

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO PACCO ORDINARIO INTERNAZIONALE

Le presenti Condizioni Generali, che si compongono di 15 articoli, disciplinano il Servizio "Pacco Ordinario Internazionale" (di seguito "servizio") di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

La lettera di vettura ed ogni altro modulo necessario per le spedizioni con pacco ordinario internazionale sono parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni generali ed hanno valore di patto (di seguito complessivamente "il Contratto"). Le presenti condizioni generali, in caso di modifica delle stesse, prevalgono sulle previsioni contenute nella lettera di vettura.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nell'accettazione, trasporto, sdoganamento se necessario, e consegna delle spedizioni dirette verso i paesi europei ed extra europei.

2. OGGETTO DELLE SPEDIZIONI

2.1 Oggetto delle spedizioni possono essere merci o oggetti per i quali non sussista il divieto di esportazione.

2.2 I pacchi dovranno rispettare i limiti dimensionali e le specifiche di confezionamento e di imballaggio indicati di seguito.

2.3 Il mittente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge degli oggetti affidati a Poste per il servizio.

2.4 Il pacco ordinario internazionale può essere trasportato con le seguenti modalità cui corrispondono diverse tariffe pubblicate presso gli uffici postali:

a) Pacco Ordinario Internazionale via Aerea, il cui trasporto è effettuato generalmente tramite vettori aerei salvo il caso in cui il trasporto per via di superficie sia più efficace a giudizio di Poste;

b) Pacco Ordinario Internazionale via Superficie, il cui trasporto può essere effettuato con mezzi di superficie, oppure via SAL (Surface Air Lifted), ovvero tramite aerei a saturazione di carico e senza prenotazione.

2.5 Pesi e Dimensioni:

- Peso: da 0 a 20 kg

- Le dimensioni massime consentite sono: lunghezza massima cm 105 e cm 200 per la somma della lunghezza massima più la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza

Se il Pacco supera queste dimensioni è considerato "ingombrante" e le dimensioni massime consentite sono: lunghezza massima cm 150 e cm 300 per la somma della lunghezza massima più la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza.

2.6 Accettazione: il pacco ordinario internazionale può essere accettato da tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato; il pacco accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo.

3. OGGETTI NON AMMESSI O AMMESSI SOLO A DETERMINATE CONDIZIONI

3.1 Non sono ammessi al trasporto gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali 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, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi).

3.2 Non è ammesso inviare sostanze esplosive, infettive, infiammabili, radioattive, animali vivi.

3.3 Preziosi, denaro, valori ecc. possono essere inviati solo come Pacchi con Valore dichiarato.

3.4 Gli oggetti non ammessi dai Paesi Esteri di destinazione sono indicati nelle schede paesi esteri disponibili presso gli U.P. Informazioni di dettaglio potranno essere richieste all'ufficio postale oppure al Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

3.5 Il Mittente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge degli oggetti affidati a Poste per il servizio. E' onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici ecc..)

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

3.7 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.

4 DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

4.1 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, e-mail, deve essere indicato: il contenuto del pacco e la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LDV. Per i pacchi diretti a Paesi extra UE, è necessario 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.

4.2 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, della documentazione supplementare prevista dalle norme e regolamenti internazionali.

4.3 E' 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.

4.4 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.

5 CONFEZIONAMENTO

5.1 Ogni pacco deve essere imballato e chiuso in modo adeguato al peso ed alla natura del contenuto, fatte salve le caratteristiche di solidità dell'involucro e della chiusura.

5.2 Il mittente è tenuto ad utilizzare per l'imballaggio interno materiali idonei a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni nonché a garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione.

5.3 La spedizione di liquidi è consentita esclusivamente se inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna che, a loro volta, devono essere chiusi in contenitori riempiti con materiale adeguato ed in quantità sufficiente da assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente.

5.4 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.

6 MODALITA' E TEMPI DI CONSEGNA

I pacchi ordinari internazionali sono affidati per il recapito alle Amministrazioni postali estere corrispondenti.

Il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario.

I Paesi Esteri di destinazione sono oltre 200 nel mondo. Informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio possono essere richieste all'ufficio postale oppure al Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

Unione Europea

Consegna da 10 a 15 giorni lavorativi + quello di spedizione (esclusi sabato e festivi)

Paesi Extra Unione Europea

Consegna da 10 a 25 giorni lavorativi + quello di spedizione (esclusi sabato e festivi e i tempi di espletamento delle formalità doganali).

7 GIACENZA

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.

8 ALTRI SERVIZI

8.1 AVVISO DI RICEVIMENTO.

E' il servizio che consente al mittente di ricevere la conferma dell'avvenuta consegna al destinatario. La ricevuta, che deve essere compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente con Posta Prioritaria.

8.2 RESTITUZIONE AL MITTENTE:

8.2.1 Nella lettera di vettura il mittente è tenuto ad indicare la destinazione da dare alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla LDV.

8.2.2 Le spese per la restituzione sono a carico del mittente e sono calcolate dall'Amministrazione Postale del Paese di destino in base alla regolamentazione internazionale UPU.

8.3 DESTINAZIONE IN CASELLE POSTALI

Il servizio di recapito in casella postale è ammesso.

