

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO “POSTE DELIVERY BOX EXPRESS E STANDARD”

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “CGC”) disciplinano il servizio Poste Delivery Box (già paccofree e postafree) di Poste Italiane S.p.A. di Poste Italiane S.p.A. (di seguito “Poste”) e sono pubblicate presso gli Uffici Postali abilitati nonché sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). In caso di discordanza, prevalgono le condizioni pubblicate sul sito di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it).

## ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

**1.1** Poste Delivery Box è un servizio non universale che ha per oggetto la spedizione ed il recapito di invii a firma predisposti dal Cliente tramite confezioni preaffrancate acquistabili presso Poste o altri soggetti appositamente autorizzati alla vendita (di seguito “Rivenditori”).

**1.2** In particolare, dall’acquisto delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box conseguono i seguenti Servizi (di seguito complessivamente anche “Servizio Postedelivery Box”):

- “Poste Delivery Box Standard”, per invii fino a 5 kg con consegna da 4 a 6 giorni lavorativi come indicato nel successivo articolo 4.3;
- “Poste Delivery Box Express”, per invii fino a 30 kg con consegna da 1 a 4 giorni lavorativi come indicato nel successivo articolo 4.3.

Il servizio Poste Delivery Box Standard potrà essere acquistato dal Cliente entro e non oltre il 6 giugno 2025.

Il servizio Poste Delivery Box Express potrà essere acquistato anche successivamente alla suddetta data del 6 giugno 2025 ma, in tale eventualità, esclusivamente presso i Rivenditori.

**1.3** La spedizione dell’invio deve essere effettuata entro e non oltre un anno dalla data di acquisto della confezione indicata sulla ricevuta di acquisto.

**1.4** Il Servizio Poste Delivery Box si articola in due fasi: (i) acquisto da parte del Cliente della confezione preaffrancata e (ii) spedizione dell’invio. Le due fasi possono essere contestuali o realizzarsi in due momenti diversi come indicato in dettaglio nel successivo art. 5.

**1.5** Poste, al momento dell’acquisto della confezione preaffrancata, provvede all’attivazione del relativo codice a barre utile per la spedizione e a disattivarlo alla scadenza di un anno dalla data di acquisto, indicata sulla ricevuta di vendita rilasciata all’atto dell’acquisto.

**1.6** Il recapito degli invii oggetto del Servizio Poste Delivery Box è effettuato su tutto il territorio nazionale ad eccezione delle località di Livigno, Trepalle, Campione d’Italia. Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano.

**1.7** Il Servizio prevede la restituzione al mittente degli invii non recapitati, la tracciatura elettronica delle spedizioni, un secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo e l’eventuale giacenza di 10 gg lavorativi. Il Cliente può, altresì, richiedere il ritiro a domicilio degli invii (nel caso di Poste Delivery Box Standard non più di un ritiro al giorno per cliente, con massimo 15 pezzi e peso massimo totale di 5 kg per ritiro). Le spedizioni possono essere consegnate in Casella postale o tramite FermoPosta.

**1.8** Poste nell’erogazione del servizio si avvarrà 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 - CONTENUTO, DIMENSIONI E CONFEZIONAMENTO

**2.1** Non possono essere spediti:

- a) gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente;
- b) materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all’uomo, all’ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate;
- c) beni e/o sostanze soggetti a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, incluso il trasporto di batterie al Litio o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature) o, comunque, sostanze che tramandino cattivo odore, che presentino indizi di putrefazione, o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi;

d) armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ad eccezione di quanto previsto dall’art. 45 del Regolamento per l’esecuzione del T.U. delle leggi di pubblica sicurezza, che recita “Non sono considerati armi gli strumenti da punta e da taglio, che, pur potendo occasionalmente servire all’offesa, hanno una specifica e diversa destinazione, come gli strumenti da lavoro, e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simili”;

e) sostanze che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche);

f) è proibito spedire monete, banconote, carte valori, disegni, titoli di credito o di legittimazione (es. buoni pasto, biglietti di viaggio, biglietti della lotteria, etc.), platino, oro, argento, lavorato o meno, pietre preziose e gioielli.

Qualora si riscontri che una spedizione già avviata contenga materiale pericoloso, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un’area sicura. Poste Italiane ne darà comunicazione al mittente, il quale ha la facoltà di:

a) provvedere al ritiro della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese entro e non oltre il termine perentorio che sarà riportato nella comunicazione medesima;

b) autorizzare l’abbandono della spedizione con le modalità indicate da Poste Italiane, con addebito delle relative spese di smaltimento.

**2.2** Sono ammessi alla spedizione i liquidi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura.

**2.3** Le confezioni preaffrancate Poste Delivery Box sono disponibili in vari formati pubblicizzati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina <http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.shtml> e presso gli Uffici Postali abilitati e presso i Rivenditori.

**2.4** Le confezioni preaffrancate possono contenere documenti e oggetti fino a 5 kg di peso nel caso di Poste Delivery Box Standard e fino a 30 kg di peso nel caso di Poste Delivery Box Express.

