativi presso i PuntoPoste Locker. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste della disponibilità della spedizione presso il Punto- Poste o PuntoPoste Locker.

Modalità di consegna: previsto un tentativo di consegna. Supplementi: Picco stagionale

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo esclusivamente nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata, oltre al costo di spedizione al netto dell'Iva.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Crono Internazionale

Servizio Internazionale per spedizioni di documenti e pacchi internazionali fino a 30 kg in oltre 200 destinazioni nel mondo.

Caratteristiche

Dimensioni*: massime: il lato più lungo 150 cm, somma dei tre lati non superiore a 225 cm; minime: 20 x 11 cm.

Peso*: fino a 30 kg.

* (per maggiori dettagli consultare le Schede prodotto e relativi allegati presenti sul sito).

Multicollo: non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo.

Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario o anche in Fermoposta e Casella Postale (per i Paesi che lo prevedono, l'elenco Paesi è disponibile sul sito poste). Sono previsti uno o due tentativi di consegna, secondo il Paese di destino.
La consegna viene effettuata presso l'indirizzo riportato sull'invio, salvo diverse modalità previste nello specifico paese di destinazione.

Giacenza: gratuita, mediamente le spedizioni sono tenute in giacenza dagli operatori postali esteri per 15 giorni, inclusi sabato e festivi. Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente.
Il Cliente può svincolare la spedizione entro il periodo di giacenza, gratuitamente, contattando il numero verde 800.160.000 da rete fissa oppure il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *

* *I Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

Servizi accessori: Assicurazione (servizio a pagamento, copertura accessoria della sola spedizione-servizio base, non attivabile sui servizi accessori); Fermoposta e Casella Postale; Smart Alert (servizio a pagamento); Ritorno al Mittente; Prova di Consegna.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 3 giorni lavorativi dalla spedizione nella maggior parte delle località in Europa, tranne per alcuni CAP di Norvegia e Portogallo in cui la consegna avviene in 3/5 giorni oltre a quello di spedizione. Nel resto del mondo 3/5 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione (città principali). Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni dalla data di ritiro della spedizione da parte di Poste e deve essere corredato delle necessarie informazioni indicate all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

Ristori

Nei casi di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione, oltre al risarcimento forfettario come disciplinato nelle condizioni generali di contratto:

- per le spedizioni trasportate via terra verrà applicato quanto disciplinato dalla convezione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste Italiane a 8,33 DTS al chilogrammo;
- per le spedizioni trasportate via aerea troverà applicazione quanto disciplinato dalla convezione Montreal che limita la responsabilità di Poste Italiane a 22 DTS euro al chilogrammo.

Per i casi di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di
Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Posta Light

È un servizio avente ad oggetto la consegna di invii non registrati su tutto il territorio nazionale, ciascuno di peso fino a 100g.

Caratteristiche

- Il servizio consente di spedire invii solo a chi ha già aderito al servizio Affrancaposta;
- non è previsto il servizio di Reso al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

La consegna è prevista dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi), secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione).

- j+5 al 85%
- j+7 al 99%

Pesi, Formati, contenuti e modalità di accesso

- Peso: è possibile spedire invii fino a 100 gr di peso;
- Dimensioni: Formato piccolo con peso 3 - 50 gr, min (140 x 90 x 0,15) cm e max (235 x 120 x 5) cm e Formato medio con peso 3 - 100 gr, min (140 x 90 x 0,15) cm e max (353 x 250 x 25) cm;
- Contenuto degli invii: gli invii possono contenere documentazione di vario genere. Gli invii non possono contenere denaro, oggetti preziosi, titoli e carte di valore esigibili al portatore, oggetti osceni e pornografici, materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento, pena la risoluzione del contratto e il risarcimento di tutti gli eventuali danni diretti e/o indiretti;
- Predisposizione invii: gli invii, confezionati in busta cartacea bianca o comunque chiara devono essere perfettamente chiusi in modo da garantire l'integrità e l'inaccessibilità al contenuto ed il confezionamento non deve deteriorarsi durante il processo di recapito. Sul fronte dell'invio dovranno essere presenti: l'affrancatura, il blocco indirizzo destinatario, l'eventuale blocco indirizzo mittente con eventuale Logo;
- Conguagli a carico del cliente: ove il quantitativo complessivo di invii spediti dal Cliente nell'anno solare di riferimento risulti superiore a 200.000 pezzi;
- Modalità di accesso: il Cliente può utilizzare il prodotto se ha preventivamente aderito al servizio Affrancaposta e rispettato le condizioni tecniche descritte nella relativa scheda tecnica;

- Modalità di consegna: il Cliente può consegnare gli invii presso gli uffici tra quelli disponibili per l'accettazione dei Grandi Clienti, inserire gli invii in bolgetta o in alternativa impostare gli invii direttamente nelle cassette di impostazione nel rispetto delle regole definite per il servizio Affrancaposta;
- Non è possibile spedire gli invii a Trepalle, Livigno e Campione d'Italia.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni dalla data di consegna a Poste degli invii.

Ristori

Poste, sulla base di riscontri obiettivi, risponde nei confronti del Cliente esclusivamente per la mancata o parziale distribuzione del materiale entro il limite massimo dei corrispettivi versati relativi al quantitativo di materiale non consegnato.

Caselle Postali

Servizio che consente di ricevere la corrispondenza in una casella riservata presso uno degli uffici postali abilitati. Il Servizio prevede l'immissione nella casella locata degli invii postali diretti al cliente all'indirizzo della casella, ad eccezione degli invii soggetti a firma o eccedenti per volume la capienza della casella, per i quali sarà immesso apposito avviso all'interno della casella stessa.

