

# Indice

Premessa	2	
I prodotti di corrispondenza	8	Posta Prioritaria (non massiva) Posta Raccomandata Posta Assicurata Posta Massiva Telegramma Casella Postale
Reclami e Rimborsi	15	
I Pacchi	22	Pacco Ordinario Postacelere1plus Corriere Espresso Paccocelere1plus Corriere Espresso Paccocelere3 Pacco Ordinario Internazionale Paccocelere Internazionale Paccocelere Maxi EMS Express Mail Service QPE Quick Pack Europe
Reclami e Rimborsi	52	
Associazioni dei consumatori	64	



## Principi ispiratori e obiettivi della Carta di Qualità

In conformità con il D.lgs 261/99, la Carta della Qualità di Poste Italiane recepisce gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nell'ambito del servizio postale universale (cioè disponibili a prezzi accessibili a tutti gli utenti in ogni punto del territorio nazionale) e definisce le procedure di gestione dei reclami e dei rimborsi con riferimento a tali servizi. La Carta è ispirata a criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficienza.

Obiettivi principali sono:

- 1 definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità
- 2 impegnarsi a rispettare tali standard sottoposti a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni ed ove possibile certificati
- 3 prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto delle disposizioni vigenti
- 4 semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda
- 5 stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi
- 6 promuovere un rapporto trasparente ed aperto al dialogo con le Associazioni dei consumatori

La presente Carta include anche i servizi al di fuori del servizio universale, come il corriere espresso.

Con la pubblicazione di questa Carta della Qualità l'azienda mantiene e prosegue gli impegni già assunti relativamente agli obiettivi di:

- semplificazione, trasparenza e multimedialità delle informazioni su tutti i prodotti offerti alla clientela
- facilitazione delle opportunità di contatto con l'azienda
- formazione del personale rivolta alla maggiore qualificazione professionale degli operatori
- collaborazione con tutte le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)



## La gestione dei reclami, dei rimborsi e la procedura di Conciliazione

Poste Italiane, qualora non riuscisse a rispettare gli obiettivi di qualità dei prodotti contenuti in questa Carta della Qualità, vuole comunque introdurre tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi.

In tal senso, si impegna a:

- trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi dalla presentazione dello stesso
- promuovere per tutti i prodotti nazionali registrati contenuti in questa Carta della Qualità, la procedura di Conciliazione, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. Al momento, è possibile attivare la procedura di Conciliazione esclusivamente per le spedizioni nazionali

Salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo, qualora il suddetto reclamo non abbia avuto un esito soddisfacente l'interessato può rivolgersi anche all'Autorità di regolamentazione.

Le informazioni relative agli obiettivi di qualità e alle modalità dei reclami e dei rimborsi, contenute in questo documento, saranno comunicate alla clientela in ogni ufficio postale anche attraverso affissioni riassuntive, secondo i criteri di omogeneità dettati a livello internazionale.



## Quadro Normativo di riferimento

- DPR 29 marzo 1973 n.156 (Codice Postale)
- DPR 655 del 29/5/1982 (Regolamento di Attuazione del Codice Postale)
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità)
- Legge 273/95 (Schemi di riferimento delle carte dei servizi pubblici)
- Legge 281/98 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti)
- Decreto legislativo 261/99, recante il titolo "Attuazione della direttiva 96/97 CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio", e successive modifiche
- Decreto del Presidente della Repubblica 12 gennaio 2007, n. 17 concernente il Regolamento di esecuzione delle decisioni adottate dal XIII Congresso dell'Unione Postale Universale
- Direttiva PCM 27/1/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- D.M. 9/4/2001 (Condizioni Generali del Servizio Postale)
- Decreto del Ministero delle Comunicazioni 13 marzo 2006, recante «Indici di qualità del servizio postale universale, periodo 2006-2008»
- Decreto del Ministero delle Comunicazioni 12 maggio 2006 "Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale. Tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e l'estero"
- Deliberazione del Ministero delle Comunicazioni 16 dicembre 2004 Prezzo del prodotto «Pacco ordinario» per spedizioni all'interno della Repubblica italiana
- Contratto di Programma fra Poste Italiane e Ministero delle Comunicazioni 2003-2005

# I prodotti di corrispondenza



## postaprioritaria

(dalle disposizioni vigenti definita "non massiva")

Il modo semplice ed economico di spedire corrispondenza fino a 2 kg

### Caratteristiche

- Può essere inviata da qualsiasi luogo d'Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale o estero
- Può essere impostata in tutte le cassette postali e presso gli uffici postali. Le spedizioni per quantitativi superiori a 1.000 potranno essere consegnate esclusivamente nei centri di smistamento
- Per gli invii diretti all'estero è necessario apporre sulla busta l'etichetta blu che individua il prodotto
- Per la puntualità del recapito è necessario rispettare sempre gli orari limite di impostazione affissi sulle cassette e indicati allo sportello dell'ufficio postale e le caratteristiche di prodotto, specificando correttamente il Codice di Avviamento Postale
- Per le destinazioni nazionali può essere spedita on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito in formato cartaceo. Per tale canale gli obiettivi di qualità per la consegna decorrono a partire dal giorno di stampa degli invii stessi, normalmente previsto il giorno lavorativo successivo alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati)

### Obiettivo di qualità per l'Italia

#### 2008

- Consegna in 1 giorno lavorativo + quello di spedizione nell'89% degli invii
- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii

### Obiettivo di qualità per l'estero

#### Europa

Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii

#### Bacino del Mediterraneo

Consegna in 4/5 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii

#### Nord America

Consegna in 5/6 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii

#### Resto America, Asia e Oceania

Consegna in 7/8 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii

#### Altri paesi dell'Africa

Consegna in 8/9 giorni lavorativi + quello di spedizione nell'85% degli invii

Per maggiori informazioni sul prodotto **Posta Prioritaria** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



## **postaraccomandata**

Il modo sicuro e certificato di spedire corrispondenza fino a 2 kg

### **Caratteristiche e Servizi Accessori**

- Può essere inviata da tutti gli uffici postali per qualsiasi località del territorio nazionale ed estero
- Certificazione della spedizione con valore legale
- Tracciatura elettronica "Dovequando" (possibilità di avere informazioni, solo per l'Italia, su dove si trova la spedizione, sia telefonicamente - numero 803.160 - che in Internet - [www.poste.it](http://www.poste.it))
- Servizio accessorio di contrassegno
- Servizio accessorio di avviso di ricevimento con certificazione legale di avvenuta consegna
- Per le destinazioni nazionali può essere spedita on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), o direttamente dagli applicativi Word ed Excel di Microsoft Office, dopo aver installato l'add-on disponibile sullo stesso sito
- Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito in formato cartaceo. Per tale canale gli obiettivi di qualità per la consegna decorrono a partire dal giorno di stampa degli invii stessi, normalmente previsto il giorno lavorativo successivo alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati)
- Possono essere spediti atti giudiziari in ambito nazionale

### **Obiettivi di qualità per l'Italia**

#### **2008**

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92,5% degli invii
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero per la grande diversificazione esistente fra Paese e Paese. Vi invitiamo in ogni caso a contattare il Customer Services di Poste Italiane, al numero 803.160 per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi.

Per maggiori informazioni sul prodotto **Posta Raccomandata** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

## *posta*assicurata

Il modo per spedire, con la garanzia dell'assicurazione, oggetti di valore, documenti importanti, denaro, oggetti preziosi, titoli o valori fino a 2 Kg

### Caratteristiche e Servizi Accessori

- È obbligatoria per la spedizione di denaro, preziosi e titoli
- L'assicurazione può essere effettuata secondo i seguenti scaglioni di valore: fino a 50,00 euro, fino a 250,00 euro, fino a 500,00 euro, fino a 1.000,00 euro, fino a 2.000,00 euro, fino a 3.000,00 euro
- Esclusivamente per l'Italia, l'assicurata di valore fino a 50,00 euro non richiede il confezionamento particolare dell'invio. Per tutti gli altri casi sono previsti involucri di sicurezza
- Per l'estero, per le destinazioni ammesse e con i limiti di valore assicurabili stabiliti, è prevista l'apposizione facoltativa dei sigilli di ceralacca; in alternativa è obbligatorio che l'invio sia sigillato con nastro adesivo che può recare una impronta oppure un marchio depositato dal mittente
- Servizio accessorio di assicurazione anche contro i rischi di forza maggiore esclusivamente per gli invii diretti in Italia
- Può essere inviata da tutti gli uffici postali
- Certificazione della spedizione con valore legale
- Tracciatura elettronica "Dovequando" (possibilità di avere informazioni, solo per l'Italia, su dove si trova la spedizione, sia telefonicamente - numero 803.160 - che in Internet - [www.poste.it](http://www.poste.it))
- Servizio accessorio di contrassegno
- Servizio accessorio di avviso di ricevimento con certificazione legale di avvenuta consegna

### Obiettivi di qualità per l'Italia

#### 2008

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 92,5% degli invii
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii

Non è possibile stabilire un obiettivo di qualità per l'estero per la grande diversificazione esistente fra Paese e Paese. Vi invitiamo in ogni caso a contattare il Customer Services di Poste Italiane, al numero 803.160 per avere informazioni più dettagliate sui singoli Paesi.

