CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO – PACCHI INTERNAZIONALI (NON UNIVERSALI)

Le presenti condizioni generali disciplinano i servizi di spedizione dei pacchi internazionali non universali di Poste Italiane S.p.A con sede legale Roma in Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito "Poste") e sono pubblicate presso gli Uffici Postali abilitati nonché sul sito www.poste.it ("Sito"). In caso di discordanza, prevalgono le condizioni pubblicate sul Sito di Poste www.poste.it

ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1.1 Costituiscono oggetto del presente Contratto i seguenti Servizi: Poste Delivery Europe, Poste Delivery International Express e Poste Delivery Globe, servizi non universali per il recapito di documenti e pacchi fino a 30 kg di peso diretti verso i singoli Paesi che il Cliente (di seguito il "Cliente" o "Mittente") può verificare sul Sito www.poste.it, nella documentazione disponibile presso gli Uffici Postali abilitati oppure contattando il Contact Center di Poste.

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

1.3 I Cliente può richiedere, dietro versamento dei relativi corrispettivi, pubblicati sul Sito www.poste.it nonché disponibili presso gli Uffici Postali, i seguenti servizi accessori, barrando l'apposita casella sulla LdV.

ASSICURAZIONE

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

1.3.2 La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul Sito www.poste.it.

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

1.3.5 In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il Cliente, il Mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all'art. 11, allegando obbligatoriamente:

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

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

1.3.7 Il diritto al risarcimento si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente e sarà cura del Cliente interrompere la prescrizione con apposita comunicazione scritta

GIACENZA

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

RESTITUZIONE

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

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

CASELLE POSTALI

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

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

Non possono essere comunque spediti invii contenenti preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere, 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).

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

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

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

ART. 3 - DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

3.1 Il Mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura (di seguito anche "LdV"), disponibile gratuitamente presso tutti gli Uffici Postali. La LdV, deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente sottoscrivendo per accettazione le presenti CGC e indicando gli eventuali servizi accessori richiesti di cui al precedente art. 1. In particolare, oltre alle esatte e complete indicazioni di Mittente e destinatario, comprensive di C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, e-mail, deve essere indicato: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LdV. Per i pacchi diretti a Paesi extra UE, il Mittente è tenuto a compilare accuratamente la parte della LdV riservata alla descrizione dettagliata di contenuto, quantità, peso e valore degli oggetti inclusi, seguendo le istruzioni riportate sul retro della LdV.

3.2 Il Mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni con l'ulteriore documentazione eventualmente prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale, ovvero, secondo la tipologia di merce spedita e secondo la destinazione, la dichiarazione doganale per Poste Delivery Globe e Poste Delivery Europe (Mod. CN 23), la dichiarazione merce ai

fini doganali per Poste Delivery International Express e la documentazione supplementare prevista da norme e regolamenti internazionali.
3.3 Con la sottoscrizione della LDV e di ogni eventuale ulteriore documentazione allegata alla spedizione, il Mittente assume ogni responsabilità in merito alla correttezza e veridicità di tutte le informazioni fornite, nonché all'ammissibilità degli oggetti contenuti nel pacco.

ART. 4 - CONFEZIONAMENTO
4.1 Il Mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento e imballaggio previste nella Guida di riferimento di ciascun servizio avendo cura di confezionare e chiudere ogni pacco 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.
4.2 Il Mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire alla merce un'adeguata protezione nelle operazioni di trasporto e di distribuzione, una adeguata resistenza ai cambiamenti climatici e di temperatura, nonché alle variazioni della pressione atmosferica, trattandosi di spedizioni per via aerea. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.
4.3 Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso ("peanuts"); fogli di plastica a bolle d'aria ("bubble pack" ecc.).
4.4 La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito di segatura o materiale equivalente in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.
4.5 Gli imballaggi di legno devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO. Il Mittente è tenuto ad accertare preventivamente che l'imballaggio di legno utilizzato per la spedizione riporti il marchio IPPC/FAO, per evitare l'applicazione delle previste misure fitosanitarie (restituzione, disinfestazione o distruzione della spedizione).
4.6 Il Mittente è comunque responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento del pacco spedito, anche se non rilevato al momento dell'accettazione presso lo sportello postale.

ART. 5 - MODALITÀ E TEMPI INDICATIVI DI CONSEGNA
5.1 Conformemente a quanto riportato nella Carta dei servizi postali per gli altri Servizi, pubblicata sul Sito www.poste.it i tempi indicativi di consegna sono i seguenti.

- **Poste Delivery Europe:**
  3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione, salvo località particolari indicate nella Guida e l'eventuale espletamento di formalità doganali (per i Paesi extra UE). Per alcuni CAP di Norvegia e Portogallo i tempi possono variare la consegna avviene in 3-5 giorni oltre a quello di spedizione.
- **Poste Delivery International Express:**
  a) in Unione Europea, consegna in 2 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi).
  a) nei Paesi Extra Unione Europea (principali località), consegna in 2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali);
  a) nel resto del mondo (principali località), consegna in 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali);
- **Poste Delivery Globe:**
  I tempi indicativi di consegna al destinatario sono 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione, secondo il Paese di destinazione e salvo l'eventuale espletamento di formalità doganali.

5.2 I tempi di consegna sono da considerarsi indicativi ed espressi in giorni lavorativi al netto delle formalità doganali e si riferiscono esclusivamente 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.
5.3 I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.
5.4 I pacchi internazionali sono affidati per il recapito agli operatori postali esteri corrispondenti. Il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario. Informazioni di dettaglio si possono acquisire tramite il Contact Center di Poste.
5.5 Poste, qualora non fosse in grado, per motivi ad essa non imputabili, di consegnare un pacco al destinatario, si riserva il diritto di restituire il pacco a spese del Mittente, con aggravio degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione così come riportato nei successivi artt. 6.9 e 6.10.