I Vantaggi

- **Sicurezza**: la casella può essere aperta solo con la chiave data in dotazione.
- **Riservatezza:** la privacy è garantita per tutta la posta in arrivo.
- **Comodità:** la posta può essere ritirata in qualsiasi momento durante l'orario di apertura dell'ufficio postale.
- **Funzionalità:** puoi richiedere più caselle.

Formati

Piccola, 145x96x400
Media, 145x145x400
Grande 145x290x400
Per aprire una casella postale è necessario:

- essere maggiorenni
- versare un canone annuale
- presentare un documento d'identità o un certificato di iscrizione alla Camera di Commercio
- compilare l'apposito modulo disponibile presso gli uffici postali abilitati.

Ristori

Per disservizi determinati da cause imputabili direttamente a Poste, il Cliente ha esclusivamente diritto ad un risarcimento nei casi e nei limiti di seguito indicati:

a. per la mancata attivazione del Servizio, per un periodo superiore a 15 giorni solari a decorrere dalla data riportata nella Scheda Cliente, Poste riconoscerà al Cliente un importo pari al 150% del prezzo pagato;
b. nei casi e nei limiti previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle condizioni contrattuali dei singoli servizi di recapito, laddove il mittente abbia rinunciato al ristoro stesso delegando il Cliente a tale scopo, Poste riconoscerà a quest'ultimo l'importo pari al ristoro stabilito per il singolo invio;
c. laddove l'Ufficio Postale risulti chiuso per periodi superiori a 15 giorni solari, Poste riconoscerà al Cliente un importo pari a € 0,50 per ogni giorno lavorativo di chiusura effettiva (dal Lunedì al Sabato esclusi i giorni festivi e le domeniche).

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 3 mesi che decorrono: nel caso a) dalla data riportata sulla scheda cliente; nel caso b) dalla data di spedizione dell'invio, nel caso c) dal 16° giorno di chiusura dell'Ufficio Postale.

Posteitaliane

SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO SDA

I Servizi che seguono, già commercializzati dalla società del Gruppo Poste Italiane SDA Express Courier S.p.A., rientrano nell'ambito dei servizi postali nei limiti di peso e dimensioni previsti dalla vigente regolamentazione in materia[6].

Extralarge

Servizio nazionale dedicato alle aziende che hanno l'esigenza di effettuare spedizioni senza limiti di peso, di dimensioni e di numero di colli con i tempi di consegna del servizio espresso.

Caratteristiche

Dimensioni massime:
- per collo 450 cm quale somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente 280 cm e 170 cm;
- per pallet cm 120 x 100 x 170 (altezza massima incluso il supporto).

In caso di spedizione Extralarge con colli/pallet eccedenti uno dei limiti indicati, al prezzo totale della spedizione verrà applicato, per ciascun collo eccedente, il Supplemento Fuori Dimensione.

Peso massimo:
Peso massimo: 70 kg per collo; 500 kg se si tratta di colli confezionati a mezzo pallet. Considerato il peso/dimensioni non standard dei colli da spedire, il Cliente dovrà preventivamente concordare con Poste Italiane tempi e modalità di erogazione dei servizi di ritiro e/o consegna a domicilio di tali tipologie di spedizione.
Il peso reale è dato dal peso effettivo, espresso in chili, della spedizione. Il peso volumetrico è dato dalla seguente formula: Altezza x Larghezza x Lunghezza (in cm.) / 3333.
Rapporto volumetrico: 1metro cubo = 300 kg.

Multicollo: senza limite.

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta sul sito www.poste.it e/o al Numero Verde 800.160.000 da rete fissa oppure al numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata*.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il 2° tentativo è su richiesta del cliente. Nel caso di mancata consegna per Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna, chiamando il Numero Verde 803.160 da rete fissa oppure il numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *. * *Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*
A partire dal 4° giorno di giacenza, verrà inviato al Cliente/Mittente il dossier di apertura pratica di giacenza con l'addebito, da tale giorno, delle spese di giacenza.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario o in Fermo Deposito presso i centri operativi di SDA.

Giacenza: il periodo massimo di giacenza è di 15 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna.
Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente) la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizione. In caso di rifiuto da parte del destinatario, l'opzione di svincolo da parte del cliente non è disponibile; trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.

6. Regolamento europeo sui servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi (n. 2018/644), peso max: 31,5 kg.
Convenzione UPU, dimensioni: 2 m per ogni lato o 3 m per la somma tra lunghezza e altra maggiore dimensione diversa dalla lunghezza.

Posteitaliane

Servizi accessori a pagamento: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al vicino, Consegna al piano, Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito, Copertura Full, Copertura Basic, Contrassegna, DigiPOD (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert, Ritorno al mittente.

Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Supplemento Porto Assegnato, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare la documentazione contrattuale presente sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Andata & Ritorno

Servizio nazionale studiato specificamente per le aziende che, avendo scambi frequenti con clienti o sedi periferiche, hanno l'esigenza di consegnare e contestualmente ritirare prodotti e documenti con i tempi di consegna del servizio espresso e con un'unica lettera di vettura. Qualora il corriere non riceva dal destinatario la spedizione di ritorno contestualmente alla consegna della spedizione di andata, la lettera di vettura contestuale di ritorno non potrà essere né utilizzata per una nuova spedizione né rimborsata.
Non è consentito effettuare spedizioni in "Porto Assegnato" ed in "Contrassegno". Non previsto il servizio accessorio "Fermo deposito".

