

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI CORRIERE ESPRESSO NAZIONALE

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS"), disciplinano il Servizio "Corriere Espresso Nazionale" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste). Le Condizioni Generali del Servizio di Corriere Espresso Nazionale (di seguito "CGS") sono pubblicate sul sito Internet www.poste.it e sono disponibili presso gli Uffici Postali, unitamente alla Carta della Qualità dei prodotti postali.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Il servizio consiste nell'accettazione, trasporto e recapito dei prodotti postali Postacelere1 plus, Paccocelere1 plus, Paccocelere3, Paccocelere Maxi, diretti verso tutte le località italiane.

1.2 Poste si riserva, ed il Cliente autorizza con la sottoscrizione della lettera di vettura (di seguito anche Idv), di espletare alcuni servizi oggetto dell'accordo tramite società terze, garantendo in ogni caso il rispetto degli impegni ivi previsti.

2. OGGETTO DELLE SPEDIZIONI

2.1 Oggetto delle spedizioni possono essere **documenti e pacchi** contenenti merci o oggetti per i quali non sussista il divieto di trasporto.

2.2 Documenti e pacchi dovranno rispettare i limiti dimensionali e di peso, nonché le specifiche di confezionamento e di imballaggio indicati da Poste.

2.3 Il mittente (di seguito anche Cliente) assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge e/o regolamentari degli oggetti affidati a Poste per il servizio.

3. CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI

a) Peso e dimensioni

Le spedizioni con **Postacelere1 plus** possono avere un peso massimo di 3 kg e la somma delle tre dimensioni (lunghezza, profondità e altezza) non deve essere superiore a cm 80.

Le spedizioni con **Paccocelere1 plus** e con **Paccocelere3** possono avere un peso massimo di 30 Kg. La lunghezza massima consentita è di cm 100 e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm 150.

Per Paccocelere1 plus sono previste fasce di prezzo differenziate in base ai seguenti pesi/dimensioni:

- invii fino a 3 kg di peso, con somma delle tre dimensioni superiori a cm 80 ed entro il limite massimo di cm 150;
- invii di peso superiore a 3 kg e fino a 15 kg;
- invii di peso superiore a 15 kg e fino a 30 kg.

Per le spedizioni Paccocelere1 plus e Paccocelere3 con richiesta del servizio Voluminoso i limiti dimensionali si estendono sino a 140x80x80 cm.

Le spedizioni con Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus possono essere accettate in oltre 11.500 Uffici Postali dal lunedì al sabato.

Le spedizioni con Paccocelere3 possono essere accettate in oltre 12.500 Uffici Postali dal lunedì al sabato. Il Paccocelere3 accettato il sabato sarà spedito il lunedì lavorativo successivo.

L'elenco degli Uffici Postali abilitati è disponibile nella sezione di ricerca degli Uffici Postali del sito Internet www.poste.it o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

Le spedizioni con **Paccocelere Maxi** possono avere un peso massimo di 50 kg e la somma delle tre dimensioni non deve essere superiore a cm 220, con lato più lungo non superiore a cm 140. Il Paccocelere Maxi può essere accettato dal lunedì al venerdì presso oltre 100 punti operativi, indicativamente fino alle 18.00. L'orario limite d'accettazione varia a seconda del punto operativo e l'elenco degli Uffici è disponibile sul sito Internet www.poste.it o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

b) Tempi e modalità di consegna

Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus: Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) oltre quello di accettazione, salvo le località sottoindicate¹.

Gli invii accettati oltre l'orario limite fissato per l'Ufficio Postale interessato, saranno consegnati entro il 2° giorno lavorativo successivo all'accettazione esclusi sabato e festivi.

Per spedizioni da/per Livigno e Trepalle è prevista la consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi sabato e festivi) oltre quello di accettazione, salvo ritardi dovuti all'espletamento di formalità doganali.

Paccocelere3: Consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di accettazione, salvo quanto previsto per le località indicate nella precedente nota 1.

Per spedizioni da/per Livigno e Trepalle è prevista la consegna in 3 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di accettazione, salvo ritardi dovuti all'espletamento di formalità doganali.

Gli invii accettati il sabato, ovvero oltre l'orario limite fissato per l'Ufficio Postale interessato, saranno consegnati entro il 4° giorno lavorativo successivo alla accettazione, esclusi sabato e festivi. Per le località di cui alla precedente nota 1, tale tempo di consegna è maggiorato di un giorno.

