

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO EMS EXPRESS MAIL SERVICE

Le presenti Condizioni Generali, che si compongono di 13 articoli, disciplinano il Servizio "Express Mail Service" (di seguito EMS o servizio) di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste). Le condizioni specifiche di utilizzazione del servizio sono contenute nella "Guida alla spedizione con Express Mail Service" (di seguito "Guida"). La Guida, la Carta della Qualità dei prodotti postali, la lettera di vettura ed ogni altro modulo necessario per le spedizioni con EMS sono parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni di servizio. La Guida è disponibile presso gli Uffici postali abilitati al servizio e sul sito internet di Poste Italiane.

### 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Express Mail Service (di seguito anche "EMS" o "servizio") è un servizio di Corriere Espresso Internazionale che ha per oggetto l'accettazione, il trasporto e la consegna in tempi rapidi di documenti e pacchi da e per l'Italia ed i Paesi esteri collegati indicati nell'Allegato 1 della Guida. Poste si riserva ed il Cliente (di seguito anche "Mittente") autorizza con la sottoscrizione della lettera di vettura, di espletare alcune attività del servizio tramite società terze, garantendo in ogni caso il rispetto degli impegni ivi previsti.

### 2. OGGETTO DELLE SPEDIZIONI

**2.1** Oggetto delle spedizioni possono essere documenti e pacchi fino a 30 kg diretti in circa 175 Paesi nel mondo. Informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio sono acquisibili sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), ovvero presso gli uffici postali abilitati, oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

**2.2** Documenti e pacchi dovranno rispettare anche i limiti dimensionali e le specifiche di confezionamento e di imballaggio indicati nella Guida.

**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.

### 3. OGGETTI NON AMMESSI

**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. Altri oggetti non ammessi, ovvero ammessi a determinate condizioni sono elencati nella Guida.

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

**3.3** 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. TEMPI MEDI DI CONSEGNA

**4.1** I tempi medi di consegna al destinatario variano da 2 a 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione secondo il Paese di destinazione e salvo l'eventuale espletamento di formalità doganali.

**I predetti tempi medi di consegna sono rispettati per le spedizioni accettate entro l'orario limite di accettazione pubblicizzato presso gli uffici postali.**

**4.2** Nelle principali località di alcuni paesi le spedizioni possono essere consegnate presso l'ufficio postale di competenza anziché all'indirizzo del destinatario. Al riguardo, informazioni di dettaglio si possono acquisire tramite il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**4.3** I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

**4.4** Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

### 5. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

**5.1** Per le spedizioni con EMS, il mittente è tenuto ad utilizzare l'apposita modulistica disponibile presso gli Uffici postali abilitati, costituita dalla Lettera di Vettura, nonché dai documenti specifici richiesti per le spedizioni di Merce (crf paragrafi 2.3 e 2.4 della Guida).

**5.2** La lettera di vettura, che comprende 4 copie, deve essere compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dal Mittente, nel rispetto dei requisiti e delle modalità indicate nella Guida.

**5.3** Il Mittente è tenuto, inoltre, a corredare le spedizioni di merci e materiali non classificabili come documenti, dell'ulteriore documentazione prevista dalle norme doganali, quali la fattura commerciale, la dichiarazione doganale (Mod. CN 23) nonché la documentazione supplementare indicata nella Guida (cfr paragrafo 2.4)

Il numero di copie richiesto per ciascuna documentazione doganale è indicato nella Guida (cfr paragrafo 2.3 e 2.4)

**5.4** Tutti i documenti da allegare alle spedizioni dovranno essere compilati in ogni parte e sottoscritti dal mittente.

## **6. CONFEZIONAMENTO**

**6.1** Il mittente è tenuto a rispettare le specifiche di confezionamento ed imballaggio previste nella Guida, 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.