Caratteristiche

Dimensioni massime:
Le spedizioni non devono superare i 150 cm come somma dei tre lati e il lato più lungo non può essere maggiore di 100 cm.

Peso massimo: 15 kg.

Multicollo: il numero massimo colli è 6 (1+5) da affidare contestualmente al vettore nell'ambito di un unico evento di ritiro.

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta sul sito www.poste.it e/o al Numero Verde 800.160.000 da rete fissa oppure al numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *.

* *Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

Posteitaliane

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il 2° tentativo è su richiesta del cliente. Nel caso di mancata consegna per Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna chiamando il Numero Verde 803.160 da rete fissa oppure il numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *. A partire dal 4° giorno di giacenza, verrà inviato al Cliente/Mittente il dossier di apertura pratica di giacenza con l'addebito, da tale giorno, delle spese di giacenza.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente al domicilio del destinatario.

Giacenza: il periodo massimo di giacenza è di 15 gg lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna.

Servizi accessori a pagamento:
Copertura Full, Copertura Basic, DigiPOD (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert.
Disponibili solo sulla spedizione di andata: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al piano, Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito, Contrassegno.

Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

* Numeri attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.

Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare la documentazione contrattuale, presente sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Posteitaliane

Capi Appesi

Servizio nazionale studiato specificamente per spedire capi di abbigliamento in Italia con i tempi di consegna del servizio espresso.
È possibile scegliere il formato Small fino a 120 cm di altezza o il Large oltre i 120 cm fino a 260 cm di altezza.
Peso massimo: 50 kg per collo.
Non è consentito spedire più colli con una lettera di vettura. Per spedizioni con peso e/o dimensioni superiori ai limiti del servizio utilizzato, dovranno essere allegate LdV integrative per gli esuberi di peso e/o dimensioni.

Caratteristiche

Dimensioni massime:
Le spedizioni non devono superare i 120 cm di altezza per il formato Small e i 260 cm di altezza per il formato Large.

Peso massimo: 50 kg.

Multicollo: Non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta sul sito www.poste.it e/o al Numero Verde 800.160.000 da rete fissa oppure al numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata*.

* *Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il 2° tentativo è su richiesta del cliente. Nel caso di mancata consegna per Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna chiamando il Numero Verde 803.160 da rete fissa oppure il numero + 39 06.4526.3160 (da Italia e da estero) da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata*. A partire dal 4° giorno di giacenza, verrà inviato al Cliente/Mittente il dossier di apertura pratica di giacenza con l'addebito, da tale giorno, delle spese di giacenza.

Giacenza: il periodo massimo di giacenza è di 15 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna.

Servizi accessori a pagamento:
Contrassegno, Copertura Full, Copertura Basic, DigiPOD (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert, Consegna al piano, Consegna su Appuntamento, Riconsegna su Appuntamento Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito.

Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Supplemento Porto Assegnato, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

* Numeri attivi dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.

Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Posteitaliane

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare la documentazione contrattuale, presente sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Road Europe

Servizio internazionale rivolto unicamente alla clientela business, per spedire pacchi e pallet verso destinazioni europee (attualmente non disponibile per Danimarca, Estonia, Lettonia, Svezia, Finlandia e Norvegia, Rep. Irlanda e Irlanda del Nord). Non è possibile spedire ad indirizzi di privati (persone fisiche) ed a fiere, eventi, expo.

Caratteristiche

Dimensione collo massime: Girth lungh+(2xlargh+2xalt) 450 cm – lato più lungo 280 cm.

Peso collo: peso reale fino a 70 kg.

Dimensione pallet: dimensioni massime 120cmx80cmx170cm (lato più lungo) ad eccezione dei Paesi Danimarca, Estonia, Lettonia, Lituania, Svezia, Finlandia, Norvegia: (dimensioni massime 120cmx60cmx60cm).

Peso pallet: peso reale 800 kg (ad eccezione della Gran Bretagna: peso reale a pallet 750kg).

Multicollo: disponibile.

Multipallet: con una Lettera di Vettura è possibile spedire fino a 4 pallet (3 in Francia)

Spedizione Combinata: con una Lettera di Vettura è possibile spedire sia colli che pallet con i limiti sopraindicati.

Pick-up: compreso nel prezzo.

Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario.

Giacenza: gratuita, mediamente le spedizioni sono tenute in giacenza per 10 giorni, inclusi sabato e festivi. Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente.

Servizi accessori: Copertura Full (copertura accessoria della sola spedizione-servizio base, non attivabile sui servizi accessori), Digipod, Smart Alert, Ritorno al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 2/4 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, nelle principali destinazioni europee.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni dalla data di spedizione degli invii. Poste Italiane provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Posteitaliane

Ristori

Il rimborso sarà stabilito in base alla idonea documentazione fiscale necessaria per quantificare il valore della merce o allegare la documentazione (scontrino e/o fattura) che, anche in ragione del peso della spedizione, possa far ragionevolmente presumere che all'interno della stessa spedizione fosse contenuta la merce indicata.

Nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, valgono le regole e tempistiche di presentazione reclamo dell'operatore di destino. Nel caso in cui l'operatore confermi il disservizio, il Cliente ha diritto al risarcimento forfettario, come disciplinato nelle condizioni generali di contratto, secondo quanto disciplinato dalla Convenzione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste a 8,33 DTS al chilogrammo, oltre al costo della spedizione.

Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Internazionale Express

Servizio internazionale rivolto unicamente alla clientela business, per spedire documenti e merci senza limiti di peso, dimensioni e numero di colli in oltre 200 destinazioni.

Caratteristiche

Dimensioni collo massime: girth lungh+(2xlargh+2xalt) 330 cm– lato più lungo 270 cm.