Per maggiori informazioni sul prodotto **Posta Assicurata** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



## postamassiva

Il modo per spedire grandi quantitativi di corrispondenza

### Caratteristiche

- La Posta Massiva è costituita da invii di corrispondenza consegnati in grandi quantità (fatta eccezione per gli invii di posta raccomandata, assicurata ovvero contenente pubblicità diretta indirizzata) e diretti esclusivamente in Italia
- Spedizione di un quantitativo minimo di 5 scatole di invii standard di identico peso e formato (piccolo o medio) omogeneamente indirizzati ad una destinazione tariffaria di uno o più dei 23 bacini in cui è suddivisa l'Italia
- Rispetto delle modalità di impostazione, confezionamento e prelavazione degli invii come previste dalle Condizioni Tecniche Attuative, disponibili sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)
- Accessibilità dai Centri di Accettazione abilitati presenti su tutto il territorio nazionale
- Le tariffe e i prezzi si differenziano in base al peso, al formato e alla destinazione. Agli invii di Posta Massiva omologati (attraverso una procedura con cui Posteltaliane certifica il rispetto degli standard di prodotto) si applicano tariffe e prezzi inferiori rispetto a quelli applicati agli invii di Posta Massiva non omologati. Le tariffe e i prezzi sono stabiliti dal Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 12 maggio 2006

### Obiettivi di qualità per l'Italia

#### 2008

- Consegna in 3 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 94% degli invii
- Consegna in 5 giorni lavorativi + quello di spedizione nel 99% degli invii

Per maggiori informazioni sul prodotto **Posta Massiva** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

## telegramma

Il servizio per inviare messaggi brevi ed urgenti in Italia e all'estero (ad eccezione di quei Paesi con i quali non esistono accordi in tal senso)

### Caratteristiche

- Accessibilità da tutti gli uffici postali
- Accessibilità 24 ore su 24 da rete telefonica fissa attraverso il numero 186 (solo per i clienti di gestori che hanno stipulato appositi accordi)
- Accessibilità 24 ore su 24 da rete telefonica mobile attraverso il numero 49186 (solo da telefoni cellulari TIM)
- Valore probatorio con archiviazione del testo per tre anni
- Può essere spedito on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it). Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito
- A richiesta del mittente, possono essere richiesti: l'anticipazione telefonica al destinatario del testo del telegramma, la comunicazione di avvenuto recapito, il rilascio di una copia del telegramma e la rettifica del testo o dell'indirizzo di un telegramma (la modifica dell'indirizzo può essere relativa solo alla stessa località)

### Standard di qualità

#### Italia

- Consegna nello stesso giorno di accettazione, se lavorativo, del 90% dei Telegrammi accettati entro le ore 12.00 e destinati ai capoluoghi di provincia o a località superiori a 50.000 abitanti
- Consegna entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione per il 99% degli invii in tutti gli altri casi
- Per i telegrammi diretti alle navi non è garantito lo standard di qualità

#### Estero

- La consegna al gestore, in ambito europeo, avviene immediatamente

Per maggiori informazioni sul prodotto **Telegramma** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



## casella postale

È il servizio con cui Poste Italiane offre al cliente l'uso di una Casella Postale riservata presso gli uffici postali abilitati.

In questo modo potrà ricevere la corrispondenza a lui indirizzata, che verrà custodita fino al suo ritiro.

Il mittente dispone la consegna dell'invio presso l'ufficio postale di destinazione in cui il destinatario è titolare della Casella, componendo l'indirizzo come riportato nella tabella seguente.

RIGA	DESCRIZIONE	OBBLIGATORIA
1 <sup>a</sup> riga	Nome del destinatario	SI
2 <sup>a</sup> riga	Eventuali informazioni per specificare meglio il destinatario (ad es. Gianluca Rossi no Luca Rossi)	NO
3 <sup>a</sup> riga	Denominazione dell'ufficio postale in cui è ubicata la casella, preceduta dalla dizione "UFFICIO"	SI
4 <sup>a</sup> riga	La dizione "Casella Postale" seguita da un numero massimo di 5 cifre.	SI
5 <sup>a</sup> riga	CAP, località di destinazione e sigla della provincia	SI

Nel caso di Casella Postale ubicata in una delle 27 città multiCAP, deve essere indicato il CAP specifico associato all'ufficio postale e non il CAP generico.

Per maggiori informazioni sul prodotto **Casella Postale** è possibile contattare il numero 803.160 oppure sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

## ***reclami e rimborsi***

### **1. Chi può presentare il reclamo**

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata

### **2. Come e dove presentare un reclamo**

- Compilando una “Lettera di reclamo” che potete consegnare presso ogni ufficio postale
- Scrivendo a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- Contattando il Customer Services di Poste Italiane, al numero 803.160
- Compilando e inviando on-line la “Lettera di reclamo” accessibile dal sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) nella specifica sezione “Contattaci”

L'utilizzo della “Lettera di reclamo” è consigliabile anche per chi voglia inviare la sua lamentela alla Casella Postale 160, perché contiene tutte le informazioni utili per poter risolvere velocemente il reclamo stesso

### **3. Quando presentare il reclamo**

#### **Posta Prioritaria, Posta Raccomandata e Posta Assicurata**

- Italia: dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi
- Europa: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi
- Altri Paesi: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi

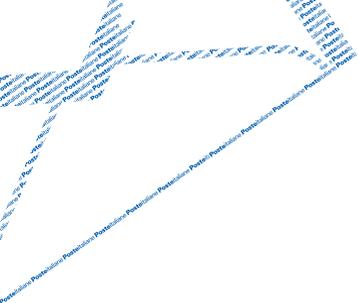
Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale (Convenzione UPU e Regolamento di posta lettere): il termine massimo per la presentazione di un reclamo su prodotti internazionali è di 6 mesi. In considerazione della sua perentorietà e dei tempi necessari per l'inoltro e la ricezione della richiesta di esito tra i Paesi, è consigliato accedervi con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza.

#### **Posta Massiva**

Dal 6° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi.

#### **Telegramma**

Dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi. Non si accettano reclami per i telegrammi diretti all'estero. Gli accertamenti e la relativa assistenza è garantita solo sulla tratta nazionale.



#### **4. Tipologie di reclami**

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento o manomissione
- Mancato accredito del contrassegno

#### **5. Tempi e modalità di risposta**

I tempi di risposta variano a seconda dei diversi prodotti. In via generale l'azienda si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi.

#### **6. Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità**

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi ed indennizzi sono previsti per i soli invii a firma, sottoposti a tracciatura e registrazione.

L'assenza del rimborso nel caso di invii non tracciati è giustificata in base a criteri di ragionevolezza. L'eventualità del rimborso è collegata a quei prodotti di cui sia possibile determinare in modo certo i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.

Poste Italiane si impegna, comunque, in via generale, al rispetto degli obiettivi di qualità definiti dall'Autorità di regolamentazione.

#### **Posta Raccomandata**

##### **Italia**

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento totale = 28,00 euro

## **Estero**

- Mancato Recapito, Manomissione, Danneggiamento 30 DTS, ovvero Diritto Speciale di Prelievo, unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen - il cui controvalore varia di anno in anno (per il 2008 il valore è di 1,1354 euro)

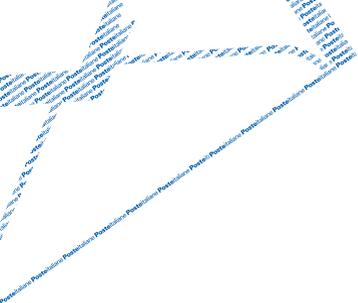
Le spedizioni estere sono regolate dalla normativa internazionale.

La lavorazione dei reclami sui prodotti diretti all'estero comporta una richiesta di informazioni al Paese di destinazione. L'esito del reclamo è vincolato alla sua risposta. La lavorazione dei reclami su prodotti provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso del Paese di origine. Pertanto, al fine di consentire una corretta e rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga al Paese dal quale è stato postalizzato l'invio. In mancanza, Poste Italiane non può garantire la risoluzione del reclamo.

## **Posta Assicurata**

### **Italia**

- Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione
- Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 28,00, euro salvo accertamento della perdita o del danneggiamento
- Mancato recapito e danneggiamento totale = il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione
- Danneggiamento parziale = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale



## **Esterio**

- Mancato Recapito, Manomissione e Danneggiamento totali = Il valore dichiarato + il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione
- Manomissione e danneggiamento parziali= il danneggiamento parziale effettivo entro i limiti del valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati

La lavorazione dei reclami sui prodotti diretti all'estero comporta una richiesta di informazioni al Paese di destinazione. L'esito del reclamo è vincolato alla sua risposta.

La lavorazione dei reclami sui prodotti provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso del Paese di origine. Pertanto, al fine di consentire una corretta e rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga al Paese dal quale è stato postalizzato l'invio. In mancanza, Poste Italiane non può garantire la risoluzione del reclamo.

## **Invii con contrassegno**

Sia per gli invii nazionali che internazionali, l'intero importo del contrassegno viene rimborsato solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non riscosso. Nei casi di mancato recapito dell'invio sarà rimborsato l'indennizzo collegato al prodotto utilizzato.

## **Telegramma**

- Ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto = il costo sostenuto per la spedizione del Telegramma
- Ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito = 28,00 euro oppure, se più favorevole al cliente, il doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma

Per i telegrammi diretti all'estero gli accertamenti e la relativa assistenza è garantita solo sulla tratta nazionale.