**2.5** Il Cliente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore del contenuto.

Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni; è tenuto, inoltre, a riportare in stampello sulla confezione gli stessi dati di mittente e destinatario. Gli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Standard e Poste Delivery Box Express non conformi (chiusura di sicurezza manomessa o coperta da nastro, confezione deformata per eccessivo riempimento) non saranno accettati.

**2.6** Il Cliente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell’imballaggio interno d’isolamento, per garantire un’adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L’imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni. Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso - “peanuts”; fogli di plastica a bolle d’aria - “bubble pack” - etc.) e sono consigliati materiali ecosostenibili e biodegradabili.

**2.7** Il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell’imballaggio delle spedizioni affidate a Poste Italiane ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento.

**2.8** Poste si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi a quanto previsto nelle presenti CGC ai sensi dell’art. 1693 cod. civ.

## ART. 3 - MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

### 3.1 Fase di acquisto del servizio Poste Delivery Box

**3.1.1** Il Cliente può chiedere la confezione presso:

- a) gli Uffici Postali sino alla data del 6 giugno 2025;
- b) presso i Rivenditori per i soli invii Poste Delivery Box Express.

### 3.2 Fase di accettazione e spedizione

**3.2.1** Il Cliente può spedire l’invio delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box presso gli Uffici Postali o Punto Poste abilitati o tramite ritiro a domicilio entro un anno dalla data di acquisto, compilando preventivamente i campi “mittente e destinatario” presenti sulla confezione.

ne preaffrancata e sull'apposito modulo che sarà rilasciato da Poste al momento dell'accettazione della spedizione.

Nello specifico, il Cliente ha facoltà di scegliere se:

- a) presentare la spedizione presso gli Uffici Postali abilitati;
- b) per gli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Standard, chiedere il ritiro della spedizione presso il proprio domicilio (nelle zone dove il Servizio è attivo, indicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) ad esclusione di Livigno, Trepalle e Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano; è possibile chiedere un solo ritiro a domicilio al giorno, per un numero massimo di 15 confezioni il cui peso complessivo non deve superare i 5 kg);
- c) per gli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Express chiedere il ritiro presso il proprio domicilio, chiamando il numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata per una data compresa tra il 1° ed il 90° giorno solare successivo a quello di prenotazione. Il Cliente potrà annullare e/o modificare la prenotazione senza alcun onere a proprio carico entro e non oltre due ore antecedenti la data concordata per il ritiro. Il servizio è disponibile su tutto il territorio nazionale ad esclusione di Livigno, Trepalle e Campione d'Italia.

**3.2.2** Poste, al momento dell'accettazione, rilascia al Cliente una copia della ricevuta di accettazione, da cui risultano tutti i dati relativi alla spedizione.

**3.2.3** Il Cliente che non utilizzi la confezione preaffrancata entro un anno dalla data di acquisto, non avrà diritto ad alcun rimborso, neanche parziale. Nessun rimborso è, altresì, previsto nei casi di risoluzione del contratto ed in caso di smarrimento della confezione da parte del Cliente o in caso di richiesta di restituzione.

#### **ART. 4 - MODALITÀ E TEMPI DI RECAPITO**

**4.1** Poste effettua il tentativo di recapito, dal Lunedì al Venerdì, esclusi i giorni festivi anche infrasettimanali, presso l'indirizzo indicato sull'invio. All'atto del recapito Poste:

- consegna l'invio al destinatario o a persona abilitata al ritiro previa firma per ricevuta (componente del nucleo familiare, convivente, collaboratore familiare, portiere, nonché persona addetta alla distribuzione della posta nello stabile);
- in assenza del destinatario lascia l'avviso di giacenza. In tal caso è previsto un secondo tentativo allo stesso indirizzo, effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla data presente sul relativo avviso (dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi). In caso di assenza del destinatario al secondo tentativo di consegna il pacco sarà disponibile presso l'ufficio indicato nel relativo avviso di giacenza, per 10 giorni lavorativi secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza stesso. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo. Il secondo tentativo di consegna non si effettua se il destinatario ha attivato un servizio di consegna personalizzata o abbia attiva una casella postale o per le spedizioni destinate a FERMOPosta;
- se il destinatario è irraggiungibile (per indirizzo insufficiente, indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, destinatario sconosciuto, deceduto, trasferimento) o rifiuta la consegna, l'operatore annota la causale di mancato recapito per la restituzione al mittente. Ove non fosse possibile restituire l'invio al Cliente per causa a quest'ultimo imputabile, 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.

**4.2** Il Cliente, a titolo gratuito, ha la facoltà di chiedere la restituzione dell'invio al mittente nella stessa giornata dell'accettazione entro e non oltre la fase interna di lavorazione dell'Ufficio Postale abilitato, per l'avviamento della confezione per le successive lavorazioni.

