CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
POSTE DELIVERY INTERNATIONAL STANDARD

Le presenti condizioni generali disciplinano il servizio di ”Poste Delivery International Standard” – già pacco ordinario internazionale - 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 DEL SERVIZIO

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

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

1.3 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.

1.4 Il mittente 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 (PACCHI VALORE)

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

1.4.2 In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il cliente, il mittente, il destinatario, la persona o l’associazione dei consumatori da essi delegata ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all’art. 11, allegando obbligatoriamente: 1) originale della lettera di vettura; 2) la documentazione attestante l’entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l’involucro della spedizione ed il suo contenuto.

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

GIACENZA

1.5 I tempi di giacenza variano da 15 giorni ad un mese ed in casi eccezionali il periodo può essere esteso fino a 2 mesi, se la legislazione del Paese di destino lo prevede.

RESTITUZIONE

1.6 Nella lettera di vettura il mittente è tenuto ad indicare la propria scelta in merito alla restituzione o meno della spedizione in caso di mancata consegna al destinatario. Ove non fosse richiesta la restituzione, la spedizione sarà considerata abbandonata. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d’ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, alla distruzione o a disporre della spedizione, per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni.

1.7 La restituzione, quando sia possibile, sarà effettuata con addebito al mittente degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione e delle spese di rinvio al mittente.

CASELLE POSTALI

1.8 Il servizio di recapito in casella postale è ammesso.

CONTRASSEGNO

1.9 Il servizio consente la riscossione presso il destinatario del valore della merce spedita il cui importo viene rimborsato al mittente.

Il mittente deve indicare sulla lettera di vettura l’importo del contrassegno in cifre e in lettere e compilare l’apposito modello (TFP3 o CN-29ter), indicando la modalità di rimborso prescelta.

La consegna avrà luogo previa riscossione, da parte dell’operatore postale di destinazione, della somma che sarà rimborsata al mittente tramite vaglia internazionale o eurogiro, il cui costo, stabilito dall’amministrazione postale di destina, è a carico del destinatario.

Il servizio è consentito solo per alcuni Paesi esteri che stabiliscono anche gli importi massimi riscuotibili in contrassegno. Informazioni di dettaglio possono essere richieste agli Uffici Postali o consultare sul sito www.poste.it.

ART. 2 - CONTENUTI

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

Non possono essere comunque spediti invii contenenti sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche).

Preziosi, denaro, valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo come pacchi con valore dichiarato.

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 lettera di vettura, deve essere compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente. In particolare, oltre alle esatte e complete indicazioni di mittente e destinatario, comprensive di C.A.P. ed eventuale numero telefonico di entrambi, fax, email, deve essere indicato: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LdV. 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 e la documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali. Il mittente è consapevole che, ai fini dello sdoganamento, Poste potrà rivolgersi ad un soggetto incaricato dalla stessa che potrà agire in rappresentanza del mittente stesso e, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1401 c.c., potrà essere considerato destinatario nominale della spedizione, ai soli fini della designazione dell’agente doganale incaricato dello sdoganamento, nei limiti in cui ciò sia consentito dalla legge.

3.3 Con la sottoscrizione della LdV e di ogni eventuale ulteriore documentazione allegata alla spedizione, il mittente assume ogni responsabilità in merito alla correttezza e veridicità di tutte le informazioni fornite, nonché all’ammissibilità degli oggetti contenuti nel pacco.

ART. 4 - CONFEZIONAMENTO
4.1 Il mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento ed imballaggio previste nella Guida di confezionamento del Servizio avendo cura di confezionare e chiudere ogni pacco in modo adeguato al peso, alla forma ed alla natura del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni.
4.2 Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire alla merce un'adeguata protezione nelle operazioni di trasporto e di distribuzione, una adeguata resistenza ai cambiamenti climatici e di temperatura, nonché alle variazioni della pressione atmosferica, trattandosi di spedizioni per via aerea. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.
4.3 Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso ("peanuts"); fogli di plastica a bolle d'aria ("bubble pack" etc.).
4.4 La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito di segatura o materiale equivalente in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.
4.5 Gli imballaggi di legno devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO. Il mittente è tenuto ad accertare preventivamente che l'imballaggio di legno utilizzato per la spedizione, riporti il marchio IPPC/FAO, per evitare l'applicazione delle previste misure fitosanitarie (restituzione, disinfestazione o distruzione della spedizione).
4.6 Il mittente è comunque responsabile degli eventuali danni 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 del Servizio Postale Universale, i tempi indicativi di consegna sono i seguenti:
a) in Unione Europea, consegna da 10 a 15 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi);
b) al di fuori dell'Unione Europea, consegna da 10 a 25 giorni lavorativi oltre quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali.
5.2 I tempi di consegna sono da considerarsi indicativi ed espressi in giorni lavorativi al netto delle formalità doganali e si riferiscono esclusivamente ad invii che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, peso e formato, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Cliente e quanto altro previsto nelle presenti CGC. Per gli invii accettati oltre gli orari limite indicati negli UP, i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. Gli invii accettati il sabato sono inoltrati il lunedì successivo se lavorativo.
5.3 I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.
5.4 I pacchi Poste Delivery International Standard 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.

ART. 6 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO
6.1 Il Cliente si impegna a riconoscere a Poste i corrispettivi pro tempore vigenti, pubblicati sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali.
6.2 I corrispettivi sono da considerarsi esenti ai fini IVA ex art. 10, co. 1, n. 16 del DPR 633 del 1972.
Il servizio di assicurazione è esente da IVA ai sensi dell'art. 10 comma 1 n. 2 del DPR n. 633/1972.
6.3 Il 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.
6.4 All'atto del pagamento, su richiesta del Cliente, viene rilasciata quietanza di pagamento o ricevuta fiscale integrata ed attivata 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 dalla Carta del Servizio postale universale pubblicata sul Sito www.poste.it, ai sensi della delibera AGCOm n. 48/14/CONS Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal mittente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente per i casi e nei limiti di seguito indicati anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero www.poste.it [che provvede al recapito nel paese estero di destinazione, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo ivi compresi i danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc.). 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.

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

Nel caso in cui sia stato richiesto il servizio di contrassegno, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato.
7.2 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 mittente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio e per ogni altro fatto imputabile al mittente.
7.3 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.
7.4 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza

di Poste ex art. 1176 c.c. , atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.
7.5 Poste non risponde, altresì, dei ritardi dovuti a sdoganamento, impossibilità di effettuare la consegna, ovvero per problemi doganali (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).

ART. 8 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1 Con la sottoscrizione della lettera di vettura, il mittente accetta le presenti condizioni generali e quelle specifiche contenute nella Guida di riferimento 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 ed 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 ed 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. In particolare, i diritti doganali, le sanzioni, gli addebiti o le spese derivanti da interventi doganali o dovute al fatto che il mittente o il destinatario non abbiano fornito adeguata documentazione o non abbiano ottenuto le licenze o i permessi richiesti, saranno richieste al destinatario, ovvero saranno richieste al mittente qualora non sia possibile riscuoterle presso il destinatario;
e) rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste nelle Guide di riferimento.

8.2 Il mittente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la lettera di vettura e con ogni altra documentazione allegata alle spedizioni.
8.3 Il mittente garantisce che gli oggetti ed i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti previsti dalla Guida, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti nazionali ed internazionali applicabili.
8.4 Il mittente 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 mittente 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 Contratto 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 di Poste.

ART. 11 - RECLAMI

11.1 Il mittente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta del servizio postale universale (6 mesi).
11.2 I tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al mittente 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 Italiane 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 mittente 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 mittente 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

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.