**6.2** 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.

**6.3** 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.).

**6.4** 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.

## **7. IMBALLAGGI DI LEGNO**

**7.1** Gli imballaggi di legno devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO.

**7.2** 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).

## **8. ASSICURAZIONE**

**8.1** A richiesta del Mittente può essere erogato il servizio di Assicurazione i cui prezzi sono pubblicati sul sito internet di Poste. Il servizio non è ammesso per le spedizioni verso i paesi elencati nella Guida.

**8.2** La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

**8.3** La spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella lettera di vettura (e comunque fino al valore massimo assicurabile).

**8.4** In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all'art. 9.2, 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.

**8.5** A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il mittente con la sottoscrizione della lettera di vettura presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione e 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 euro 26,00. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

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

## **9. RESPONSABILITÀ DI POSTE – RECLAMI – RISARCIMENTI**

**9.1** Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente presso gli UP abilitati, e risponde esclusivamente in caso di ritardo, perdita, danneggiamento, manomissione e mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, anche se derivanti da azioni od omissioni del vettore estero che provvede al recapito nel paese estero di destinazione.

**9.2** In caso di disservizi, il cliente che intende presentare un reclamo è tenuto ad informarsi preventivamente sullo stato della spedizione, contattando il numero 803.160 ovvero consultando il sito di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il cliente può presentare reclamo:

- a) compilando una “Lettera di reclamo” che è possibile consegnare presso ogni ufficio postale;
- b) scrivendo a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- c) contattando il Customer Services di Poste Italiane, al numero 803.160;
- d) compilando e inviando on line la “Lettera di reclamo” accessibile dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione “Contattaci”.

La lettera di reclamo contiene tutte le informazioni utili alla presentazione del reclamo ed è consigliabile anche per chi voglia inviare alla Casella Postale 160 semplici lamentele.

In caso di reclamo con richiesta di risarcimento, alla lettera di reclamo deve essere allegata una copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo venga inoltrato tramite Customer Service o per e-mail, la documentazione richiesta per il risarcimento dovrà essere inviata successivamente alla Casella Postale 160 – 00144 Roma.

### **9.3 Termini di presentazione dei reclami**

Il termine essenziale per la presentazione dei reclami è in generale

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.
- nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l’involucro ed il contenuto.

### **9.4 Misura del risarcimento**

La misura del risarcimento è di seguito indicata e specificata per ciascun prodotto:

#### **EMS Express Mail Service**

- in caso di ritardo il risarcimento è pari alla differenza fra le spese di spedizione ed il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione (informazione disponibile presso gli uffici postali, o contattando il numero verde 803.160). Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea la differenza sarà commisurata al prezzo del pacco ordinario per via di Superficie;

-in caso di perdita, danneggiamento o manomissione il risarcimento comprende le spese di spedizione oltre a € 25,82;

-in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente, il risarcimento è pari alle spese di spedizione.

#### **EMS Express Mail Service assicurato**

- in caso di ritardo il risarcimento è pari alla differenza fra le spese di spedizione ed il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione (informazione disponibile presso gli uffici postali, o contattando il numero verde 803.160). Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea la differenza sarà commisurata al prezzo del pacco ordinario per via di Superficie;

- in caso di perdita, danneggiamento o manomissione sarà riconosciuto un risarcimento entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione.

-in caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente, il risarcimento comprende le spese di spedizione ed al netto del servizio di assicurazione.

**9.5** Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave, e fermo restando quanto previsto negli artt. 2 e 4 delle disposizioni generali del regolamento di conciliazione, consultabile nell'apposita sezione del sito web di Poste [www.poste.it](http://www.poste.it), il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie previste nel precedente punto 9.4 e nei limiti degli importi in esso indicati, 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 massimo assicurabile.

**9.6** 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.

**9.7** 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.

**9.8** 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.

**9.9** 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.

**9.10** 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.).

**9.11** Poste, qualora non fosse in grado, per motivi ad essa non imputabili, di consegnare un pacco al destinatario, si riserva la facoltà di disporre la distruzione del pacco ovvero restituire il pacco al mittente quando il servizio di restituzione sia consentito dalla legislazione del paese di destinazione. In tali casi la restituzione sarà effettuata con addebito degli oneri doganali eventualmente dovuti per la reimportazione.

