

# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CORRIERE ESPRESSO NAZIONALE - POSTE DELIVERY EXPRESS

Le presenti condizioni generali disciplinano il servizio di "Poste Delivery Express" (già paccocelere) 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 E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

**1.1** Poste Delivery Express è un servizio non rientrante nel Servizio postale universale che ha per oggetto il recapito di pacchi, contenenti oggetti e merci fino a 30 kg.

**1.2** Gli invii possono essere spediti presso gli Uffici Postali abilitati di cui all'elenco disponibile nel sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Contact Center di Poste Italiane 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 in tutta Italia nonché a San Marino e Città del Vaticano. Le spedizioni da/per Livigno e Trepalle possono richiedere ulteriori tempi di consegna per l'eventuale espletamento di formalità doganali. Non è possibile effettuare spedizioni dirette a Campione d'Italia.

**1.3** Il Cliente è tenuto a compilare, per ciascuna spedizione, un'apposita lettera di vettura (di seguito "LDV"), in modo chiaro e leggibile riportando tutte le informazioni richieste dalla normativa vigente sottoscrivendo le presenti CGC ed indicando gli eventuali servizi accessori di cui al successivo art. 4.

**1.4** 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:

- gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente;
- materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate;
- 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;
- 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";
- 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).

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:

- 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;
- autorizzare l'abbandono della spedizione con le modalità indicate da Poste Italiane, con addebito delle relative spese di smaltimento.

**2.2** È proibito spedire monete, banconote, carte valori, assegni, 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.

**2.3** I liquidi sono ammessi, 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.

**2.4** I pacchi dovranno rispettare i limiti dimensionali e di peso previsti dalle disposizioni vigenti nonché le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate da Poste nella Guida al Confezionamento da ritenersi parte integrante delle presenti CGC, disponibile presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**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 stampatello sulla confezione gli stessi dati di mittente e destinatario indicati sulla LDV.

**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 non conformi a quanto previsto nelle presenti CGC ai sensi dell'art. 1693 cod. civ.

## ART. 3 - OBIETTIVI DI RECAPITO E MODALITÀ DI CONSEGNA

**3.1** Conformemente a quanto disciplinato nella Carta dei Servizi Postali, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) 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 (origine-destinazione), del canale e della data di accettazione. Per le spedizioni da/per Livigno e Trepalle le tempistiche di consegna non includono quanto richiesto per l'eventuale espletamento di formalità doganali. Non è possibile effettuare spedizioni dirette a Campione d'Italia.

**3.2** Per il Servizio sono previsti due tentativi di recapito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. In caso di assenza del destinatario al primo tentativo di consegna è previsto un secondo tentativo allo stesso indirizzo, effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla data presente sul relativo avviso. Se, in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo, potrà ritirare la spedizione presso l'Ufficio Postale indicato nel relativo avviso di giacenza secondo i termini riportati sull'avviso stesso. 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 (sabato incluso) secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza stesso. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo.

**3.3** In alternativa il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale o un Fermoposta riportando sulla LDV, nel riquadro "destinatario", tutte le informazioni necessarie (numero casella postale oppure la dicitura "Fermoposta", denominazione ed indirizzo dell'Ufficio Postale). È possibile conoscere gli indirizzi degli Uffici Postali dotati di casellario o Fermoposta sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina ovvero tramite 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. Il servizio di consegna presso la Casella Postale ed il Fermoposta sono gratuiti. La durata della giacenza in tali casi è di 10 giorni lavorativi.

**3.4** Il Cliente può acquisire informazioni sullo stato della spedizione, collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure contattando il Contact Center di Poste Italiane 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, dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

**3.5** La consegna prevede la firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata al ritiro con le medesime modalità stabilite

delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale pubblicate sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

**3.6** In caso di mancata consegna al destinatario, anche per effetto della compiuta giacenza decorsi 10 giorni dalla data riportata sull'avviso di giacenza, gli invii saranno restituiti gratuitamente al mittente che lo abbia richiesto barrando l'apposita casella sulla LDV. In caso contrario 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.

