PROPOSTA CONTRATTUALE

Spettabile Cliente,

Le sottoponiamo, di seguito, l'offerta pubblica del servizio "Postepriority Internazionale Non Universale" di cui all'allegata documentazione, che costituisce, ai sensi dell'art. 1336 Cod. Civ., la relativa proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A.

Voglia trasmetterci, in segno di accettazione, copia dell'intera documentazione debitamente sottoscritta e completa dei dati richiesti ai fini dell'attivazione del servizio stesso.

lì

Cordiali saluti
Poste Italiane S.p.A.

Ed. Settembre 2026

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO POSTEPRIORITY INTERNAZIONALE (NON UNIVERSALE)

Le presenti condizioni generali (di seguito "CGC") disciplinano, unitamente ai documenti nelle stesse richiamate, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale (di seguito, nel complesso il "Contratto"), il servizio postale non universale denominato Postapriority Internazionale per spedire all'estero documenti e piccoli oggetti fino a 2 kg, di Poste Italiane S.p.A con sede legale in Roma, Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito "Poste").
Le CGC e i relativi documenti sono disponibili presso gli Uffici Postali nonché sul sito www.poste.it ("Sito"). In caso di discordanza, prevalgono le condizioni pubblicate sul Sito di Poste Poste.it

ART. 1 - OGGETTO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 Postapriority Internazionale (di seguito "Servizio") è un 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.

1.2 Il Servizio comprende le attività di accettazione, trasporto e consegna degli invii nei tempi indicati nel successivo art.4 nonché la loro eventuale tracciatura nella tratta nazionale. Resta inteso al riguardo che:

a) i tempi riportati si intendono, in ogni caso, come meramente indicativi in quanto costituiscono la media tra quelli previsti per le singole destinazioni;
b) la tracciatura è fornita laddove sia applicato sull'invio il relativo codice 2DCOMM per la sola tratta nazionale, sino all'arrivo della spedizione nel centro di scambio italiano e ha, comunque, una pura finalità informativa, non costituendo prova obiettiva delle modalità e tempistiche del Servizio;
c) come riportato nel successivo art.4, gli invii sono consegnati dagli operatori esteri secondo le procedure in uso presso il Paese di destino. In ogni caso, non è prevista la raccolta di una firma o di altra evidenza all'atto del recapito.

1.3 Nel caso di invii diretti verso gli Stati Uniti di America contenenti merci, in conformità alla vigente normativa adottata dalle competenti autorità statunitensi Il Cliente, conferisce a Poste un mandato senza rappresentanza affinché siano eseguite, per suo conto, le attività gestione degli adempimenti doganali, ivi compreso il pagamento dei dazi doganali (di seguito "Servizio di Gestione Dazi"), autorizzandola ad avvalersi di un soggetto accreditato presso la U.S. Customs and Border Protection (di seguito "Soggetto Accreditato").

1.4 Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà, oltre che degli operatori postali esteri di riferimento, della propria rete unitaria e capillare, il cui modello operativo integra stabilmente prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A. e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dal comma 3 lett. d) dell'articolo 119 del decreto legislativo 36/2023. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

ART. 2 - CONTENUTI

2.1 Con Postapriority Internazionale è possibile spedire documenti, comunicazioni, libri, merci, piccoli oggetti e campioni commerciali in tutto il mondo.

2.2 Non sono ammessi alla spedizione con Postapriority Internazionale invii con contenuti vietati dalla legge, considerati pericolosi in base alla legislazione italiana o internazionale, compresi i regolamenti relativi al trasporto ADR, ADN, IMDG, IATA DGR e ICAO (a titolo esemplificativo, invii contenenti batterie al litio – anche se incluse in smartphone, tablet, PC – o liquidi infiammabili – anche se in profumi – o anche corrosivi) o che per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate, armi di qualsiasi tipo, nonché beni il cui trasporto sia proibito da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale o locale di qualsiasi Paese da o attraverso il quale la spedizione possa essere effettuata. Non possono essere comunque spediti invii contenenti preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere, o sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche).

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

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

2.5 Resta inteso che Poste è legittimata ad aprire le spedizioni che, dopo essere state accettate, presentino elementi tali da far ritenere che le stesse contengano contenuti non ammessi di cui al presente articolo o merci pericolose.

2.6 Qualora sia riscontrata, anche indipendentemente dall'apertura delle spedizioni di cui al precedente capoverso, la presenza di contenuti non ammessi e/o merci pericolose, Poste si riserva il diritto di sospendere il Servizio, di bloccare immediatamente la spedizione e segregarla in un'area sicura (ferma la facoltà di Poste di affidare specifici invii alle autorità competenti). Poste avrà la facoltà di:

- restituire al Cliente a sue spese la spedizione che risulti movimentabile per via stradale o, in caso contrario, il Cliente stesso potrà:
- provvedere al ritiro della spedizione dal luogo di rilevamento, in proprio ovvero tramite soggetti terzi autorizzati/delegati, a proprie cura e spese entro il termine e secondo le modalità che verranno comunicate da Poste, decorso inutilmente il quale il Cliente rinuncia sin da ora a qualsivoglia diritto sulla spedizione;
- rinunciare ad ogni diritto sulla spedizione con addebito delle relative spese di smaltimento, conferendo a Poste la piena disponibilità dell'invio.