Peso collo: peso reale fino a 70 kg

Multicollo: disponibile

Pick-up: il ritiro è previsto previa prenotazione online oppure il cliente può portare la spedizione presso una sede operativa oppure presso uno dei negozi Kipoint.

Pick-up: compreso nel prezzo.

Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario

Giacenza: gratuita, il periodo di giacenza varia a seconda della nazione di destino, 5 giorni
in caso di destinazione in Unione Europea e 10 giorni per destinazioni extra UE, inclusi sabato e festivi. Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente.

Servizi accessori: Copertura Full (servizio a pagamento, copertura accessoria della sola spedizione-servizio base, non attivabile sui servizi accessori), Digipod, Smart Alert**.**

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 1 giorno lavorativo, oltre quello di ritiro, per destinazioni UE; entro 2 giorni lavorativi, oltre quello di ritiro, per destinazioni USA e Canada; entro 2/3 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione, per i Paesi del resto del mondo. Tempi indicativi di consegna, consultabili attraverso sito internet www.poste.it, variano in funzione della delivery area Internazionale e della tipologia di spedizione.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni dalla data di spedizione degli invii. Poste Italiane provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Ristori

Il rimborso sarà stabilito in base alla idonea documentazione fiscale necessaria per quantificare il valore della merce o allegare la documentazione (scontrino e/o fattura) che, anche in ragione del peso della spedizione, possa far ragionevolmente presumere che all'interno della stessa spedizione fosse contenuta la merce indicata.

Nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione, valgono le regole e tempistiche di presentazione reclamo dell'operatore di destino. Nel caso in cui l'operatore confermi il disservizio, il Cliente ha diritto al rimborso del costo di spedizione, oltre al risarcimento forfettario, come disciplinato nelle condizioni generali di contratto, secondo quanto disciplinato dalla Convenzione Montreal per le spedizioni trasportate via aerea che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS al chilogrammo.

Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Servizi "SDA Raccomandata" e "SDA Raccomandata1", "0-3", "0-15", "0-30", "Golden", "Economy", "Regionale", "E-boost"

Servizi non più commercializzati ma erogati a clientela già contrattualizzata.
Per tutto quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si rinvia alle Condizioni generali di Contratto e all'Allegato esplicativo servizi presenti sul sito www.poste.it

Raccomandata- Raccomandata Assicurata

Caratteristiche principali

- La consegna della spedizione è effettuata su tutto il territorio nazionale, ad eccezione degli invii diretti a Livigno, Trepalle e Campione d'Italia.
- È previsto un tentativo di consegna. Nel caso di mancata consegna per assenza del destinatario, verrà rilasciato un avviso di mancata consegna con le indicazioni utili per richiederne la riconsegna (gratuita) entro i 3 giorni lavorativi successivi.
- Giacenza: nel caso in cui non sia stato possibile consegnare una spedizione raccomandata per destinatario assente, indirizzo errato, incompleto, non localizzabile, civico mancante, trasferito, si provvederà a tenere la spedizione in giacenza gratuita per 15 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo al primo tentativo di consegna valido.

Tempi di consegna

Consegna entro 3 giorni e comunque non oltre 5 giorni lavorativi (sabato escluso) successivi al ritiro.

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Posteitaliane

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Raccomandata Uno - Raccomandata Uno Assicurata

Caratteristiche principali

- La consegna della spedizione è effettuata su tutto il territorio nazionale, ad eccezione degli invii diretti a Livigno, Trepalle e Campione d'Italia.
- E' previsto un tentativo di consegna. Nel caso di mancata consegna per assenza del destinatario, verrà rilasciato un avviso di mancata consegna con le indicazioni utili per richiederne la riconsegna (gratuita) entro i 3 giorni lavorativi successivi (sabato escluso).
- Giacenza: nel caso in cui non sia stato possibile consegnare una spedizione *Raccomandata Uno* per destinatario assente, indirizzo errato, incompleto, non localizzabile, civico mancante, trasferito, si provvederà a tenere la spedizione in giacenza gratuita per 15 giorni lavorativi dal giorno successive al primo tentativo di consegna valido.

Tempi di consegna

La consegna viene effettuata indicativamente in 1/2 giorni lavorativi successivi al ritiro nella maggior parte delle località italiane. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Prodotti ZeroTre, ZeroQuindici, ZeroTrenta

Caratteristiche

- Servizio nazionale - tutto il territorio italiano ad eccezione degli invii diretti a Livigno, Trepalle e Campione d'Italia;
- Dimensioni: 0-3 fino a 70 cm come somma dei tre lati per spedizione; 0-15/0-30 fino a 150 cm come somma dei tre lati e lato più lungo 100 cm per spedizione.
- Peso: 0-3 fino a 3 kg per spedizione;
  0-15 fino a 15 kg per spedizione;
  0-30 fino a 30 kg per spedizione

- Giacenza: massimo 15 gg lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna valido.
- Tentativi di consegna: 2 (il 2° su richiesta del Cliente, a pagamento). Nel caso di mancata consegna per Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna.
- Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Supplemento Porto Assegnato, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.
- Servizio Regionale: ha le stesse caratteristiche del prodotto standard ZeroTrenta ma è valido per spedizioni con destino all'interno della regione di mittenza; non sono previsti gli accessori del contrassegno e dell'assicurata.