8.4 CONTRASSEGNO

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

8.4.2 Il mittente deve indicare sulla lettera di vettura l'importo del contrassegno in cifre e in lettere e compilare l'apposito modello (TFP3 o CN29ter), indicando la modalità di rimborso prescelta.

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

8.4.4 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.

8.5 ASSICURAZIONE

8.5.1 Il mittente può assicurare il bene oggetto della spedizione per l'effettivo valore del contenuto del pacco indicato nella Lettera di vettura (e comunque fino al valore massimo previsto in Italia e nel paese di destinazione).

8.5.2 In tal caso la spedizione è assicurata da Poste contro tutti i danni diretti e materiali derivanti dal trasporto, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto attribuibile a ritardi, perdita, manomissione o danneggiamento.

8.5.3 In caso di eventuale danno, il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento allegando obbligatoriamente l'originale della lettera di vettura.

8.5.4 La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

8.5.5 Il diritto all'indennizzo si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente.

9 RECLAMI E RIMBORSI

In materia di reclami e rimborsi, si applicano le disposizioni previste dalla Convenzione dell'Unione Postale Universale (UPU) recepita dallo Stato Italiano e vigente al momento della spedizione, nonché dalla Carta della Qualità dei prodotti postali disponibile presso gli uffici postali.

10 RESPONSABILITA' DI POSTE

10.1 Poste Italiane S.p.A. è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente e risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

10.2 Gli obiettivi di qualità del servizio sono individuati nella Carta della Qualità dei prodotti postali, che definisce e regola anche la materia dei reclami e dei rimborsi ove previsti e che è disponibile sul sito web di Poste Italiane S.p.A. o presso tutti gli uffici postali.

10.3 Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nei casi e per gli importi previsti nella Carta della qualità in conformità alle disposizioni di cui al D.p.r. 12 Gennaio 2007, n. 18 e succ. mod, ed integr.(Regolamento di esecuzione delle decisioni UPU).

10.4 Poste italiane S.p.A. 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.

10.5 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata da 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.

10.6 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: 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.

10.7 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.

10.8 Poste Italiane S.p.A non risponde, altresì, dei ritardi dovuti a sdoganamento, impossibilità di effettuare la consegna, ovvero problemi doganali (documentazione errata, insufficiente, dati fiscali errati o mancanti, ecc.).

10.9 Poste, qualora non fosse in grado, per motivi ad essa non imputabili, di consegnare un pacco al destinatario, si riserva il diritto di disporre la distruzione, ovvero la facoltà di restituire il pacco a spese del mittente, con aggravio degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

10.10 Poste non assume in nessun caso la responsabilità di danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc) derivanti da ritardi, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento degli invii.

11 RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

11.1 Con la sottoscrizione della lettera di vettura, il Cliente accetta le presenti condizioni generali 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, 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;

e) rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste per le spedizioni con Pacco ordinario internazionale.

11.2 Il cliente 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.

11.3 Il cliente garantisce che i pacchi ed i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonee al trasporto e conformi alle leggi ed ai regolamenti applicabili.

11.4 Il Cliente è unico responsabile del confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite.

11.5 Nel caso in cui è necessario effettuare lo sdoganamento, il Cliente sarà, sempre e comunque pienamente responsabile del rispetto della normativa doganale.

12 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connessi all'espletamento del servizio, Poste opererà in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del D. lgs. 196/2003. Poste si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, il segreto rispetto a tutti i dati personali dei quali avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, e a non diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione del presente atto. I dati personali saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento del servizio richiesto e per il tempo strettamente necessario all'espletamento dello stesso.

Le persone incaricate del trattamento saranno individuate dal Titolare ed opereranno sotto la sua diretta autorità attenendosi alle istruzioni dallo stesso impartite.

Poste si impegna ad adottare le misure organizzative, fisiche e logiche di cui agli articoli 31 – 36 del D. lgs. n. 196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico, al fine di assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati trattati. Il Cliente, con la sottoscrizione della lettera di vettura, dichiara di aver preso visione dell'informativa rilasciata ai sensi dell'art. 13 D. lgs 196/2003 e di essere a conoscenza che le informazioni e i dati che lo riguardano saranno oggetto di trattamento, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, da parte delle strutture e del personale di Poste a ciò preposti ai fini dell'esecuzione degli obblighi scaturenti dal presente accordo e dei connessi adempimenti normativi. Il Cliente potrà in qualsiasi momento rivolgersi a Poste, al recapito indicato nel presente accordo, per esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 7 del d. lgs. n. 196/2003, quali ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi, nonché per conoscere l'elenco di eventuali Responsabili del trattamento.

13 MODIFICHE

13.1 Le presenti condizioni di servizio potrebbero subire modifiche qualora la normativa internazionale UPU di riferimento venga modificata. In tal caso, le variazioni saranno pubblicate presso gli Uffici postali e sul sito web di Poste almeno 15 giorni prima.

14 DISCIPLINA APPLICABILE

Per tutto quanto non previsto nelle presenti condizioni generali si applicano le disposizioni di cui al Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 1/10/2008 di Approvazione delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale (*GU n. 242 del 15-10-2008*), nonché la normativa internazionale dell'Unione Postale Universale di cui al D.p.r. 12 Gennaio 2007, n. 18.

15 FORO COMPETENTE

Per ogni controversia concernente l'esecuzione e/o l'interpretazione delle presenti condizioni di servizio è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio o della sede legale del mittente.