ART. 3- CONFEZIONAMENTO

3.1 Per usufruire del Servizio il Cliente dovrà:

a) riportare i dati propri e del destinatario in modo leggibile e completo, rispettando gli standard di Poste. Tali dati, in particolare, andranno posizionati nell'angolo in basso a destra della busta;
b) astenersi dall'utilizzare matite e/o effettuare raschiature o correzioni;
c) trascrivere nell'ultima riga del blocco indirizzo il nome dello Stato estero di destinazione, scritto in caratteri maiuscoli in italiano, inglese o francese.
d) nel caso di spedizione contenente merci riportare la dicitura "Small Packet" nonché, per quelle destinate ai Paesi dell'UE, descriverne il contenuto, mentre per quelle dirette ai Paesi fuori dall'UE corredare l'invio con il codice identificativo a livello doganale, con la dichiarazione doganale CN23 e con l'eventuale ulteriore documentazione doganale prevista. Per ogni utile informazione in merito si rimanda alla apposita pagina del Sito nonché alla Guida alla Spedizione del Servizio pubblicata sul Sito medesimo.

3.2 Il Mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento e imballaggio previste nella Guida alla Spedizione, pubblicata sul Sito, avendo cura di confezionare e chiudere ogni invio in modo adeguato al peso, alla forma e alla natura del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni.

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

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

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

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

3.7 Il Mittente è comunque responsabile degli eventuali danni causati da

difetto di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

ART. 4 - TEMPI INDICATIVI E MODALITÀ DI CONSEGNA O RESTITUZIONE

4.1 Conformemente a quanto riportato nella Carta dei servizi postali per gli altri Servizi, pubblicata sul Sito www.poste.it i tempi indicativi di consegna sono i seguenti:

- Europa: 3 giorni, oltre quello di spedizione
- Bacino del Mediterraneo: 4/5 giorni, oltre quello di spedizione
- Nord America: 5/6 giorni, oltre quello di spedizione
- Paesi del resto delle Americhe, Asia e Oceania: 7/8 giorni, oltre quello di spedizione
- Altri Paesi dell'Africa: 8/9 gg, oltre quello di spedizione

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

I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

4.3 Gli invii internazionali sono affidati per il recapito agli operatori postali esteri corrispondenti. Il recapito è generalmente effettuato a domicilio secondo le procedure in uso presso il Paese di destinazione. Informazioni di dettaglio si possono acquisire tramite il Contact Center di Poste.

4.4 In caso di mancato recapito al destinatario e di reinoltro da parte dell'operatore estero, la spedizione sarà restituita al Cliente. Quest'ultimo, dichiarando di agire anche per conto di qualsiasi altro terzo che possa avere interesse, rinuncia ad ogni diritto sulla spedizione qualora, decorsi 6 (sei) mesi, la stessa non sia stata recapitata o restituita. Poste, in tale ipotesi, è autorizzata a disporre della spedizione, anche per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni, discrezionalmente scelte

ART. 5 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

5.1 I prezzi di Postapriority Internazionale sono pubblicati sul sito www.poste. it e negli Uffici Postali. Il servizio di recapito è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria; per le spedizioni dirette in località extra UE ai fini IVA il Servizio è non imponibile ad IVA ai sensi dell'art. 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972. Per i clienti residenti all'estero l'imposta sul valore aggiunto si applica secondo le regole relative alla territorialità secondo le informazioni ottenute dalla compilazione del modulo specifico alla Tax Application Form reso disponibile da Poste.

5.2 Per spedizioni dirette negli Stati Uniti d'America, il Cliente riconoscerà a Poste, inoltre, i seguenti importi: a) l'importo dei dazi calcolati dal Soggetto Accreditato, restando inteso che detto importo verrà trasferito, in virtù del mandato conferito, a quest'ultimo; b) € 1,22 (iva) inclusa per l'erogazione del Servizio Gestione Dazi. Tale somma include anche la remunerazione dovuta al Soggetto Accreditato. I dazi di cui alla precedente lett. a) sono fuori campo IVA mentre il corrispettivo di cui alla lettera b) è soggetto ad IVA ad aliquota ordinaria

5.3 Il pagamento deve essere contestuale all'accettazione presso gli Uffici Postali e può essere effettuato mediante contanti, carte Postamat e Postepay, ovvero con altre modalità rese pubbliche presso i punti di accettazione. Non è consentito l'utilizzo dei francobolli.