Tempi di consegna/Obiettivi di qualità

La consegna viene effettuata indicativamente in 1/2 giorni lavorativi successivi al ritiro nella maggior parte delle località italiane. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Golden Service

Caratteristiche:

- Servizio nazionale - tutto il territorio italiano ad eccezione degli invii diretti a Livigno, Trepalle e Campione d'Italia;
- Dimensioni: Fino a 150 cm come somma dei tre lati e lato più lungo 100 cm per spedizione.
- Peso: fino a 30Kg per spedizione.
- Giacenza: massimo 15 gg lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna valido.
- Tentativi di consegna: 2 (il 2° su richiesta del Cliente, a pagamento). Nel caso di mancata consegna per Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna.
- Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Supplemento Carburante, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.
- Servizi accessori: assicurazione fino a 1.549,37 euro, DigiPOD (Prova di Consegna Digitalizzata) compresi nel servizio
- Servizi accessori a pagamento: Consegna al vicino, Consegna al piano, Smart Alert, Ritorno al mittente.

Posteitaliane

Tempi di consegna/Obiettivi di qualità

La consegna viene effettuata indicativamente in 1/2 giorni lavorativi successivi al ritiro nella maggior parte delle località italiane. I tempi di consegna possono variare in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo in assicurata fino a 1.549,37 euro, nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione.
La consegna della spedizione è prevista entro le ore 10.30, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi, per le località servite, con una tolleranza di 30 minuti entro i quali la consegna non è considerata tardiva. Nel caso in cui la consegna viene effettuata con un ritardo superiore ai 30 minuti, il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione e di eventuali servizi accessori.

Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

E-boost

Caratteristiche:

- Servizio nazionale - tutto il territorio italiano ad eccezione degli invii diretti a Livigno, Trepalle e Campione d'Italia;
- Dimensioni: fino a 150 cm come somma dei tre lati e lato più lungo 100 cm;
- Peso: fino a 30Kg per spedizione.
- Giacenza: massimo 15 gg lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna valido.
- Tentativi di consegna: 2 (il 2° su richiesta del cliente, a pagamento). Nel caso di mancata consegna per Destinatario Assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna.
- Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Supplemento Porto Assegnato, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

Tempi di consegna/Obiettivi di qualità

La consegna viene effettuata indicativamente in 1 / 2 giorni lavorativi successivi al ritiro nella maggior parte delle località italiane. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.

Posteitaliane

Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Economy

Caratteristiche:

- Servizio nazionale - tutto il territorio italiano ad eccezione degli invii diretti a Livigno, Trepalle e Campione d'Italia;
- Dimensioni: fino a 150 cm come somma dei tre lati e lato più lungo 100 cm;
- Peso: fino a 30Kg per spedizione.
- Collo: peso max: 70kg (peso reale); dimensioni max: 450 cm quale somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente 280 cm e 170 cm
- Pallet: peso max: 500kg (peso reale);dimensioni max: cm 120 x 100 x 170 (altezza massima incluso il supporto)
- Spedizione: Peso Max: senza limite; Dimensioni Max: senza limite;
- Giacenza: massimo 15 gg lavorativi a partire dal giorno successivo a quello del primo tentativo di consegna valido.
- Tentativi di consegna: 2 (2° tentativo, a pagamento, su richiesta del cliente). Nel caso di mancata consegna per destinatario assente, al destinatario è data facoltà di richiedere la riconsegna (gratuita) della spedizione entro i 3 giorni successivi al primo tentativo di consegna
- Supplementi: SCS (Sicilia Calabria e Sardegna), Cap/località disagiate, Cap/località periferiche, Supplemento Carburante, Supplemento Porto Assegnato, Fuori dimensioni, Fuori sagoma, Colli non sovrapponibili, Dossier di giacenza, Spese di riconsegna (Svincolo mittente), Picco stagionale, Svincolo proattivo, Ritorno al mittente.

Tempi di consegna

La consegna viene effettuata in media in 3 giorni, e comunque entro 5 giorni lavorativi successivi al ritiro su tutto il territorio italiano, isole comprese.

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore
12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Posteitaliane

SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO C.L.P.

Express Box

Servizio nazionale dedicato alle aziende che hanno l'esigenza di effettuare spedizioni fino a 30 kg con i tempi di consegna del servizio espresso. La consegna può essere effettuata a Domicilio, Fermoposta o Casella Postale.

Caratteristiche

Dimensioni massime:
Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.
Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Peso massimo: 30 kg.

Multicollo: non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.

Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente) la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente) può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizione. In caso di rifiuto da parte del destinatario, l'opzione di svincolo che consente di inviare la spedizione verso gli uffici postali non è disponibile. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.

Servizi accessori a pagamento: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al vicino, Consegna al piano Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito, Assicurazione, Copertura Basic, Contrassegno, Prova di Consegna (POD), DigiPOD (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert, Ritorno al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Posteitaliane

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata, oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso. Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Standard Box

Servizio nazionale dedicato alle aziende che hanno l'esigenza di effettuare spedizioni fino a 20 kg. La consegna può essere effettuata a Domicilio, Fermoposta o Casella Postale.

Caratteristiche

Dimensioni massime:
Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; i pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.
Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Peso massimo: 20 kg.
I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

Multicollo: non disponibile.

Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente.

Modalità di consegna: è possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.

Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi compreso il sabato a decorrere dalla data riportata sull'avviso di giacenza. Nei casi in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto, la spedizione verrà inoltrata all'Ufficio Postale competente. Il cliente mittente, informato da Poste, avrà la possibilità, di comunicare la giacenza del pacco c/o l'UP al destinatario. In ogni caso, la spedizione rimarrà in giacenza presso l'Ufficio Postale.