## 7. Modalità e tempi di riscossione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accreditato su Conto Corrente Bancoposta
- La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni ufficio postale
- L'assegno sarà emesso entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo
- Per i rimborsi di importo superiore a 52,80 euro Poste Italiane si riserva di scegliere la modalità di rimborso più opportuna per il buon fine dell'operazione

## 8. Chi ha diritto al rimborso

- In caso di accertato disservizio Poste Italiane corrisponde, nei modi e termini sopra esplicitati l'indennizzo ad un unico cliente: al mittente o al destinatario previa rinuncia del mittente
- In caso il destinatario ritiri una spedizione apparentemente integra e che successivamente risultasse priva del contenuto o manomessa dovrà, quale condizione per il pagamento dell'indennizzo, sporgere denuncia alle Autorità Competenti di quanto avvenuto
- Per i prodotti internazionali l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento di Posta Lettere) che, a meno che non vi sia delega, riconosce il diritto all'indennizzo al mittente finché non sia avvenuta la consegna
- Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione delle spedizioni con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore
- Poste Italiane non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione

## Allegato 1

### AREE GEOGRAFICHE PER LA DEFINIZIONE DI PREZZI E TARIFFE DELLE SPEDIZIONI DI POSTA PRIORITARIA E RACCOMANDATA

#### Zona 1

##### **(Europa, Bacino del Mediterraneo)**

Albania, Andorra, Austria, Belgio, Bielorussia, Bosnia Erzegovina, Bulgaria, Rep. Ceca, Cipro, Croazia, Danimarca (Farøer), Estonia, Finlandia, Francia, Principato di Monaco, Germania, Gibilterra, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Islanda, Jugoslavia (Serbia, Montenegro), Lettonia, Lituania, Liechtenstein, Lussemburgo, Macedonia, Malta, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo (Azzorre, Madeira), Romania, Russia, Rep. di San Marino\*, Slovacchia, Slovenia, Spagna (Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Svizzera, Turchia, Ucraina, Ungheria, Città del Vaticano\*.

Algeria, Egitto, Giordania, Israele, Jamahirya Libica (Libia), Libano, Marocco (Ifri, Dakia, Layouna, Samara), Siria, Tunisia.

(\*) Verso questi paesi si applicano le tariffe italiane interne

#### Zona 2

##### **(Altri paesi dell'Africa, Americhe, Altri paesi dell'Asia)**

Africa del sud (Bophuthaswana, Ciskei, Transkei, Venda), Angola (Cabinda), Ascensione, Benin Rep., Botswana, Burkina Faso, Burundi, Camerun, Capo Verde, Centrafricana Rep., Ciad, Comores (Anjouan, Mayotte, Moheli), Congo (Brazaville), Rep. Dem. Congo (Ex Zaire), Costa d'Avorio, Eritrea, Etiopia, Gabon, Gambia, Ghana, Gibuti, Guinea, Guinea Bissau, Guinea Equatoriale (Bioko, Mbini), Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar (Nossi-Bé, S.ta Maria, Kerguelon), Malawi, Mali, Mauritania (Lagouèra), Mauritius (Rodriguez), Mozambico, Namibia, Niger, Nigeria, Reunion, Rwanda, S.Elena, S.Tommaso e Principe, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Somalia, Sudan, Swaziland (Ngwane), Tanzania (Zanzibar), Togo, Tristan de Cunha, Uganda, Zambia, Zimbabwe.

Antigua e Barbuda, Antille Olandesi (Bonarie, Curacao, Saba, S.Eustachio, S.Martino), Argentina (Orcadi del Sud, Terra del Fuoco), Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermude, Bolivia, Brasile, Canada (Terranova), Cayman, Cile (Is. Pasqua), Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominique, Dominicana, El Salvador, Ecuador (Galapagos), Falkland (Malvine), Georgia del Sud, Giamaica, Grenada, Groenlandia, Guadalupe (Desirade, S. Maria Galante, S. Bartolomeo, S. Martino), Guantanamo Bay, Guatemala, Guyana, Guyana francese, Haiti, Honduras, Martinica, Messico, Midway, Montserrat, Nicaragua, Panama, Paraguay, Peru, Portorico, S.Christofer, S.Kittis (Anguilla, Novis), S.Pierre e Miquelon, S.Lucia, S.Vincenzo(Grenadine), USA(Alaska, Aleutine,Hawaii), Suriname, Trinidad e Tobago, Turques e Caiques, Uruguay, Venezuela, Vergini britanniche (Tortola), Vergini USA.

Afganistan, Arabia Saudita, Armenia, Azerbaijan, Bahrein, Bangladesh, Bhutan, Brunei Darussalam, Cambogia (Kampuchea), Cina (Tibet, Hong Kong, Macao), Corea del Sud, Corea del Nord, Emirati Arabi Uniti (Abu Dhabi, Ajman, Dubai, Fujairah, Ras al Khaimah, Sherjah, Umm al Qaiwain), Filippine, Georgia, Giappone (RyuKyu), India (Andamane, Laccadive, Nicobare, Sikkim), Indonesia (Borneo indonesiano, Celebes, Giava, Irian Occ., Molucche, Sumatra, Timor Indon.), Iran, Iraq, Kazakistan, Kirghizistan, Kuwait, Laos, Malaysia (Sabah, Sarawak, Labuan), Maldive, Mongolia, Myanmar (Birmania), Nepal, Oman, Pakistan, Qatar, Singapore, Sri Lanka, Tadjikistan, Thailandia, Taiwan (Formosa), Timor Orientale, Turkmenistan, Uzbekistan, Vietnam, Yemen (Socotra)

#### Zona 3

##### **(Oceania)**

Australia (Tasmania, Cocos-Keeling, Christmas, Norfolk), Caroline, Christmas-Natale (Is.Pacifico), Cook (Aitutaki, Atiu, Hervey, Mangaia, Mauke, Mitiaro Rarotonga), Fanning e Washington, Figi, Guam, Kiribati, Marianne, Marshall, Nauru, Nuova Caledonia (Belep, Chesterfield, Futuna, Huon, Lealtà, Pini, Surprise Wallis, Walpole), Nuova Zelanda (Chatam, Danger, Kermadec, Minihiki, Niue-Savage, Penrhyn-Torageva, Pukapuka, Rakahanga, Suvarrow, Tokelau), Nuova Guinea-Papua (Ammiragliato, Bismark, Bouganville, Nuova Irlanda), Palau, Phoenix, Pitcairn, Polinesia francese (Clipperton, Gambier, Marchesi, Società, Sottovento, Tahiti, Tuamotu, Tubuai), Santa Croce, Salomone, Samoa Neozelandesi (Savai, Upolu), Samoa USA (Manua, Pago Pago, Tatuila), Tonga (Amici), Tuvalu, Vanuatu (Banks, Torres), Wake.

## Allegato 2

### AREE GEOGRAFICHE PER LA DEFINIZIONE DEI PREZZI INTERNAZIONALI DELLE SPEDIZIONI DI POSTA ASSICURATA (2007)

#### Zona 1

##### **(Europa, Bacino del Mediterraneo)**

Austria, Belgio, Bulgaria, Rep. Ceca, Cipro, Croazia, Danimarca (Faroer), Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna, Grecia, Irlanda, Iugoslavia (Serbia- Montenegro), Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Moldavia, Monaco (Principato), Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo (Azzorre, Madeira), Romania, Russia, Slovacchia, Slovenia, Spagna (Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Svizzera, Ucraina, Ungheria, Città del Vaticano.

Algeria, Cipro, Egitto, Siria, Turchia.

#### Zona 2

##### **(Altri paesi dell’Africa, Americhe, Altri paesi dell’Asia)**

Benin, Burkina Faso, Cameroun, Centrafricana, Comores (Anjouan, Mayotte, Moheli), Congo (Brazzaville), Costa d’Avorio, Gabon, Gibuti, Madagascar (Nossi-bé, S.ta Maria, Kerguelen), Mali, Reunion, Senegal, Togo, Uganda.

Argentina (Orcadi del Sud, Terra del Fuoco), Brasile, Guadalupa (Desirade, S.Maria Galante, S.Bartolomeo, S.Martino), Guyana francese, Martinica, S.Pierre e Miquelon.

Bangladesh, Cina, Corea del Sud, Georgia, Giappone (Ryu-Kyu), Hong Kong, India (Andatane, Laccadive, Nicobare, Sikkim), Iraq, Malaysia (Sabah, Labuan, Sarawak), Pakistan, Singapore, Tadjikistan, Tailandia, Taiwan (Formosa).

#### Zona 3

##### **(Oceania)**

Australia (Tasmania, Cocos-Keeling, Christmas, Norfolk), Nuova Caledonia (Belep, Chesterfield, Futuna, Huon, Lealtà, Pini, Surprise Wallis, Walpole), Nuova Zelanda (Chatam, Danger, Kermadek, Manihiki, Niue-Savage, Penrhyn-Torageva, Pukapuka, Rakahanga, Suvarrow, Tokelau), Polinesia francese (Clipperton, Gambier, Marchesi, Società, Sottovento, Tahiti, Tuamotu, Tubai).