**4.3** Conformemente alla Carta dei servizi postali, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina <https://www.poste.it/carte-dei-servizi-postali.html>. I tempi medi di recapito degli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Standard sono di 4 giorni lavorativi – se spediti entro lo stesso Comune – ovvero di 6 giorni lavorativi nei restanti casi ed entro le zone servite del territorio nazionale. Per gli invii delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box Express le spedizioni saranno recapitate secondo le seguenti tempistiche: consegna da 1 a 4 giorni lavorativi oltre quello di accettazione (esclusi sabato e festivi). Il Cliente potrà consultare il simulatore disponibile online al link <https://www.poste.it/tempi-consegna/index.html#//iniziare> per il calcolo dei tempi stimati di consegna in funzione della tratta (originedestinazione), del canale e della data di accettazione.

**4.4** I tempi di recapito 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 condizioni generali di contratto. Per gli invii accettati oltre gli orari limite indicati negli Uffici Postali, 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.

**4.5** È possibile far recapitare la spedizione in FERMOPosta, riportando sulla confezione preaffrancata Poste Delivery Box l'indicazione del destinatario, o gli estremi di un suo documento di identità, la dicitura "FERMOPosta" - Ufficio Postale di (denominazione dell'ufficio postale) l'indirizzo dell'ufficio postale (Via, CAP e Località). Gli Uffici Postali abilitati al servizio (gli uffici sono gli stessi del Corriere Espresso) sono presenti sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o telefonando al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi. Il servizio di fermoposta è gratuito.

**4.6** È possibile far recapitare la spedizione presso una casella postale riportando sulla lettera di vettura l'indicazione del destinatario, il numero della Casella postale, l'Ufficio Postale con relativo indirizzo e numero di CAP. La durata della giacenza è di 10 giorni lavorativi. Gli Uffici Postali abilitati al servizio (gli uffici sono gli stessi del Corriere Espresso) si possono controllare sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o telefonando al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata. Il servizio di casella postale è gratuito.

#### **ART. 5 - CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO**

**5.1** I prezzi delle confezioni preaffrancate Poste Delivery Box e quelli dei servizi accessori sono indicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina dedicata al prodotto <http://www.poste.it/postali/italia/preaffrancate.html>.

**5.2** Il prezzo per il servizio di recapito è unico e comprende:

- a) l'acquisto di una confezione a scelta tra quelle disponibili;
- b) il ritiro della confezione ai fini dell'accettazione presso il domicilio del Cliente (se richiesto e ove disponibile);
- c) una spedizione.

**5.3** Tutti i prezzi sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria. 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.

**5.4** Il Cliente è tenuto ad effettuare il pagamento dei corrispettivi contestualmente all'acquisto della confezione preaffrancata con le modalità previste presso il punto di acquisto.

#### **ART. 6 - RESPONSABILITÀ DI POSTE**

**6.1** Poste è responsabile dal momento della presa in consegna delle spedizioni e risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

**6.2** Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente e, se diverso, al Cliente con particolare riguardo al mancato rispetto delle disposizioni del precedente art. 2.

**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 per qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

**6.4** 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.

**6.5** Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nei casi e nei limiti di seguito indicati, secondo quanto previsto dalle Carte dei servizi postali, pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo:

- a) ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti il risarcimento sarà pari al prezzo della singola confezione al netto di eventuali servizi accessori;
- b) perdita, manomissione, danneggiamento totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio. Il risarcimento sarà pari a 50,00 € per Poste Delivery Box Express e 30,00 € per Poste Delivery Box Standard;
- c) mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi il risarcimento sarà pari al prezzo della singola confezione.

---

**6.6** Poste non sarà in ogni caso responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti ed interruzioni del Servizio causati da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente.

#### **ART. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

**7.1** Il Cliente accetta le presenti CGC e quant'altro ivi richiamato e si obbliga 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 CGC e/o delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al servizio;
- d) manlevare e tenere indenne Poste da sanzioni, addebiti o spese derivanti da interventi delle autorità di controllo 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 ed i requisiti stabiliti da Poste per le spedizioni.

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

**7.3** Il Cliente garantisce che i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti indicati nelle presenti CGC, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti applicabili.

**7.4** Il Cliente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge e/o regolamentari degli oggetti affidati a Poste per il Servizio.

#### **ART. 8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/03)**

**8.1** 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](http://www.poste.it), nonché disponibile presso gli Uffici Postali.

#### **ART. 9 - MODIFICHE**

**9.1** Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti CGC, ovvero di variare i prezzi dei servizi anche per sopravvenute esigenze tecnicooperative, economiche e gestionali.

**9.2** Le variazioni saranno pubblicizzate presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

#### **ART. 10 - RECLAMI**

**10.1** Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta dei servizi postali.

**10.2** Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

**10.3** Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità pubblicate sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

**10.4** 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. 11 - FORO COMPETENTE**

**11.1** 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. 12 - DISCIPLINA APPLICABILE**

**12.1** Per quanto non diversamente previsto dalle presenti CGC, si applicano le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con delibera AGCOM per il servizio di recapito, nonché le disposizioni del codice civile relative anche al trasporto di cose.