Servizi accessori a pagamento: Assicurazione, Contrassegno, Prova di Consegna (POD), Ritorno al mittente, Smart Alert.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente entro 4 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori

Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata, oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA.
Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

Export Box

Servizio internazionale rivolto unicamente alla clientela business per spedire in oltre 200 destinazioni.

Caratteristiche

Multicollo: non disponibile

Pallet: non disponibile Pick-up: incluso nel prezzo

Dimensioni e peso Collo:
- peso max: 30 kg
- dimensioni max: cm 225 somma dei tre lati e non superiore a cm 150 cm lato più lungo.

Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario

Tentativi di consegna: sono previsti uno o due tentativi a seconda del paese di destino.

Giacenza: è gratuita In caso di mancata consegna la spedizione andrà in giacenza. Il destinatario potrà ritirare la spedizione presso l'UP Estero mediamente per 15 giorni (inclusi sabato e festivi). Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente. Le spedizioni senza esito (rifiutate sia dal destinatario che dal mittente, o che sia impossibile recapitare per indirizzo insufficiente, errato, destinatario sconosciuto o trasferito, ecc.), sono inviate al macero decorso il termine di 30 giorni di giacenza presso il Gateway di competenza.

Servizi accessori: svincolo (gratuito), ritorno al mittente (gratuito), assicurazione (fino a 1500 euro di valore per spedizione: prezzo fisso di 3,00 euro Oltre 1500 euro fino a 50.000 per spedizione: l'1% del valore assicurato), Fermo deposito (a seconda della disponibilità del paese di destino), recall, prova di consegna (su richiesta), smart alert (su richiesta), controllo stato della spedizione.

Obiettivo di qualità/Tempi indicativi di consegna

Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 3 giorni lavorativi dalla spedizione nella maggior parte delle località in Europa, tranne per alcuni cap di Norvegia e Portogallo in cui la consegna avviene in 3/5 giorni oltre a quello di spedizione. Nel resto del mondo 3/5 giorni lavorativi oltre a quello di spedizione (città principali).
Per le spedizioni dirette verso Paesi extra UE sono fatti salvi i tempi necessari per l'espletamento di formalità doganali.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni dalla data di spedizione degli invii.
Per richieste di assistenza:

- chiamare il numero gratuito 800.160.000 da rete fissa oppure il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata*
- utilizzare il form "Scrivici", all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it

Il cliente dovrà fornire le necessarie informazioni indicate all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it.

** Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

Ristori

Nei casi di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione, il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione, oltre al risarcimento forfettario come disciplinato nelle condizioni generali di contratto:

- per le spedizioni trasportate via terra troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste a 8,33 DTS al chilogrammo;
- per le spedizioni trasportate via aerea troverà applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione Montreal che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS al chilogrammo.

Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
L'eventuale danneggiamento o manomissione di spedizioni internazionali deve essere sempre contestato al momento della consegna e comunicato nella modalità e tempistiche stabilite dal Paese di destino. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.
Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può utilizzare il form "Scrivici", all'interno della sezione Assistenza del sito www.business.poste.it oppure può contattare il numero verde 800.160.000 da rete fissa oppure il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata *

** Numeri attivi dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato, esclusi i festivi.*

Posteitaliane

SERVIZI GIÀ COMMERCIALIZZATI A MARCHIO NEXIVE

Dal 1° Ottobre 2021, all'esito dell'operazione di fusione per incorporazione in favore di Poste Italiane S.p.A., delle Società Nexive Servizi S.r.l. e Nexive Group S.r.l., Poste Italiane è subentrata nei rapporti, azioni, diritti e obblighi inerenti la fornitura dei servizi di corrispondenza, pacchi business e corriere espresso, riportati nella presente sezione. Tali servizi continueranno a essere erogati esclusivamente per i clienti già contrattualizzati, fino alla scadenza dei relativi contratti.

Posta Certificata (Formula Certa)

Il servizio di posta certificata consente di fornire ai clienti la certificazione di avvenuta consegna basata su tecnologia satellitare GPS, con luogo, data e ora di recapito.

Caratteristiche

- Identificazione delle buste con un codice a barre (Barcode) univoco "Formula Certa" che viene letto, al momento della consegna, con l'apposito palmare in dotazione ai portalettere. Il palmare rileva, con tecnologia GPS e in modo automatizzato, il luogo, la data e l'ora di avvenuta consegna;
- Accesso online ai dati di consegna della corrispondenza.

Poste erogherà il servizio di recapito su tutto il territorio nazionale (ad esclusione delle località Campione d'Italia, Livigno e Tre Palle), nelle giornate dal lunedì al venerdì, salvo i giorni festivi infrasettimanali e le località con recapito a giorni alterni (elenco disponibile alla pagina https://www.poste.it/recapito-giorni-alterni.html).
Il Cliente potrà scegliere se creare il Barcode direttamente o tramite uno stampatore (Posta Certificata Premarcata) o, in alternativa, chiedere a Poste di farlo per suo conto secondo i tempi, modi e costi pattuiti per il servizio di marcatura (Posta Certificata Da Marcare), avendo cura di compilare la Bolla di affido nel formato fornito da Poste in sede di attivazione dell'Accordo Quadro.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

Gli obiettivi di qualità prevedono, per la Posta Certificata, il recapito entro 7 giorni dall'accettazione (J+7) del 98% degli invii affidati.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Non sono previsti ristori.

Clienti contrattualizzati
Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

Posteitaliane

Posta Raccomandata

La posta raccomandata (anche nella versione on line) è il servizio per inviare le comunicazioni per le quali è richiesto il valore legale dell'invio di data e ora certa. Il servizio fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione. Il recapito dell'invio è subordinato alla firma del destinatario (o persone abilitate) per ricevuta.