# i pacchi



## *pacco*ordinario

Per spedire pacchi non urgenti fino a 20 kg in tutta Italia

### Caratteristiche

**Pesi e Misure consentiti:**

- Peso da 0 a 20 kg
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Pacco ordinario sono: lunghezza + giro massimo nel senso diverso dalla lunghezza cm 200; lunghezza massima lato più lungo cm 100
- Se il pacco ordinario supera queste dimensioni sarà considerato "ingombrante" e le dimensioni massime consentite sono: lunghezza + giro massimo misurato in un senso diverso dalla lunghezza cm 300; lunghezza massima lato più lungo cm 150

**Accettazione:** può essere accettato da tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato. Il Pacco Ordinario accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo

**Consegna:** recapito a domicilio in tutta Italia (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario

**Tempi di Consegna:** sono gli obiettivi di qualità del recapito che troverete indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi escluso il sabato. Per garantire lo standard di consegna è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati in ogni ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

**Tentativi di recapito:** è previsto un tentativo di consegna a domicilio, sabato e festivi esclusi. In caso di mancata consegna del pacco per assenza del destinatario saranno lasciati due avvisi, il primo dall'addetto al recapito, il secondo dal portalettere, dove è indicato l'ufficio postale presso il quale è possibile ritirare il pacco

**Giacenza:** il pacco sarà disponibile presso l'ufficio postale competente per sette giorni lavorativi (sabato incluso) dalla data di rilascio riportata sull'"avviso di giacenza" recapitato dal portalettere. Il diritto di custodia (0,50 euro) è a carico del destinatario

**Tracciatura elettronica:** non disponibile

**Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di sostanze esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, animali vivi



**Confezionamento:** Gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti da impedire la fuoriuscita del contenuto: liquidi, corpi grassi, polveri, liquori, profumi e medicinali

**Ritorno al mittente:** il mittente per i casi di mancata consegna può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita a pagamento

**Fermoposta:** è il servizio attraverso cui Poste Italiane tiene a disposizione del destinatario, presso gli uffici postali abilitati, le spedizioni che recano la specifica indicazione "fermoposta"

**Casella Postale:** il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale riportando sulla lettera di vettura tutte le informazioni indicate nel paragrafo dedicato alla Casella Postale. L'elenco degli uffici postali abilitati è disponibile consultando la sezione Ricerca uffici postali sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Certificazione della spedizione:** è la dichiarazione di avvenuta accettazione dell'invio

## Servizi Accessori

**Avviso di ricevimento:** è la ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente permettendogli di avere la conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria

**Contrassegno:** consente di effettuare una spedizione facendo pagare al destinatario, tramite l'addetto alla consegna, una somma (fino ad un massimo di 1.032,91 euro) da rimborsare al mittente. La consegna avrà luogo solo dietro riscossione della somma, in caso contrario l'invio verrà restituito al mittente salvo sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso potrà avvenire attraverso accredito su Conto Corrente Bancoposta o assegno postale. Se il pacco viene

ritirato presso l'ufficio postale il rimborso con assegno sarà sostituito da quello con vaglia postale. In tal caso, verrà detratto dall'importo del contrassegno il relativo costo del servizio. Per le spedizioni contrassegno, per le quali è stata richiesta dal destinatario la consegna presso l'ufficio postale, è previsto il pagamento di un corrispettivo (1,50 euro), da parte del destinatario, all'atto del ritiro della propria spedizione

**Assicurazione:** consente di attivare una polizza di assicurazione a copertura dei rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, per un massimale fino a 1.032,91 euro. L'assicurazione è obbligatoria per la spedizione di preziosi, denaro, titoli e armi. Le armi sono ammesse solo con autorizzazione del Ministero degli Interni. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il servizio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti oggetti non ammessi al trasporto

## Obiettivi di Qualità

### 2008

- Consegna in 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione nel 94% degli invii

Per maggiori informazioni sul prodotto Pacco Ordinario è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



## postacelere1 plus corriere espresso

Il modo veloce, sicuro, garantito di spedire buste e documenti urgenti fino a 3 kg in tutta Italia

### Caratteristiche

**Pesi e Misure consentiti:**

- Peso: da 0 a 3 kg
- Dimensioni massime: somma delle tre dimensioni cm 80

**Accettazione:** Postacelere1 Plus può essere accettato da oltre 11.500 uffici postali dal lunedì al sabato

**Consegna:** recapito a domicilio in tutta Italia con firma per accettazione del destinatario

**Tempi di consegna:** sono gli standard di qualità del recapito che troverete indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi escluso il sabato. In alcune località la consegna avviene anche il sabato. L'elenco delle località servite il sabato è disponibile presso tutti gli Uffici Postali, sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160. Per garantire lo standard di consegna è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati in ogni ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

**Tentativi di recapito:** sono previsti due tentativi. Se in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo potrà recarsi all'ufficio postale competente per ritirare la spedizione

**Giacenza:** a partire dal secondo giorno lavorativo successivo al secondo tentativo di recapito la spedizione viene messa in giacenza gratuita per 7 giorni lavorativi (sabato incluso) presso l'ufficio postale competente (indicato sull'avviso adesivo "Comunicazione per destinatario assente" lasciato dal corriere)

**Casella Postale:** Il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale riportando sulla lettera di vettura tutte le informazioni indicate nel paragrafo dedicato alla Casella Postale. L'elenco degli uffici postali abilitati è disponibile consultando la sezione Ricerca uffici postali sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160. Il servizio di consegna a Casella Postale è gratuito. La durata della giacenza è di 7 giorni

**Tracciatura elettronica:** consiste nella possibilità, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii "Dovequando", di essere informati sull'esito della spedizione collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando") oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, dal giorno successivo a quello di spedizione

**Avviso di consegna:** se l'invio risulta "in consegna", collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) sezione "Dovequando", è possibile richiedere, senza costi aggiuntivi, un SMS o una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna

**Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di: monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d'oro, platino o argento lavorati e non, pietre preziose, gioielli, pellicce, oggetti aventi valore d'arte, di antiquariato, di collezionismo. Orologi e tappeti di valore superiore a 3.000,00 euro. Armi di qualsiasi tipo o parti di esse, materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive, irritanti, radioattive, materiale pornografico, animali vivi, piante, prodotti deperibili, alimenti

**Confezionamento:** gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti da impedire la fuoriuscita del contenuto: liquidi, corpi grassi, polveri, liquori, profumi e medicinali

**Ritorno al mittente:** il mittente per i casi di mancata consegna può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita a pagamento



## Servizi Accessori

**Avviso di ricevimento:** è la ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente permettendogli di avere la conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Postacelere1 plus

**Contrassegno:** consente di effettuare una spedizione facendo pagare al destinatario, tramite l'addetto alla consegna, una somma (fino ad un massimo di 1.032,91 euro) da rimborsare al mittente. La consegna avrà luogo solo dietro riscossione della somma, in caso contrario l'invio verrà restituito al mittente salvo sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso può avvenire attraverso accredito su Conto Corrente Bancoposta, assegno postale vidimato o assegno postale o bancario "non trasferibile" intestato al mittente. Quest'ultima modalità è possibile solo per importi superiori a 100 euro. Se la spedizione viene ritirata presso l'ufficio postale il rimborso con assegno postale vidimato sarà sostituito da quello con vaglia postale. In tal caso, verrà detratto dall'importo del contrassegno il relativo costo del servizio. Per le spedizioni contrassegno, per le quali è stata richiesta dal destinatario la consegna presso l'ufficio postale, è previsto il pagamento di un corrispettivo (1,50 euro), da parte del destinatario, all'atto del ritiro della propria spedizione

**Assicurazione:** consente di attivare una polizza di assicurazione a copertura del valore del bene trasportato per un massimale di 3.000,00 euro contro i danni diretti e materiali derivanti dal trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, con esclusione di qualsiasi danno indiretto. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il servizio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti valori e merce non accettabile per il trasporto quali quelli specificati nel paragrafo "Oggetti non ammessi al trasporto"

## Standard di Qualità

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo 33 località<sup>1</sup>
- Per spedizioni da/per Livigno (SO) e Trepalle (SO) consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salve formalità doganali

Per maggiori informazioni sul prodotto **Postacelere1 Plus** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

1. Le 33 località, nelle quali lo standard di consegna è maggiorato di un giorno, sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME), Montecampione (Artogne), Monte isola, Valvestino Turano (BS), Passo del Tonale (TN), Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP), Campitello Matese, San Massimo (CB) Capraia, Pianosa, Gorgona (LI), Civitella Casanova (PE); Gamberale, Giuliopoli (CH), Giannutri, Giglio (GR), Isole minori della laguna veneta (VE), Lampedusa, Linosa (AG), Ponza, Ventotene (LT), Sauris (UD), Tremiti (FG), Ustica (PA).



## *paccocelere1 plus corriere espresso*

Il modo veloce, sicuro, garantito di spedire pacchi urgenti fino a 30 kg in tutta Italia

### **Caratteristiche**

**Pesi e Misure consentiti:**

- Peso: da 0 a 30 kg
- Dimensioni massime: somma delle tre dimensioni cm 150; lunghezza del lato più lungo cm 100

**Accettazione:** Paccocelere1 Plus può essere accettato da oltre 11.500 uffici postali dal lunedì al sabato

- Consegna: recapito a domicilio in tutta Italia con firma per accettazione del destinatario

**Tempi di consegna:** sono gli standard di qualità del recapito che troverete indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi escluso il sabato. In alcune località la consegna avviene anche il sabato. L'elenco delle località servite il sabato è disponibile presso tutti gli uffici postali, sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste italiane al numero 803.160. Per garantire lo standard di consegna è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati in ogni ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

**Tentativi di recapito:** sono previsti due tentativi. Se in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo potrà recarsi all'ufficio postale competente per ritirare la spedizione

**Giacenza:** a partire dal secondo giorno lavorativo successivo al secondo tentativo di recapito la spedizione viene messa in giacenza gratuita per 7 giorni lavorativi (sabato incluso) presso l'ufficio postale competente (indicato sull'avviso adesivo "Comunicazione per destinatario assente" lasciato dal corriere)

**Casella Postale:** Il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale riportando sulla lettera di vettura tutte le informazioni indicate nel paragrafo dedicato alla Casella Postale. L'elenco degli uffici postali abilitati è disponibile consultando la sezione Ricerca uffici postali sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160. Il servizio di consegna a Casella Postale è gratuito. La durata della giacenza è di 7 giorni