ART. 6 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO
6.1 I prezzi dei Prodotti sono pubblicizzati sul Sito www.poste.it e negli Uffici Postali abilitati. Il servizio di recapito e i servizi accessori, ad esclusione del servizio di assicurazione, sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria; per le spedizioni dirette in Paesi extra UE, ai fini IVA , il servizio di recapito, il servizio contrassegno e l'avviso di ricevimento sono non imponibili ad IVA ai sensi dell'art. 9 comma 1 n. 4 del DPR n. 633/1972. Il servizio di assicurazione è esente da IVA ai sensi dell'art. 10 comma 1 n. 2 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 Tax Application Form reso disponibile da Poste.
6.2 I pagamento deve essere contestuale all'accettazione presso gli Uffici Postali abilitati 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.
6.3 All'atto del pagamento, su richiesta del Cliente, Poste rilascia al Cliente per ricevuta una copia della distinta contenente l'indicazione dell'importo pagato, la data e l'ora di accettazione e, su richiesta del Cliente, la quietanza di pagamento. 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. 7 - RESPONSABILITÀ DI POSTE
7.1 Conformemente a quanto stabilito dalle Carte dei servizi pubblicate sul Sito www.poste.it, ai sensi della delibera AGCOM n. 48/14/CONS Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente per i casi e nei limiti di seguito indicati anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero che provvede al recapito nel Paese estero di destinazione, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore massimo assicurabile fermo lo scoperto del 10% e comunque di € 26,00.

SERVIZIO	RISTORI
Poste Delivery International Express (anche nella modalità Poste Delivery Web)	• Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione; • Perdita, danneggiamento o manomissione = 26 € oltre le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile; • Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, se la spedizione è stata restituita al Mittente = spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile. **Poste Delivery International Express Assicurato** • Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione; • Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile; • Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Mittente = spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile.

SERVIZIO	RISTORI
Poste Delivery Europe (anche nella modalità Poste Delivery Web)	• Perdita, danneggiamento o manomissione = risarcimento è pari al valore del contenuto fino a 450 DTS*** comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente) Iva inclusa ove applicabile. In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso delle spese di spedizione; • Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile. **Poste Delivery Europe Assicurato** • Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, oltre le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile; • Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Mittente = spese di spedizione e al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile.
Poste Delivery Globe (anche nella modalità Poste Delivery Web)	• Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e il prezzo previsto per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione; • Perdita, danneggiamento o manomissione = spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile oltre a 25,82 €; • Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione, al netto dei servizi accessori Iva inclusa ove applicabile. **Poste Delivery Globe Assicurato** • Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione; • Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile; • Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Mittente = spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione Iva inclusa ove applicabile.

***Diritto Speciale di Prelievo: 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.

7.2 Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso o derivanti da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del servizio, errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente e per ogni altro fatto imputabile al Mittente.
7.3 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.
7.4 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza di Poste ex art. 1176 c.c. , atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi o embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.
7.5 Poste non risponde, altresì, dei ritardi dovuti a sdoganamento, impossibilità di effettuare la consegna, ovvero per problemi doganali (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).

ART. 8 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL Cliente
8.1 Con la sottoscrizione della LdV, il Cliente accetta le presenti condizioni generali e quelle specifiche contenute nelle Guide di riferimento di ciascun 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 diritti doganali, sanzioni, addebiti o spese derivanti da interventi doganali o dipendenti da inadeguatezza della documentazione, delle licenze e dei permessi richiesti per la spedizione, ovvero derivanti dalla distruzione o restituzione di spedizioni non potute consegnare al destinatario;
e) rispettare le condizioni e i requisiti stabiliti da Poste nelle Guide di riferimento.
8.2 Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la LdV e con ogni altra documentazione allegata alle spedizioni.
8.3 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.
8.4 Il Cliente è unico responsabile del confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite.
8.5 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. 9 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
9.1 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 sul Sito www.poste.it, nonché disponibile presso gli Uffici Postali.

ART. 10 - MODIFICHE
10.1 Poste si riserva il diritto di modificare i corrispettivi del servizio, ovvero la facoltà di variare le presenti condizioni per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali. Le variazioni saranno pubblicizzate presso gli Uffici Postali abilitati al servizio e sul Sito web di Poste.

ART. 11 - RECLAMI
11.1 Il Mittente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini di seguito indicati, riportati altresì nella Carta dei Servizi Postali:
a) per Poste Delivery International Express
   – in caso di danno (inclusa la perdita parziale di una spedizione) entro 5 giorni dalla data di consegna laddove l'involucro ed il contenuto dell'invio sia tenuto a disposizione;
   – in caso di ritardo entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione;
   – in caso di perdita entro 30 giorni dalla data di accettazione
b) negli altri casi entro 3 mesi dalla data di accettazione.
11.2 I tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al Cliente entro i suddetti termini l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'Operatore Postale Estero, ovvero l'esito della verifica svolta sulla tratta di propria competenza. Pertanto Poste si impegna a comunicare al Cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'Operatore Postale Estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. Per tutti i servizi/ prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante per Poste nella definizione del reclamo.
11.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa, per fatti relativi alla sola tratta nazionale e nei casi e secondo le modalità pubblicate sul Sito www.poste.it.
11.4 Qualora, all'esito della procedura di cui al precedente capoverso, il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo

stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

ART. 12 - FORO COMPETENTE
12.1 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. 13 - DISCIPLINA APPLICABILE E CLAUSOLE VESSATORIE
13.1 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.