#### **ART. 4 - SERVIZI ACCESSORI**

**4.1** Il Cliente può richiedere, dietro versamento dei relativi corrispettivi, pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nonché presso gli Uffici Postali, i seguenti servizi accessori, barrando l'apposita casella sulla LDV.

**4.2** Assicurazione: se richiesta, la spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato nella LDV (e comunque fino al valore massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)). A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma c.c., il Cliente, anche per conto del mittente, se diverso, presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione. In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il Cliente ed il mittente, se diverso, hanno la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo, allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (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. Il mittente 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 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla LDV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce. Per il servizio di assicurazione deve essere riportato, negli appositi riquadri, il relativo valore in cifre e in lettere.

**4.3** Contrassegno: se richiesto, sulla LDV e sul pacco deve essere riportato l'importo, in cifre e in lettere, del contrassegno (fino al valore massimo pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)). Non è possibile effettuare spedizioni con servizio di contrassegno dirette a San Marino. Il mittente ha l'obbligo di scegliere le modalità con cui il destinatario corrisponderà l'importo del contrassegno, solo in contanti, ovvero contanti o con assegno postale o bancario non trasferibile intestato al mittente, barrando l'apposita casella della LDV. Qualora non vi sia nessuna indicazione al riguardo, il destinatario pagherà esclusivamente in contanti. In caso di pagamento in contanti, le opzioni di rimborso saranno: c/c postale (il mittente è tenuto ad indicare il numero del c/c postale) o assegno postale vidimato (vidaut). L'accredito tramite Bollettino su conto corrente postale non è previsto nel caso di conti correnti BancoPosta destinati ai Consumatori. Per i pacchi contrassegno consegnati presso l'Ufficio Postale, il rimborso con assegno postale vidimato (vidaut) sarà sostituito da quello con vaglia postale. Per tale ultima modalità di rimessa (vidaut o vaglia postale), al momento del rimborso, sarà detratto il prezzo del servizio, il cui importo è pubblicizzato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali. Per il servizio di contrassegno deve essere riportato, negli appositi riquadri, il relativo valore in cifre e in lettere.

**4.4** Avviso di ricevimento: se richiesto, la prova di avvenuta consegna firmata dal ricevente viene restituita al mittente mediante invio soggetto a tracciatura elettronica.

**4.5** Servizio di recapito Voluminoso: il cliente può richiedere il "servizio voluminoso" per spedizioni con una lunghezza massima sino a cm 150 e la somma dei tre lati fino a cm 220. Qualora in sede di accettazione risultassero superati i limiti dimensionali indicati nelle presenti CGC, saranno applicati i prezzi previsti per il pacco voluminoso anche in assenza di un'esplicita richiesta del servizio.

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

**5.1** Il Cliente si impegna a riconoscere a Poste i corrispettivi pro tempore vigenti, pubblicati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.

**5.2** I Servizi di recapito ed i relativi 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 (incluso il recapito voluminoso), 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.

**5.3** 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. Per gli invii di Poste Delivery Express non è consentito l'utilizzo dei francobolli.

**5.4** 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. 6 - RESPONSABILITÀ DI POSTE**

**6.1** Poste è responsabile dal momento della presa in consegna delle spedizioni e risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenze dirette 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. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore dichiarato e fino al valore massimo assicurabile.

##### **Poste Delivery Express:**

- Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto di eventuali servizi accessori.
- Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di € 50,00.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

##### **Poste Delivery Express assicurato:**

– La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

– Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla LDV il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio.

**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** Con la sottoscrizione della LDV, 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 ed in particolare quanto riportato nella Guida all'Allestimento, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), e nel precedente art. 2.

**7.2** Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito all'esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la LDV 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 tecnico operative, 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.