Caratteristiche

- Valore legale dell'invio.
- Identificazione delle buste con codice a barre univoco (barcode).
- Consegna a firma da parte del destinatario, o in sua assenza, da parte di altra persona abilitata (familiare, convivente, collaboratore domestico ecc.) che si trovi nel luogo rispondente all'indirizzo indicato sulla busta al momento del recapito, ivi incluso il portiere, ove presente il servizio di portierato ovvero, in difetto, al momento del tentativo di recapito in caso di impedimento fisico alla firma da parte del destinatario (es. disabilità permanente o temporanea), mediante attestazione di avvenuta consegna da parte dell'addetto al recapito.
- Certificazione di data e ora di recapito attraverso i palmari in dotazione ai portalettere, riportata anche sull'avviso di ricevimento (cartolina A/R).
- Verifica online dello stato di consegna.
- In caso di smarrimento o mancata restituzione dell'avviso di ricevimento (oltre 45 giorni dalla data di consegna), il cliente potrà richiedere gratuitamente un duplicato.
- Giacenza gratuita di 30 giorni presso il punto di giacenza Poste indicato sull'avviso stesso.
- Restituzione gratuita degli eventuali resi.

Poste erogherà il servizio di recapito su tutto il territorio nazionale (ad esclusione delle località Campione d'Italia, Livigno e Tre Palle), nelle giornate dal lunedì al venerdì, salvo i giorni festivi infrasettimanali e le località con recapito a giorni alterni (elenco disponibile alla pagina https://www.poste.it/recapito-giorni-alterni.html). Il Cliente potrà scegliere se creare il Barcode direttamente o tramite uno stampatore (Raccomandata Premarcata) o, in alternativa, chiedere a Poste di farlo per suo conto secondo i tempi, modi e costi pattuiti per il servizio di marcatura (Posta Raccomandata Da Marcare) avendo cura di compilare la Bolla di affido nel formato fornito da Poste in sede di attivazione dell'Accordo Quadro.

Raccomandata Next

La Raccomandata Next è la versione della Posta Raccomandata con la prova digitale di avvenuta consegna scaricabile online dall'area riservata del portale Formula Certa.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

Gli obiettivi di qualità prevedono il recapito entro 5 giorni dall'accettazione nel 95% degli invii affidati mensilmente dal Cliente.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Ritardo

- oltre 10° g lavorativo = costo spedizione
- oltre 30° g lavorativo = € 25 + costo spedizione

Mancato recapito/danneggiamento integrale/manomissione = € 25,00 + costo spedizione

Restituzione al mittente (senza giustificato motivo) = costo spedizione

Clienti contrattualizzati
Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 c. 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

Raccomandata Internazionale (Raccomandata International)

Servizio di posta raccomandata, con costi e tempistiche che variano a seconda dell'area geografica di destinazione scelta.

Caratteristiche

- Attestazione avvenuta spedizione
- Codice a barre identificativo di ogni singola spedizione
- Previsto un solo tentativo di recapito ed in assenza del destinatario sarà lasciato un avviso di giacenza per il ritiro dell'invio presso gli uffici messi a disposizione dall'Operatore Postale del paese di destinazione.
- Giacenza per massimo 30 giorni o per un diverso termine a seconda del Paese di destinazione.

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito.
Ciascuna Raccomandata Internazionale sarà contraddistinta da un codice a barre apposto da Poste su un'etichetta adesiva applicata sulla busta. L'accettazione delle Raccomandate Internazionali avverrà entro 2 giorni dalla data di affido. I tempi di recapito decorrono da questa data.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

Gli obiettivi di qualità prevedono i seguenti tempi indicativi di recapito:
- 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione per lettere indirizzate verso l'Europa (UE ed extra UE)
- 12 giorni lavorativi dalla data di accettazione per lettere indirizzate verso il Resto del Mondo

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Mancato Recapito/manomissione/danneggiamento = 25 DTS + costo spedizione

Restituzione al mittente (senza giustificato motivo) = costo spedizione

Clienti contrattualizzati
Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

Posta prioritaria internazionale (Formula International)

Posta prioritaria internazionale è il servizio che permette di inviare in tutto il mondo corrispondenza fino a 2 kg.

Caratteristiche

Servizio di consegna erogato, con diversi costi e tempistiche, a seconda dell'area geografica di destinazione scelta.
- Possibilità di ritiro presso il domicilio del cliente
- Previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza
- Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito
- Fatturazione riepilogativa mensile.

Posteitaliane

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

Gli obiettivi di qualità prevedono i seguenti tempi indicativi di recapito della Posta Prioritaria Internazionale:
- 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione per gli invii indirizzati verso l'Europa (UE ed extra UE)
- 12 giorni lavorativi dalla data di accettazione per gli invii indirizzati verso il Resto del Mondo.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Non sono previsti ristori.

Clienti contrattualizzati
Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

Pubblicità diretta indirizzata (Formula Certa Direct / Simply)

Formula Certa Direct è il prodotto per spedire invii aventi contenuto, formato e peso identici, destinati a comunicare un messaggio pubblicitario, informativo o di marketing.
Il contenuto e il materiale per il confezionamento degli invii devono essere esclusivamente cartacei.

Caratteristiche

- Possibilità di personalizzazione del logo
- Certificazione dell'avvenuta consegna grazie alla tecnologia satellitare Formula Certa (a fronte di un corrispettivo aggiuntivo) e visualizzazione on line. Nel caso in cui il cliente non richieda la certificazione, Poste non potrà fornire alcuna informazione in merito allo stato di consegna
- Servizi opzionali: stampa degli indirizzi e dei codici a barre

Poste erogherà il servizio di recapito su tutto il territorio nazionale (ad esclusione delle località Campione d'Italia, Livigno e Tre Palle), nelle giornate dal lunedì al venerdì, salvo i giorni festivi infrasettimanali e le località con recapito a giorni alterni (elenco disponibile alla pagina https://www.poste.it/recapito-giorni-alterni.html).

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

Gli obiettivi di qualità J+5 per l'85% degli invii e J+7 per il 99% degli invii, salvo specifici accordi contrattuali.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Non sono previsti ristori.

Clienti contrattualizzati
Per rimborsi relativi a contratti per prestazioni periodiche o continuative, i clienti qualificabili come professionisti ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera c del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, dovranno far riferimento a quanto previsto nei singoli contratti stipulati.

Posteitaliane

Sistema espresso

È il servizio di recapito pacchi per spedire le merci con rapidità su tutto il territorio nazionale.

Caratteristiche

- 5 comode taglie basate sul peso fino a 20 kg
- Il limite massimo delle dimensioni è dato dalla somma di lunghezza larghezza e altezza pari a 170cm; se maggiore, aggiunta quotazione extra. Limite massimo di un singolo lato è pari a 100cm
- E-mail di preavviso al destinatario
- Due tentativi di consegna automatici
- Pickup presso la sede del mittente
- POD online con immagine della prova di consegna visualizzabile tramite il portale Sistema Completo
- Giacenza gratuita, fino a 7 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo al secondo tentativo di consegna, presso la rete degli uffici postali/centri postali abilitati. Scaduti i termini di giacenza senza ritiro da parte del destinatario, la spedizione sarà inviata al mittente.
- Portale web Sistema Completo di Nexive, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi

Obiettivi di qualità/tempi di recapito

Tempi indicativi di consegna in 24-48 ore nei giorni lavorativi.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Perdita (inclusi furto e rapina) e avaria (danneggiamento/manomissione) della merce = euro 1/kg

Restituzione al mittente (senza giustificato motivo) = costo spedizione

Sistema Economy

Sistema Economy è studiato per tutte le imprese operanti nel mondo e-commerce e B2C che hanno necessità di spedire merce di dimensioni e peso contenuti e valore economico ridotto (documenti, libri, dvd, accessori per cellulari, abbigliamento poco voluminoso).

Caratteristiche

- Unica taglia: 25 x 36 x 5 cm, peso 0-2 kg
- Copertura nazionale
- Pickup presso la sede del mittente. Prima della consegna una e-mail di pre-alert segnala al destinatario la data del recapito certificato
- Due tentativi di consegna automatici
- Giacenza gratuita, fino a 7 giorni lavorativi a partire dal giorno successivo al secondo tentativo di consegna, presso la rete degli uffici postali/centri postali abilitati. Scaduti i termini di giacenza senza ritiro da parte del destinatario, la spedizione sarà inviata al mittente.
- Portale web Sistema Completo Nexive, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi

Obiettivi di qualità/tempi di recapito

Tempi indicativi di consegna entro 3-5 giorni (fino a 7 giorni per Calabria, Basilicata e isole) dall'accettazione del pacco.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Perdita (inclusi furto e rapina) e avaria (danneggiamento/manomissione) della merce = euro 1/kg

Restituzione al mittente (senza giustificato motivo) = costo spedizione

Sistema Slim

È il servizio di recapito di pacchetti.

Caratteristiche

- Unico peso 250 gr, misure massime consentite di 20x13x2,5 cm
- Recapito della spedizione con consegna diretta al destinatario o a un suo delegato
- Pickup presso la sede del mittente
- Taglia unica per consentire l'incasellamento
- Possibilità di acquistare le apposite flyers Sistema Slim, in alternativa il cliente può usare le proprie flyers previa autorizzazione da parte di Nexive
- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi
- Giacenza 7 giorni lavorativi dopo il secondo tentativo di consegna inesitato

Obiettivi di qualità/tempi di recapito

Tempi indicativi di consegna entro 3-5 giorni (fino a 7 giorni per Calabria, Basilicata e isole) dall'accettazione del pacco.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Perdita (inclusi furto e rapina) e avaria (danneggiamento/manomissione) della merce = euro 1/kg

Restituzione al mittente (senza giustificato motivo) = costo spedizione

Sistema International

Consegna in oltre 200 Paesi nel mondo.

Caratteristiche

- 5 semplici taglie fino a 20kg. Lunghezza massima 125cm, somma dei tre lati max 210cm. La taglia è determinata in base al peso tassabile (maggiore tra peso volumetrico e peso reale)
- Pickup presso la sede del mittente
- Due tentativi di consegna
- 15 giorni di giacenza, dopo il secondo tentativo di recapito.
- Al termine della giacenza: possibilità di scegliere tra reso della spedizione o abbandono della merce
- Canale di accesso al customer dedicato
- Portale web Sistema Completo, il sistema di gestione integrale del processo di spedizione pacchi.

Posteitaliane

Obiettivi di qualità/tempi di recapito

I tempi indicativi di recapito sono 2-6 giorni lavorativi in base al Paese di destinazione (salvo formalità doganali).

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato entro 90 giorni solari dalla data di spedizione.

Ristori

Perdita (inclusi furto e rapina) e avaria (danneggiamento/manomissione) merce = per le spedizioni trasportate via aerea trova applicazione quanto disciplinato dalla Convenzione Montreal che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS/KG.

Restituzione al mittente (senza giustificato motivo) = costo spedizione.