

POSTE DELIVERY INTERNATIONAL STANDARD

Poste Delivery International standard è il prodotto offerto da Poste Italiane nell'ambito del servizio universale che comprende l'accettazione, il trasporto, lo smistamento e il recapito di pacchi, fino a 20 Kg, diretti verso i paesi UE ed extra UE. Network operativo estero utilizzato: UPU

Descrizione:

- ❖ Area geografica di riferimento: sia Paesi Unione Europea e Paesi Extra UE
- ❖ Multicollo: Non previsto.
- ❖ Modalità di consegna: Poste delivery international standard è affidato per il recapito alle Amministrazioni postali estere corrispondenti. Il recapito è generalmente effettuato a domicilio con firma per accettazione del destinatario.
- ❖ Tempi di consegna:
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).
- ❖ Giorni di consegna: Dal lunedì al venerdì (escluso sabato e festivi).
- ❖ Orari di consegna: In giornata.
- ❖ Spedizioni non consegnate: Vengono collocate in giacenza.
- ❖ 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 previsto dalla legislazione del Paese di destino).
- ❖ Consegna a fermoposta In funzione del Paese di destino.
- ❖ Consegna a Casella Postale In funzione del Paese di destino.
- ❖ Ritorno al mittente: A pagamento.
- ❖ Assicurazione: A pagamento. 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).
- ❖ Gli importi massimi previsti per ciascun Paese e il costo dell'assicurazione sono riportati sul sito di Poste www.poste.sm
- ❖ Prova di Consegna (POD): È possibile verificare, sul sito www.poste.sm, lo stato della spedizione dall'UP fino al Gateway italiano. Per la tracciatura estera è possibile consultarla a richiesta del cliente attraverso il numero 803.160
- ❖ Controllo stato spedizione: È possibile verificare, sul sito www.poste.sm, lo stato della spedizione dall'UP fino al Gateway italiano. Per la tracciatura estera è possibile consultarla a richiesta del cliente attraverso il numero 803.160
- ❖ Ritorno al mittente: A pagamento. Il mittente è tenuto ad indicare la destinazione da attribuire alla spedizione in caso di mancata consegna, scegliendo una delle opzioni riportate sulla lettera di vettura.
Le spedizioni che ritornano al mittente vengono gravate, oltre che degli eventuali oneri doganali, anche dalle spese di rientro.
- ❖ Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura (LDV), compilata in modo chiaro e leggibile, possibilmente in carattere stampatello maiuscolo, in tutte le parti e sottoscritta dal mittente. La LDV, che il cliente compila con i dati del mittente e del destinatario e i dati della spedizione, costituisce per il mittente la prova della spedizione. È possibile utilizzare esclusivamente la L/V SAL (Lettere identificative CP).
- ❖ Per gli invii di merce pari o superiori ai 1000 euro nelle Zone extra UE è necessario allegare la Dichiarazione di Libera Esportazione.
- ❖ Preziosi, denaro, valori ecc. possono essere inviati solo come Pacco Valore*.
- ❖ È onere del mittente informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici ecc.).

***Pacco Valore** = Nei paesi che accettano tale servizio, permette di assicurare il contenuto dei pacchi inviati all'estero per l'effettivo valore del contenuto, nei limiti di valore previsti in Italia e nel Paese di destinazione. La determinazione del risarcimento sul Pacco Valore avviene anche in base alle condizioni regolate dalla Convenzione dell'Unione Postale Universale.

Formati

La lunghezza massima cm 105 e cm 200 per la somma della lunghezza massima con la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza; se supera tali dimensioni è considerato "ingombrante"; in tal caso le spedizioni sono ammesse solo in alcuni paesi e le dimensioni massime consentite sono: lunghezza massima cm 150 e cm 300 per la somma della lunghezza massima con la circonferenza misurata in un senso diverso da quello della lunghezza.

Consulta le **Schede Tecniche Pacchi Estero** per ogni indicazione relativa a

- [Confezionamento](#)
- [Contenuti e divieti](#)
- [Documenti di Spedizione](#)
 - [Lettera di Vettura](#)
 - [Fattura commerciale](#)
 - [Dichiarazione di Libera Esportazione](#)

Reclami

1. *Chi può presentare il reclamo*
Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata
2. *Come e dove presentare il reclamo*
La "Lettera di reclamo" può essere scaricata dal sito www.poste.sm (modulistica _lettera di reclamo per servizi postali). Deve essere compilata in tutte le sue parti, sottoscritta e consegnata o inviata mezzo posta presso qualsiasi ufficio postale con allegata la lettera di vettura.
Per la presentazione dei reclami sui prodotti provenienti al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore Postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.
3. *Quando presentare il reclamo*
Per invii verso l'Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.
Per invii verso Altri Paesi: dal 40° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi.
4. *Rimborsi e Indennizzi*
Ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione: verrà rimborsato il costo della spedizione al netto dei servizi accessori.
Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi): verrà rimborsato il costo della spedizione.
Perdita e/o Danneggiamento totale: il pacco ordinario verrà rimborsato il valore del contenuto fino ad un importo massimo totale di: 40 DTS + 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione.
Il pacco Valore (assicurato) verrà rimborsato l'importo del valore dichiarato + le spese di spedizione meno le spese di assicurazione, con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).
Perdita e/o Danneggiamento parziale: il pacco ordinario verrà rimborsato l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto fino ad un importo massimo totale di: 40 DTS + 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione.
Il pacco Valore (assicurato) verrà rimborsato l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale).