

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO POSTE DELIVERY STANDARD

Le presenti condizioni generali disciplinano il servizio di "Poste Delivery Standard" (già pacco ordinario) di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") e sono pubblicate presso gli Uffici Postali abilitati nonché sul sito www.poste.it. In caso di discordanza, prevalgono le condizioni pubblicate sul sito di Poste Italiane www.poste.it.

ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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

1.2 Gli invii possono essere spediti da ogni Ufficio Postale, dal lunedì al sabato, verso tutte le località del territorio nazionale.

1.3 Il Cliente 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 di cui al successivo art. 4.

1.4 Poste nello svolgimento delle attività relative al servizio si avvarrà della propria rete unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti, pure con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A., in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo n. 50/2016.

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 riscontrino 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 Preziosi, denaro (nei limiti di legge), valori e titoli di qualsiasi genere possono essere spediti solo se assicurati.

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.

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 La legge di Bilancio 2026 (L. 30/12/2025 n. 199) ha aggiornato gli standard di qualità dei servizi postali universali, prevedendo che "il recapito degli invii postali universali è effettuato entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale, sulla base di obiettivi medi percentuali definiti dall'autorità di regolamentazione" (art. 3 comma 6 bis del D.Lgs 261/99).

Poste Italiane prevede i seguenti standard di consegna:

- per i pacchi Poste Delivery Standard, cinque giorni lavorativi (J+5) nel 90% dei casi.

Il sabato e i giorni festivi sono esclusi dal computo degli standard di consegna.

3.2 Gli invii accettati il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo, se lavorativo.

3.3 Per il Servizio sono previsti due tentativi di consegna a domicilio (sabato e festivi esclusi).

3.4 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 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.

3.5 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.

3.6 Il Cliente può acquisire informazioni sullo stato della spedizione, collegandosi al sito 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.

3.7 La consegna prevede la firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata al ritiro con le modalità stabilite delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale pubblicate sul sito www.poste.it.

3.8 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.

In alternativa, quest'ultimo può chiedere, contrassegnando l'apposita casella sulla lettera di vettura, che la spedizione venga abbandonata senza costi aggiuntivi. Poste in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora, 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, resi pubblici sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali, i seguenti servizi accessori, barrando l'apposita casella sulla LDV.

4.2 Assicurazione: la spedizione è assicurata da Poste per il valore

indicato nella LDV (e comunque fino al valore massimo assicurabile previsto nella Carta del servizio postale universale e pubblicizzato presso gli Uffici Postali e sul sito www.poste.it). Per la spedizione di preziosi, danaro e titoli, l'Assicurazione è obbligatoria. 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. 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. 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.

4.3 Contrassegno: 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). Non è possibile effettuare spedizioni con servizio di contrassegno dirette a San Marino. Il destinatario pagherà esclusivamente 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 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: la prova di avvenuta consegna firmata dal ricevente viene restituita al mittente con posta non registrata.

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 e presso gli Uffici Postali.

5.2 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, co. 1, n. 2 del DPR 633/1972.

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.

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 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 dalla Carta del

servizio postale universale, pubblicata sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per il servizio assicurato, 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.

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.
- Ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 15,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = € 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.
- Perdita, manomissione e danneggiamento anche parziale = € 30,00 più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori. Nel caso di pacco assicurato, la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 1.032,91 euro con presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). Inoltre, sarà restituito al mittente il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio accessorio di assicurazione.
- 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.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo sostenuto per della spedizione.
- Mancato/errato rimborso del contrassegno = l'intero importo del contrassegno viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimosso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato.

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:

- f) non utilizzare il servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- g) 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;
- h) 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;
- i) se 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;
- j) 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, e nel precedente art. 2.

7.2 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 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, 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.

ART. 10 RECLAMI

10.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta del servizio postale universale.

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.

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 per l'espletamento del servizio universale postale, nonché le disposizioni del codice civile relative anche al trasporto di cose.