- Tracciatura elettronica:** consiste nella possibilità, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii "Dovequando", di essere informati sull'esito della spedizione collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando") oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, dal giorno successivo a quello di spedizione
- Avviso di consegna:** se l'invio risulta "in consegna", collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) sezione "Dovequando", è possibile richiedere, senza costi aggiuntivi, un SMS o una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna
- Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di: monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d'oro, platino o argento lavorati e non, pietre preziose, gioielli, pellicce, oggetti aventi valore d'arte, di antiquariato, di collezionismo. Orologi e tappeti di valore superiore a 3.000,00 euro. Armi di qualsiasi tipo o parti di esse, materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive, irritanti, radioattive, materiale pornografico, animali vivi, piante, prodotti deperibili, alimenti
- Confezionamento:** gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti da impedire la fuoriuscita del contenuto: liquidi, corpi grassi, polveri, liquori, profumi e medicinali
- Ritorno al mittente:** il mittente per i casi di mancata consegna può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita a pagamento



## Standard di Qualità

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo 33 località<sup>2</sup>
- Per spedizioni da/per Livigno (SO) e Trepalle (SO) consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salve formalità doganali

Per maggiori informazioni sul prodotto **Paccocelere1 Plus** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

2. Le 33 località, nelle quali lo standard di consegna è maggiorato di un giorno, sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME), Montecampione (Artogne), Monte isola, Valvestino Turano (BS), Passo del Tonale (TN), Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP), Campitello Matese, San Massimo (CB) Capraia, Pianosa, Gorgona (LI), Civitella Casanova (PE), Gamberale, Giuliopoli (CH), Giannutri, Giglio (GR), Isole minori della laguna veneta (VE), Lampedusa, Linosa (AG), Ponza, Ventotene (LT), Sauris (UD), Tremiti (FG), Ustica (PA).



## **paccocelere3**

Il modo sicuro e garantito per spedire pacchi fino a 30 kg in tutta Italia

### **Caratteristiche**

**Pesi e Misure consentiti:**

- Peso: da 0 a 30 kg
- Dimensioni massime: somma delle tre dimensioni cm 150; lunghezza del lato più lungo cm 100

**Accettazione:** Paccocelere3 può essere accettato da oltre 12.500 Uffici Postali dal lunedì al sabato. Il Paccocelere3 accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo

**Consegna:** recapito a domicilio in tutta Italia con firma per accettazione del destinatario

**Tempi di consegna:** sono gli standard di qualità del recapito che troverete indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi escluso il sabato. Per garantire lo standard di consegna è necessario rispettare sempre gli orari limite di accettazione indicati in ogni ufficio postale e specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale

**Tentativi di recapito:** sono previsti due tentativi. Se in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo potrà recarsi all'ufficio postale competente per ritirare la spedizione

**Giacenza:** a partire dal secondo giorno lavorativo successivo al secondo tentativo di recapito la spedizione viene messa in giacenza gratuita per 7 giorni lavorativi (sabato incluso) presso l'ufficio postale competente (indicato sull'avviso adesivo "Comunicazione per destinatario assente" lasciato dal corriere)

**Casella Postale:** Il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione presso una Casella Postale riportando sulla lettera di vettura tutte le informazioni indicate nel paragrafo dedicato alla Casella Postale. L'elenco degli uffici postali abilitati è disponibile consultando la sezione Ricerca uffici postali sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160. Il servizio di consegna a Casella Postale è gratuito. La durata della giacenza è di 7 giorni

- Tracciatura elettronica:** consiste nella possibilità, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii “Dovequando”, di essere informati sull’esito della spedizione collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione “Dovequando”) oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, dal giorno successivo a quello di spedizione
- Avviso di consegna:** se l’invio risulta “in consegna”, collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it) sezione “Dovequando”, è possibile richiedere, senza costi aggiuntivi, una e-mail di conferma dell’avvenuta consegna
- Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge e dannosi per le persone e le cose, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). È vietata la spedizione di: monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d’oro, platino o argento lavorati e non, pietre preziose, gioielli, pellicce, oggetti aventi valore d’arte, di antiquariato, di collezionismo. Orologi e tappeti di valore superiore a 3.000,00 euro. Armi di qualsiasi tipo o parti di esse, materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive irritanti radioattive, materiale pornografico, animali vivi, piante, prodotti deperibili e qualsiasi sostanza pericolosa
- Confezionamento:** gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti da impedire la fuoriuscita del contenuto: liquidi, corpi grassi, polveri, liquori, profumi e medicinali
- Ritorno al mittente:** il mittente per i casi di mancata consegna può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita a pagamento



## Servizi Accessori

**Avviso di ricevimento:** è la ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente permettendogli di avere la conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria

**Contrassegno:** consente di effettuare una spedizione facendo pagare al destinatario, tramite l'addetto alla consegna, una somma (fino ad un massimo di 1.032,91 euro) da rimborsare al mittente. La consegna avrà luogo solo dietro riscossione della somma, in caso contrario l'invio verrà restituito al mittente salvo sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso può avvenire attraverso accredito su Conto Corrente Bancoposta, assegno postale vidimato o assegno postale o bancario "non trasferibile" intestato al mittente. Quest'ultima modalità è possibile solo per importi superiori a 100 euro. Se la spedizione viene ritirata presso l'ufficio postale il rimborso con assegno postale vidimato sarà sostituito da quello con vaglia postale. In tal caso, verrà detratto dall'importo del contrassegno il relativo costo del servizio. Per le spedizioni contrassegno, per le quali è stata richiesta dal destinatario la consegna presso l'ufficio postale, è previsto il pagamento di un corrispettivo (1.50 euro), da parte del destinatario, all'atto del ritiro della propria spedizione

**Assicurazione:** consente di attivare una polizza di assicurazione a copertura del valore del bene trasportato per un massimale di 3.000,00 euro contro i danni diretti e materiali derivanti dal trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, con esclusione di qualsiasi danno indiretto. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il servizio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti valori e merce non accettabile per il trasporto quali quelli specificati nel paragrafo "Oggetti non ammessi al trasporto"

## Standard di Qualità

- Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo 33 località<sup>3</sup>
- Per spedizioni da/per Livigno (SO) e Trepalle (SO) consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salve formalità doganali

Per maggiori informazioni sul prodotto **Paccocelere3** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

3. Le 33 località, nelle quali lo standard di consegna è maggiorato di un giorno, sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME), Montecampione (Artogne), Monte isola, Valvestino Turano (BS), Passo del Tonale (TN), Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP), Campitello Matese, San Massimo (CB) Capraia, Pianosa, Gorgona (LI), Civitella Casanova (PE), Gamberale, Giuliopoli (CH), Giannutri, Giglio (GR), Isole minori della laguna veneta (VE), Lampedusa, Linosa (AG), Ponza, Ventotene (LT), Sauris (UD), Tremiti (FG), Ustica (PA).



## **pacco**ordinario internazionale

Il modo di spedire nel mondo pacchi non urgenti fino a 20 Kg

### **Caratteristiche**

**Trasporto:** il pacco ordinario internazionale può essere trasportato con due diverse modalità cui corrispondono differenti tariffe:

- Pacco Ordinario Internazionale via Aerea, il cui trasporto è effettuato tramite vettori aerei
- 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

**Pesi e Misure consentiti:**

- Peso: da 0 a 20 kg
- Le dimensioni massime consentite per la spedizione di Pacco Ordinario Internazionale 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 Ordinario Internazionale supera queste dimensioni sarà considerato "ingombrante" le cui 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

**Accettazione:** può essere accettato da tutti gli uffici postali dal lunedì al sabato. Si ricorda che è necessario indicare nella lettera di vettura, l'esatto contenuto del pacco. Il Pacco Ordinario Internazionale accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo. Per l'attività di presentazione in dogana di tutte le spedizioni inviate verso una destinazione Extra Europea, è previsto un corrispettivo di 0,39 euro per spedizione, come stabilito dalle disposizioni vigenti in materia

**Consegna:** recapito a domicilio con firma per accettazione del destinatario

**Paesi Esteri raggiunti:** oltre 200 paesi nel mondo. Per informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

- Tempi di Consegna:** sono gli standard di qualità del recapito che troverete indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi esclusi, il sabato, i festivi ed i tempi di espletamento delle formalità doganali. Perché siano rispettati gli standard di qualità è necessario indicare con esattezza l'indirizzo completo del Codice di Avviamento Postale del Paese di destinazione, qualora in uso
- Tentativi di recapito:** variabili a seconda del Paese di destino. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160
- Giacenza:** a partire dal primo tentativo di recapito la spedizione viene messa in giacenza gratuita per 10 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi).
- Tracciatura elettronica:** non disponibile
- Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge in base alle legislazioni nazionali ed internazionali ed alle regolamentazioni (IATA) o che per loro natura o imballaggio possono recare danno alle persone, all'ambiente o ad altre spedizioni trasportate nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi). Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160
- Confezionamento:** Gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi liquidi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti e riempiti di materiale assorbente in quantità tale da assorbire tutto il liquido contenuto e da impedirne la fuoriuscita
- Ritorno al mittente:** il mittente per i casi di mancata consegna può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita al mittente ad un costo stabilito dal Paese di destinazione



## Servizi Accessori

**Avviso di ricevimento:** è la ricevuta che, compilata dal mittente all'atto della spedizione e firmata dal destinatario all'atto della consegna, viene recapitata al mittente permettendogli di avere la conferma dell'avvenuta consegna. L'avviso di ricevimento della spedizione viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria

**Contrassegno:** consente di effettuare una spedizione facendo pagare al destinatario, tramite l'addetto alla consegna, una somma da corrispondere al mittente. La consegna avrà luogo solo dietro riscossione della somma, in caso contrario l'invio verrà restituito al mittente salvo, sue diverse disposizioni al momento della spedizione. Il rimborso potrà avvenire solo attraverso l'emissione del vaglia di rimborso il cui costo è a carico del destinatario dell'invio, in base alla tariffa prevista dallo Stato estero. Il mittente del pacco gravato di assegno può richiedere l'annullamento, la riduzione o l'aumento dell'importo dell'assegno fin tanto che il pacco non sia stato consegnato al destinatario. Tale richiesta deve essere effettuata nell'ufficio di impostazione del pacco. Il servizio è a pagamento ed è consentito solo per alcuni Paesi esteri, per informazioni di dettaglio rivolgersi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Assicurazione:** consente di attivare una assicurazione per l'effettivo valore del contenuto del pacco (Pacco Valore) nei limiti previsti in Italia e nel Paese di destinazione, anche per talune tipologie di merce non ammesse in via ordinaria e per le quali è obbligatoria. L'assicurazione è ammessa solo per alcuni Paesi. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita, l'esatto contenuto e compilare il Mod. CN23. Si ricorda che in caso di smarrimento, manomissione e danneggiamento il valore dichiarato dovrà essere comprovato da idonea documentazione fiscale/ scontrino, fattura, ricevuta fiscale, o altro documento equivalente. Il servizio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti valori e merce non accettabili per il trasporto. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

## Standard di Qualità

### 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, festivi e tempi di espletamento delle formalità doganali)

Per maggiori informazioni sul prodotto Pacco Ordinario Internazionale è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



## ***paccocelere internazionale***

Il modo veloce, sicuro e garantito per spedire documenti e pacchi fino a 30 kg in oltre 220 Paesi del mondo

### **Caratteristiche**

**Pesi e Misure consentiti:**

- Peso: da 0 a 30 kg
- Dimensioni massime: somma delle tre dimensioni cm 225; lunghezza del lato più lungo cm 150

**Accettazione:** può essere accettato dagli uffici postali abilitati dal lunedì al sabato. Paccocelere Internazionale accettato il sabato sarà inoltrato il lunedì successivo

**Consegna:** recapito a domicilio (tranne il sabato e i festivi) con firma per accettazione del destinatario

**Paesi Esteri raggiunti:** oltre 220 Paesi nel mondo. Per informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti consultate il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure rivolgetevi all'ufficio postale o contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Tempi di Consegna:** sono gli standard di qualità del recapito che troverete indicati nel paragrafo specifico. Il numero dei giorni previsti per la consegna si intende sempre come giorni feriali/lavorativi escluso il sabato, i festivi, salvo formalità doganali. Perché sia rispettato lo standard di servizio è necessario indicare con esattezza l'indirizzo completo di Codice di Avviamento Postale e recapito telefonico del destinatario e allegare alla spedizione la corretta documentazione doganale (per i soli Paesi Extra UE)

**Tentativi di recapito:** due tentativi. In caso di mancato recapito per assenza del destinatario, l'addetto al recapito lascerà un avviso dedicato per il ritiro del pacco presso l'agenzia di riferimento o per concordare la consegna

**Giacenza:** a partire dal primo tentativo di recapito la spedizione viene messa in giacenza gratuita per un minimo di 3 giorni lavorativi fino ad un massimo 10 giorni lavorativi (escluso sabato e festivi) a seconda del Paese di destino

**Tracciatura elettronica:** consiste nella possibilità, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii "Dovequando", di essere informati sull'esito della spedizione collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando") oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160 dal giorno successivo a quello di spedizione

**Avviso di consegna:** se l'invio risulta "in consegna", collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) sezione "Dovequando", è possibile richiedere, senza costi aggiuntivi, un SMS o una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna

**Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge in base alle legislazioni nazionali ed internazionali ed alle regolamentazioni (IATA) o che per loro natura o imballaggio possono recare danno alle persone, all'ambiente o ad altre spedizioni trasportate, nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto e quelli per i quali sia espressamente vietato il trasporto aereo. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160 oppure collegandosi al sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)

**Confezionamento:** gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi liquidi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti e riempiti di materiale assorbente in quantità tale da assorbire tutto il liquido contenuto e da impedirne la fuoriuscita. Non si accettano confezioni o imballi su cui vi è riportata una etichetta di pericolosità

**Ritorno al mittente:** il mittente per i casi di mancata consegna può richiedere che la spedizione venga abbandonata, senza costi aggiuntivi, oppure restituita a pagamento. L'opzione di ritorno al mittente per alcuni paesi non è disponibile. Per informazioni di dettaglio consultate il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160



## Standard di Qualità

### Unione Europea (principali località)

- Consegna in 2 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione

### Paesi Extra Unione Europea (principali località)

- Consegna in 2/3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo formalità doganali

### Resto del mondo (principali località)

- Consegna in 3/4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo formalità doganali

Per maggiori informazioni sul prodotto Paccocelere Internazionale è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



## altri prodotti

### Paccocelere Maxi

#### Il modo di spedire pacchi pesanti e voluminosi in Italia

- È la soluzione ideale per spedire pacchi fino a 50 Kg in tutta Italia (dimensioni massime consentite: somma delle tre dimensioni cm 220; lunghezza lato più lungo cm 140)
- Consegna a domicilio in 2/3 gg lavorativi + quello di spedizione in tutta Italia<sup>4</sup> dal lunedì al venerdì (esclusi sabato e festivi) con firma per accettazione del destinatario
- Per spedizioni da/per Livigno (SO) e Trepalle (SO) consegna in 2/3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salve formalità doganali
- Può essere accettato dal Lunedì al Venerdì in 105 punti di ritiro indicativamente fino alle 18.00. L'orario limite d'accettazione varia a seconda del punto di ritiro il cui elenco è disponibile sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Paccocelere Maxi prevede:** due tentativi di recapito (+ un terzo concordato con il destinatario); la giacenza gratuita per 5 giorni lavorativi (sabato escluso) in caso di mancata consegna; la tracciatura elettronica per essere informati sull'esito della spedizione attraverso il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando") oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Tra i servizi accessori è possibile scegliere tra:** l'**Avviso di Ricevimento**, che permette di avere la conferma dell'avvenuta consegna della spedizione al destinatario; il **Contrassegno**, il cui importo massimo è di 1.032,91 euro se pagato con Conto Corrente postale o assegno postale vidimato, mentre è di 3.000 euro se pagato con Assegno postale o bancario "non trasferibile" intestato al mittente (per importi superiori a 100 euro); l'**Assicurazione** per un massimale fino a 3.000,00 euro

4. Le 33 località che prevedono tempi di recapito di 3 / 4 giorni lavorativi + quello di spedizione sono: Alicudi, Filicudi, Lipari, Panarea, Salina, Stromboli, Vulcano (ME), Montecampione (Artogne), Monte isola, Valvestino Turano (BS), Passo del Tonale (TN), Favignana, Levanzo, Marettimo, Pantelleria (TP), Campitello Matese, San Massimo (CB), Capraia, Pianosa, Gorgona (LI), Civitella Casanova (PE), Gamberale, Giuliopoli (CH), Giannutri, Giglio (GR), Isole minori della laguna veneta (VE), Lampedusa, Linosa (AG), Ponza, Ventotene (LT), Sauris (UD), Tremiti (FG), Ustica (PA).

**Oggetti non ammessi al trasporto:** è vietata la spedizione di: monete, denaro in qualunque valuta, carte valori e titoli di credito nominativi e/o al portatore, cambiali, oggetti d'oro, platino o argento lavorati e non, pietre preziose, gioielli, pellicce, oggetti aventi valore d'arte, di antiquariato, di collezionismo. Orologi e tappeti di valore superiore a 3.000,00 euro. Armi di qualsiasi tipo o parti di esse, materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive irritanti radioattive, materiale pornografico, animali vivi, piante, prodotti deperibili e qualsiasi sostanza pericolosa

## EMS Express Mail Service

**Servizio internazionale per spedire documenti e pacchi fino a 20 kg**

- È la soluzione per spedire documenti e pacchi fino a 20 kg in circa 30 Paesi<sup>5</sup> nel mondo (dimensioni massime consentite: somma dei tre lati cm 225; lunghezza del lato più lungo cm 150)
- Consegna a domicilio in 2/5 giorni lavorativi<sup>6</sup> (esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo formalità doganali
- Può essere accettato dal lunedì al sabato negli uffici postali abilitati. Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo
- EMS prevede: due tentativi di recapito; la giacenza per un minimo di 7 giorni (incluso sabato e festivi). In alcune destinazioni sono previsti periodi di giacenza più lunghi. Trascorso il periodo di giacenza, la spedizione verrà rinviata al mittente; la tracciatura elettronica per essere informati sull'esito della spedizione attraverso il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando") oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160 (la tracciatura è prevista per la maggior parte dei paesi, per informazioni di dettaglio consultate il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) o contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160)

5. Per le informazioni di dettaglio sui Paesi raggiunti dal servizio consultate il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it), rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.
6. Principali località. È possibile che le spedizioni verso alcuni paesi possano raggiungere l'ufficio postale di competenza anziché l'indirizzo del destinatario. Per informazioni di dettaglio contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.