5.4 In caso di richiesta di fattura, l'operatore rilascia una ricevuta fiscale integrata e attiva la procedura per l'emissione centralizzata della fattura differita, che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cliente sulla stessa ricevuta.

ART. 6 - RESPONSABILITÀ DI POSTE

6.1 Conformemente a quanto stabilito dalla Convenzione Postale Universale dell'Unione Postale Universale (agli artt.22 e seguenti) e riportato dalla Carta dei servizi postali pubblicata sul Sito www.poste. it, ai sensi della delibera AGCOM n. 48/14/CONS Poste non assume responsabilità per eventuali ritardi, smarrimenti, danneggiamenti, manomissioni o mancati recapiti.

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

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

6.4 Il Cliente potrà prendere visione di eventuali situazioni di impedimento rilevate da Poste o comunicate dagli operatori esteri di riferimento tramite il Sito www.poste.it.

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

6.6 Resta inteso che Poste è del tutto estranea e, conseguentemente, non risponde, altresì, dei ritardi dovuti a sdoganamento, impossibilità di effettuare la consegna, ovvero per problemi doganali (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).

ART. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

7.1 Con il pagamento del servizio presso gli Uffici Postali, il Cliente accetta le presenti condizioni generali e quelle specifiche contenute nella Guida alla Spedizione del Servizio e si impegna in particolare a:

a. non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
b. assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo;
c. manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi e alle garanzie previste e comunque connesse al servizio;
d. manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi e alle garanzie previste e comunque connesse al servizio. In tal senso resta inteso che, in relazione al Servizio Gestione Dazi di cui al precedente art.1.3, laddove, per qualsivoglia ragione, i dazi dovuti e accertati dalla CBP risultassero superiori a quelli versati dal Cliente, quest'ultimo provvederà al pagamento della relativa integrazione previa comunicazione di Poste;
e. rispettare le condizioni e i requisiti stabiliti da Poste nella Guida alla Spedizione.

7.2 Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti nel modulo di accettazione e con ogni altra documentazione allegata alle spedizioni.

7.3 Il Cliente garantisce che gli oggetti e i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti previsti dalla Guida, nonché conformi alle leggi e ai regolamenti nazionali ed internazionali applicabili.

7.4 Il Cliente è unico responsabile del confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite.

7.5 Nel caso in cui Poste o il suo appaltatore effettuino lo sdoganamento, il Cliente sarà, sempre e comunque pienamente responsabile del rispetto della normativa doganale.

ART. 8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 e ss. del Regolamento 2016/679/UE disponibile anche sul Sito www.poste.it, nonché disponibile presso gli Uffici Postali.

ART. 9 - RECLAMI

9.1 Il Cliente o un soggetto da esso delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta dei Servizi Postali pubblicata sul sito Poste.it.

9.2 Poste provvederà a comunicare al Cliente l'esito del reclamo entro 45 giorni solari. Trattandosi di prodotti internazionali, i tempi di risposta possono variare secondo il Paese di destinazione e secondo gli accordi con essi esistenti. Pertanto, il rispetto del predetto termine di 45 giorni solari sarà subordinato al ricevimento del relativo riscontro da parte dell'operatore postale estero, ovvero all'esito della verifica effettuata da Poste sulla tratta nazionale di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero, laddove conforme alla normativa dell'Unione Postale Universale, è vincolante per Poste Italiane nella definizione del reclamo.

CGC Postapriority Internazionale (non universale) - Ed. Settembre 2026

9.3 Qualora non abbia ricevuto alcuna risposta entro il termine sopra indicato, ovvero il reclamo non abbia avuto un esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà far ricorso alla procedura di conciliazione esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero, come indicato sul sito www.poste.it.
9.4 Qualora sia ritenuto insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione laddove prevista, il Cliente potrà rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, anche avvalendosi delle Associazioni Nazionali dei Consumatori.

ART. 10 - FORO COMPETENTE
Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGC, nonché all'esecuzione del servizio, qualora il Cliente sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

ART. 11 - DISCIPLINA APPLICABILE E CLAUSOLE VESSATORIE
11.1 Per tutto quanto non previsto nelle presenti condizioni generali si applicano le Convenzioni internazionali, nonché i relativi provvedimenti applicativi, le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con delibera AGCOM per il servizio di recapito, nonché le disposizioni di legge che disciplinano il trasporto di cose.
11.2 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto della sottoscrizione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli delle CGC: 2.3, 2.4, 2.5 (Contenuti), 3.7 (Confezionamento), 4.6 (Tempi indicativi e modalità di consegna e restituzione), 6,1, 6.2, 6.3 e 6.6 (Responsabilità di Poste), 7.1 lettere b) c) e d) (Obblighi e responsabilità del cliente), 9.1 (reclami) e 10 (Foro competente).

CGC Postapriority Internazionale (non universale) - Ed. Settembre 2026