## **10. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

**10 1** Con la sottoscrizione della lettera di vettura, il Cliente accetta le presenti condizioni generali e quelle specifiche contenute nella Guida 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;
- e) rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste nella Guida alle spedizioni con EMS.

**10 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.

**10 3** Il cliente 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.

**10 4** Il Cliente è unico responsabile del confezionamento, dell'etichettatura e dell'imballaggio delle merci spedite.

**10 5** Nel caso in cui Poste o il suo appaltatore effettuino lo sdoganamento, il Cliente sarà, sempre e comunque pienamente responsabile del rispetto della normativa doganale.

## **11. MODIFICHE**

**11.1** 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 web di Poste almeno 15 giorni prima.

## **12. DISCIPLINA APPLICABILE**

**12.1** Le presenti condizioni generali del servizio, in caso di modifica delle stesse, prevalgono sulle previsioni contenute nella lettera di vettura.

**12.2** Per tutto quanto non previsto nelle presenti condizioni generali si applicano le disposizioni di legge che disciplinano il trasporto di cose.

## **13. FORO COMPETENTE**

Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGS, 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.

## **Informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13, D. Lgs. 196/03).**

Poste Italiane S.p.A., con sede in Viale Europa, 190, 00144 Roma, Titolare del trattamento, La informa che i dati personali da Lei forniti per l'erogazione del servizio saranno trattati con modalità cartacee ed elettroniche esclusivamente per le finalità relative all'erogazione del servizio, agli adempimenti degli obblighi previsti dalla legge, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero a disposizioni impartite da pubbliche Autorità, nonché per l'esecuzione di Sue specifiche richieste, prima della conclusione del contratto. Per le predette finalità, il conferimento dei dati è obbligatorio. In assenza di tale conferimento non sarà possibile fornirLe il servizio. Poste Italiane, ai sensi dell'art. 2, comma 2, 24 D. Lgs. 196/03 potrà non chiedere il Suo consenso quando il trattamento dei dati è svolto, anche in relazione all'adempimento di obblighi contrattuali, precontrattuali o normativi, esclusivamente per correnti finalità amministrative e contabili, nonché quando i dati provengono da pubblici registri ed elenchi pubblici conoscibili da chiunque, o sono relativi allo svolgimento di attività economiche. Inoltre, Poste Italiane, ai sensi dell'art. 24, comma 1, lett.g) D. Lgs. 196/03, potrà utilizzare, nel quadro del perseguimento di ordinarie finalità amministrative e contabili, senza il Suo consenso e salva Sua opposizione, i recapiti (oltre che di posta elettronica come già previsto per legge) di posta cartacea da Lei forniti, ai fini dell'invio diretto di proprio materiale pubblicitario o di propria vendita diretta o per il compimento di proprie ricerche di mercato o di comunicazione commerciale di servizi del Titolare analoghi a quelli oggetto della vendita. Poste Italiane, per assicurare il corretto svolgimento di tutte le attività necessarie o strumentali all'erogazione del servizio richiesto, ove necessario, potrà comunicare i Suoi dati personali a società terze, compresi soggetti esterni che svolgono specifici incarichi per conto della Società e le società del Gruppo Poste. I predetti soggetti opereranno come distinti Titolari di trattamento o in qualità di Responsabili o Incaricati all'uopo nominati. Per esercitare i diritti riconosciuti dall'art 7 del D. Lgs 196/03 (accesso, rettifica, integrazione, cancellazione dei dati, opposizione al trattamento, ecc), Lei potrà rivolgersi al Responsabile del trattamento in persona del Responsabile pro tempore della Filiale da cui dipende l'Ufficio Postale di accettazione, il cui indirizzo è reperibile presso l'ufficio stesso oppure del Responsabile pro tempore dell'Area Logistica Territoriale da cui dipende il Centro di Rete Postale di accettazione, il cui indirizzo è reperibile presso il Centro stesso.