- Tra i servizi accessori è possibile scegliere tra: l'**Avviso di ricevimento**, che permette di avere la conferma dell'avvenuta consegna della spedizione al destinatario e viene recapitato al mittente con Posta Prioritaria (il servizio è ammesso solo per alcuni paesi, per informazioni di dettaglio consultate il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure rivolgetevi all'ufficio postale o contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160); l'**Assicurazione**, che consente di attivare una polizza di assicurazione a copertura dei rischi relativi al trasporto, contro i danni diretti e materiali derivanti dal trasporto, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto attribuibile a ritardi e/o disguidi, dall'accettazione fino alla consegna per un massimale di 3.500,00 euro. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita, l'esatto contenuto e compilare il Mod. CN23. Si ricorda che in caso di smarrimento, manomissione e danneggiamento il valore dichiarato dovrà essere comprovato da idonea documentazione fiscale/ scontrino, fattura, ricevuta fiscale, o altro documento equivalente. Nel caso che il destinatario ritiri un pacco apparentemente integro che si rilevi però privo del contenuto o con contenuto manomesso per ottenere il risarcimento, oltre a presentare la predetta documentazione, dovrà sporgere denuncia alle Autorità Competenti di quanto avvenuto. Il servizio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti valori e merce non accettabili per il trasporto. L'assicurazione permette di assicurare il contenuto dei pacchi inviati per l'effettivo valore, ed è ammessa solo per alcuni paesi, per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160. Il servizio di assicurazione non prevede indennizzo nel caso in cui siano stati spediti valori e merce non accettabile per il trasporto quale denaro, carte valori, titoli di credito nominativi e/o al portatore, oggetti preziosi, pericolosi o vietati dalla legge, armi, prodotti deperibili

**Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge in base alle legislazioni nazionali ed internazionali ed alle regolamentazioni (IATA) o che per loro natura o imballaggio possono recare danno alle persone, all'ambiente o ad altre spedizioni trasportate nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto e quelli per i quali sia espressamente vietato il trasporto aereo. È vietato inviare orologi, tappeti e pellicce di valore superiore a 3.500,00 euro. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Confezionamento:** gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi liquidi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti e riempiti di materiale assorbente in quantità tale da assorbire tutto il liquido contenuto e da impedirne la fuoriuscita

## **OPE Quick Pack Europe**

Servizio internazionale per spedire pacchi fino a 30 kg nella maggior parte dei paesi Europei

- È la soluzione per spedire pacchi fino a 30 kg (dimensioni massime consentite: somma dei tre lati cm 225; lunghezza del lato più lungo cm 150) nei Paesi Europei raggiunti: Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Gran Bretagna (Isole di Man, Jersey e Guernesey), Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Portogallo, Spagna (las Palmas, Santa Cruz di Tenerife), Svezia, Norvegia e Svizzera
- Consegna a domicilio in 3 giorni lavorativi (principali località - esclusi sabato e festivi) + quello di spedizione, salvo località particolari<sup>7</sup> e salvo formalità doganali (per i soli paesi Extra UE)

7. Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare, per informazioni rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160



**Oggetti non ammessi al trasporto:** non è ammessa la spedizione di oggetti vietati dalla legge in base alle legislazioni nazionali ed internazionali ed alle regolamentazioni (IATA) o che per loro natura o imballaggio possono recare danno alle persone, all'ambiente o ad altre spedizioni trasportate nonché di tutti i materiali che prevedono il rispetto di specifiche normative per il loro trasporto e quelli per i quali sia espressamente vietato il trasporto aereo. È vietato inviare orologi, tappeti e pellicce di valore superiore a 3.500,00 euro. Per informazioni di dettaglio rivolgetevi all'ufficio postale oppure contattate il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

**Confezionamento:** gli oggetti devono essere confezionati e chiusi in modo adeguato al peso, alla natura e al valore del contenuto. Sono ammessi liquidi, solo se confezionati con particolari recipienti a perfetta tenuta stagna, o comunque sufficientemente resistenti e riempiti di materiale assorbente in quantità tale da assorbire tutto il liquido contenuto e da impedirne la fuoriuscita

Per maggiori informazioni sui prodotti **Paccocelere Maxi, Express Mail Service e Quick Pack Europe** è possibile contattare il numero 803.160 oppure consultare il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it)



# reclami e rimborsi

## 1. Chi può presentare il reclamo

Il mittente, il destinatario o persona da essi delegata

## 2. Come e dove presentare un reclamo

Per tutti i prodotti “pacchi”, fatta eccezione solo per il pacco Ordinario Internazionale, la presentazione del reclamo può avvenire:

- Compilando una “Lettera di reclamo” che potete consegnare presso ogni ufficio postale
- Scrivendo a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- Contattando il Customer Services di Poste Italiane, al numero 803.160.
- Compilando e inviando on line la “Lettera di reclamo” accessibile dal sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella specifica sezione “Contattaci”

L'utilizzo della “Lettera di reclamo” è consigliabile anche per chi voglia inviare la sua lamentela alla Casella Postale 160, perché contiene tutte le informazioni utili per poter risolvere velocemente il reclamo stesso.

**Attenzione:** la presentazione di un reclamo su un Pacco Ordinario Internazionale può avvenire solamente compilando uno specifico modulo, disponibile presso ogni ufficio postale.

## 3. Quando presentare il reclamo

In caso di reclamo con richiesta di rimborso si deve, all'atto della presentazione, allegare copia della ricevuta di spedizione. Qualora il reclamo avvenga telefonicamente o attraverso e-mail, tale documentazione dovrà essere fornita successivamente tramite invio gratuito a Casella Postale 160 - 00144 Roma RM.

### **Pacco Ordinario:**

Non è tracciato e quindi non è possibile informarsi prima sull'esito della spedizione chiamando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

- In generale: dal 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi
- Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione

- Nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco, tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto

### **Paccocelere3:**

Il prodotto è tracciato. Prima di inoltrare un reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, oppure consultando il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando")

- In generale: dal 4° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi
- Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 4° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione
- Nel caso di reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna, tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto

### **Postacelere1 plus - Paccocelere1 plus:**

Il prodotto è tracciato. Prima di inoltrare un reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, oppure consultando il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando")

- In generale: dal 2° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi
- Nel caso di reclamo per ritardo oltre il 2° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: entro 30 giorni dalla spedizione
- Nel caso di reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna, tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto

### **Paccocelere maxi**

Il prodotto è tracciato. Prima di inoltrare un reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, oppure consultando il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando")



- In generale: dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 3 mesi
- Nel caso di reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata: entro 15 giorni dalla consegna, tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto

N.B. Per le 33 località per le quali lo standard di consegna è maggiorato, i tempi di presentazione del reclamo e quelli relativi alla casistica dei rimborsi aumenteranno proporzionalmente allo standard di qualità previsto.

#### **Pacco Ordinario Internazionale:**

Non è tracciato e quindi non è possibile informarsi prima sull'esito della spedizione chiamando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

- Europa: dal 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi
- Altri Paesi: dal 40° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre i 6 mesi
- Nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata (Pacco Valore) il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto

#### **Paccocelere Internazionale:**

Il prodotto è tracciato. Prima di inoltrare un reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, oppure consultando il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (sezione "Dovequando")

- In generale: dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito, non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.
- Nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto

#### **QPE Quick Pack Europe ed EMS Express Mail Service :**

I prodotti sono tracciati. Prima di inoltrare un reclamo è possibile informarsi sempre sull'esito della spedizione contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

- In generale: dal giorno lavorativo successivo a quelli previsti per il recapito, non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione
- Nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro e il suo contenuto

#### 4. Tipologie di reclami

- Ritardo nel recapito
- Perdita, danneggiamento o manomissione
- Mancato espletamento del servizio

#### 5. Tempi e modalità di risposta

I tempi di risposta di rimborsi variano a seconda dei diversi prodotti: in via generale l'azienda si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi. Per Pacco Ordinario Internazionale, secondo gli accordi Internazionali dell'Unione Postale Universale, l'azienda si impegna a trattare il reclamo e comunicarne l'esito al cliente entro 60 giorni lavorativi

#### 6. Casi in cui è previsto il rimborso e sua entità

##### **Pacco ordinario**

- 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 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 25,82 euro + il costo della spedizione al netto dei servizi accessori
- Perdita e danneggiamento anche parziale = 25,82 euro + il costo della spedizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione



del 10%, e comunque con un importo minimo di scoperto pari a 26,00 euro nel caso di perdita, danneggiamento e manomissione. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive in un anno (art. 2951 Cod. civ.), pertanto sarà cura del cliente stesso, con comunicazione scritta interrompere la prescrizione

- Ritardo nel recapito dal 4° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori
- Ritardo nel recapito eccedente il 18° giorno\* lavorativo successivo alla data di spedizione = 25,82 euro + costo della spedizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione

#### **Postacelere1 plus - Paccocelere1 plus**

- Ritardo nel recapito dal 2° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori
- Ritardo nel recapito eccedente il 6° giorno\* lavorativo successivo alla data di spedizione / Perdita, danneggiamento e mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente ed il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 25,82 euro + il costo della spedizione oppure, se più favorevole al cliente, un euro al chilo

#### **Postacelere1 plus assicurato - Paccocelere1 plus assicurato**

- La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 3.000,00 euro con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10%, e comunque con un importo minimo di scoperto pari a 26,00 euro nel caso di perdita danneggiamento e manomissione. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive in un anno (art. 2951 Cod. civ.), pertanto



sarà cura del cliente stesso, con comunicazione scritta interrompere la prescrizione

- Ritardo nel recapito dal 2° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori
- Ritardo nel recapito eccedente il 6° giorno\* lavorativo successivo alla data di spedizione = 25,82 euro + il costo della spedizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione

### **Paccocelere maxi**

- Perdita e danneggiamento = 50,00 euro + il costo della spedizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione
- Non è previsto il rimborso (Money Back) in caso di ritardo di consegna

### **Paccocelere maxi assicurato**

- La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 3.000,00 euro con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10%, e comunque con un importo minimo di scoperto pari a 26,00 euro nel caso di perdita, danneggiamento e manomissione. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive in un anno (art. 2951 Cod. civ.), pertanto sarà cura del cliente stesso, con comunicazione scritta interrompere la prescrizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione

\* Per le 33 località per le quali lo standard di consegna è maggiorato, il ritardo è equiparato a perdita proporzionalmente e rispettivamente dopo il 19° o il 20° giorno lavorativo successivo alla spedizione per Paccocelere3, dopo il 7° o l' 8° giorno lavorativo successivo alla spedizione per Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus.

### Pacco Ordinario Internazionale

- Ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione = 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) = il costo della spedizione
- Mancato rimborso del contrassegno (pacchi giunti a destinazione) = l'importo corrispondente al valore del contrassegno

### Perdita totale e/o Danneggiamento totale:

- Pacco Ordinario = un importo massimo di 40 DTS per pacco + 4,50 DTS per kg oltre le spese di spedizione. Il DTS è il Diritto Speciale di Prelievo, unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen - il cui controvalore varia di anno in anno (per il 2008 il valore è di 1,1354 euro)
- Pacco Valore = l'importo del valore dichiarato + le spese di spedizione meno le spese di assicurazione, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale)
- Per Pacco Ordinario Contrassegno = un importo pari al valore del contrassegno oltre le spese di spedizione

### Perdita parziale e/o Danneggiamento parziale:

- Pacco Ordinario = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra nella Perdita e/o Danneggiamento totale
- Pacco Valore<sup>8</sup> = 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)
- Pacco Ordinario Contrassegno = l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra nella Perdita e/o Danneggiamento totale

8. 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. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'ufficio postale o contattare il numero 803.160. La determinazione del rimborso sul Pacco Valore avviene anche in base alle condizioni regolate dalla Convenzione dell'Unione Postale Universale.



## Paccocelere Internazionale

- Ritardo = differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione. Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea la differenza sarà commisurata al costo di un pacco ordinario per via di Superficie
- Perdita e/o danneggiamento e manomissione = 26 euro + il costo della spedizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione

## Paccocelere Internazionale assicurato

- La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 3.500,00 euro con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente) con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro
- Mancato recapito, danneggiamento, manomissione = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione

## QPE Quick Pack Europe

- Perdita e/o danneggiamento e manomissione = indennizzo pari al valore del contenuto per un importo non superiore a 450 DTS, dietro presentazione, all'atto della richiesta di rimborso, della fattura o scontrino fiscale della merce spedita, secondo gli accordi sottoscritti dai Paesi aderenti al servizio QPE
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione
- Non è previsto il rimborso in caso di ritardo di consegna

### EMS Express Mail Service

- Ritardo = differenza fra il costo della spedizione e quello del pacco aereo di pari peso per la stessa destinazione. Qualora la destinazione non fosse servita per via Aerea la differenza sarà commisurata al costo di un pacco ordinario per via di Superficie
- Perdita e/o danneggiamento e manomissione = 25,82 euro + il costo della spedizione
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione

### OPE Quick Pack Europe ed EMS Express Mail Service Assicurati:

- La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 3.500,00 euro con presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente) con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro
  - Mancato recapito, danneggiamento, manomissione = il costo della spedizione al netto del servizio accessorio di assicurazione
- Attenzione:** Nel caso di danneggiamento il reclamo va presentato entro 15 giorni dalla consegna del plico tenendo a disposizione l'involucro ed il suo contenuto

## 7. Modalità e tempi di emissione del rimborso

- Si può scegliere il rimborso attraverso assegno postale o accredito su conto corrente Bancoposta
- La riscossione dell'assegno postale è possibile presso ogni ufficio postale
- Emissione dell'assegno entro 40 giorni dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo



## 8. Chi ha diritto al rimborso

- In caso di accertato disservizio Poste Italiane corrisponde, nei modi e termini sopra esplicitati l'indennizzo ad un unico cliente: al mittente o al destinatario, previa rinuncia del mittente
- In caso il destinatario ritiri una spedizione apparentemente integra e che successivamente risultasse priva del contenuto o manomessa dovrà, quale condizione per il pagamento dell'indennizzo, sporgere denuncia alle Autorità Competenti di quanto avvenuto
- Per i prodotti internazionali l'indennizzo è regolato dalla normativa UPU (Convenzione Postale Universale e Regolamento di Posta Lettere): a meno che non vi sia delega, il diritto all'indennizzo è riconosciuto al mittente finché non sia avvenuta la consegna
- Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione delle spedizioni nel caso di contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) o per cause di forza maggiore
- Poste Italiane non assume in nessun caso la responsabilità per danni indiretti (mancato guadagno, perdita di utili, di clientela, di immagine, ecc.) derivanti da ritardato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, manomissione o danneggiamento della spedizione



# Le Associazioni dei consumatori che hanno collaborato a questa iniziativa

**ACU** - Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO  
Tel 02.66.15.411 - Fax 02.64.25.293 - Email: [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)

**ADICONSUM** - Via Lancisi, 25 - 00161 ROMA  
Tel 06.44.17.021 - Fax 06.44.17.02.30 - Email: [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it)

**ADOC** - Via Tor Fiorenza, 35 - 00199 ROMA  
Tel 06.86.39.89.75 - Fax 06.86.32.96.11 - Email: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)

**ADUSBEF** - Via Farini, 62 - 00185 ROMA  
Tel. 06.48.18.632 - Fax 06.48.18.633 - Email: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

**ALTROCONSUMO** - Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
Tel 02.66.89.01 - Fax 02.66.89.02.88 - Email: [poste@altroconsumo.it](mailto:poste@altroconsumo.it)

**ARCO** - Corso Vittorio Emanuele II, 163 - 65121 PESCARA  
Tel 085.28.212 - fax 085.35.142 - E-mail: [arco@arcoconsumatori.com](mailto:arco@arcoconsumatori.com)

**ASSOUTENTI** - Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma  
Tel 06.68.33.617 - Fax 06.68.13.49.98 - Email: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)

**CASA DEL CONSUMATORE** - Via Francesco Sforza, 19 - 20122 MILANO  
Tel 02.76.31.68.09 - Fax 02.76.39.24.50 - Email: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)

**CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI**  
Via Dodiciville 2 - 39100 BOLZANO - Email: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

**CITTADINANZATTIVA** - Via Flaminia, 53 - 00196 ROMA  
Tel 06.36.71.81 - Fax 06.36.71.83.33 - Email: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

**CODACONS** - Viale Mazzini, 73 - 00195 ROMA  
Tel 06.37.25.809 - Fax 06.99.69.59.23 - Email: [codacons.info@tiscali.it](mailto:codacons.info@tiscali.it)

**CODICI** - Viale G. Marconi, 94 - 00146 ROMA  
Tel 06.55.30.18.08 - Fax 06.55.30.70.81 - Email: [codicin@codici.org](mailto:codicin@codici.org)

**CONFCONSUMATORI** - Via G. Mazzini, 43 - 43100 PARMA  
Tel 0521.23.01.34 - Fax 0521.28.52.17 - Email: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)

**FEDERCONSUMATORI** - Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
TEL 06.42.02.07.59 - FAX 06.47.42.48.09  
Email: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)

**LEGA CONSUMATORI ACLI** - Via delle Orchidee, 4/a - 20147 MILANO  
Tel 02.48.30.36.59 - Fax 02.48.30.26.11 - Email: [utenza@legaconsumatori.it](mailto:utenza@legaconsumatori.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI** - Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
Tel 06.48.80.053 - Fax 06.48.20.227 - Email: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO** - Via Piemonte, 39/a - 00187 ROMA  
Tel 06.48.81.891 - Fax 06.48.20.227 - Email: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI** - Via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
Tel 06.32.69.531 - Fax 06.32.34.616 - Email: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)









# Poste Italiane dà voce alle Associazioni dei Consumatori

## AVVERTENZE

**Il Bollettino deve essere compilato in ogni sua parte (con inchiostro nero o blu) e non deve recare abrasioni, correzioni o cancellature.**

**La causale è obbligatoria per i versamenti a favore delle Pubbliche Amministrazioni.**

**Le informazioni richieste vanno riportate in modo identico in ciascuna delle parti di cui si compone il bollettino.**

Poste Italiane, in collaborazione con Consumers' Forum, dà spazio alle Associazioni dei Consumatori nell'ambito della "**Settimana della Qualità**" la campagna di informazione che prevede la diffusione della **Carta della Qualità dei prodotti postali**, rivolta ai Clienti degli Uffici Postali.

Alla elaborazione della Carta della Qualità hanno dato un importante contributo le Associazioni dei Consumatori. Chi lo desidera può iscriversi ad una delle Associazioni compilando il bollettino di conto corrente allegato al documento.

Le Associazioni dei Consumatori si augurano che i Clienti degli Uffici Postali scelgano di tesserarsi e di dare così maggiore forza alla loro attività in favore di una più efficace tutela dei diritti dei cittadini. Il tesseramento è infatti il modo migliore per sostenere le attività istituzionali delle Associazioni e per renderle sempre più rappresentative e indipendenti.