Paccocelere Maxi: Consegna a domicilio in 3 giorni lavorativi oltre quello di accettazione, dal lunedì al venerdì (esclusi sabato e festivi). In particolare, per le località di cui alla precedente nota 1, il tempo di consegna è maggiorato di un giorno. La consegna delle spedizioni da/per le località di Livigno e Trepalle avviene entro gli stessi tempi, salvo ulteriori tempi richiesti dall'eventuale espletamento di formalità doganali.

c) Altre caratteristiche

Postacelere1 plus-Paccocelere1 plus-Paccocelere3

Tentativi di recapito. Sono previsti due tentativi di recapito. 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 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 nel riquadro "destinatario" tutte le informazioni necessarie (numero casella postale, denominazione dell'Ufficio postale ed indirizzo). Il servizio di consegna a Casella Postale è gratuito. La durata della giacenza è di 7 giorni.

Tracciatura elettronica. La tracciatura elettronica consente, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii "Dovequando", di essere informati sullo stato della spedizione collegandosi al sito Internet www.poste.it (sezione "Dovequando"), oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160, dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

Consegna e Avviso di consegna. Se l'invio risulta "in consegna", collegandosi al sito Internet www.poste.it sezione "Dovequando", è possibile richiedere, senza costi aggiuntivi, una e-mail di conferma dell'avvenuta consegna. Per Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus è possibile richiedere, in alternativa alla e-mail, un SMS di avviso di consegna.

La consegna prevede la firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata con le modalità stabilite negli artt. dal 19 al 29 delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale di cui al D.M. 1 ottobre 2008 e succ. mod. ed integr. (G.U. n. 242 del 15/10/2008).

In caso di mancata consegna al destinatario, i prodotti saranno restituiti gratuitamente al mittente che lo abbia richiesto barrando l'apposita casella sulla Idv. In caso contrario la spedizione sarà considerata abbandonata.

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), Tonale (TN), Monte isola, Valvestino Turano (BS); 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).

Paccocelere Maxi

Sono previsti due tentativi di recapito (ed un terzo concordato con il destinatario telefonando al numero 803160); la giacenza gratuita per 5 giorni lavorativi (nel computo sono esclusi il sabato, la domenica ed i festivi) in caso di mancata consegna; la tracciatura elettronica per essere informati sullo stato della spedizione attraverso il sito Internet www.poste.it (sezione "Dovequando"), oppure contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160.

Non sono ammesse spedizioni dirette a Casella Postale.

La consegna prevede la firma per accettazione del destinatario, ovvero di persona abilitata con le modalità stabilite negli artt. dal 19 al 29 delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale di cui al D.M. 1 ottobre 2008 e succ. mod. ed integr. (G.U. n. 242 del 15/10/2008).

In caso di mancata consegna al destinatario, il Paccocelere Maxi sarà restituito gratuitamente al mittente che lo abbia richiesto barrando l'apposita casella sulla Idv. In caso contrario la spedizione sarà considerata abbandonata.

4. OGGETTI NON AMMESSI

4.1 Non sono ammessi alla spedizione gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente o che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate.

4.2 Non sono ammessi alla spedizione 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 ed ogni altro oggetto prezioso. Orologi e tappeti non sono ammessi se di valore superiore ad euro 3.000,00. Non sono ammesse armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ad eccezione di quanto previsto dall'art. 45 del Regolamento per l'esecuzione del T.U. delle leggi di pubblica sicurezza, che recita " *Non sono considerati armi gli strumenti da punta e da taglio, che, pur potendo occasionalmente servire all'offesa, hanno una specifica e diversa destinazione, come gli strumenti da lavoro, e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simil*"; materiale esplosivo, infiammabile, sostanze infettive, irritanti, radioattive, materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche), prodotti deperibili e qualsiasi sostanza pericolosa.

4.3 Poste ha il diritto di rifiutare le spedizioni che dovessero risultare non conformi a quanto specificato nelle presenti CGS. Qualora la difformità emerga in un momento successivo all'accettazione, Poste si riserva il diritto di sospendere il trasporto e la facoltà di restituire la spedizione al mittente.

5. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

Il mittente è tenuto a corredare ciascuna spedizione di un'apposita lettera di vettura, che è parte integrante e sostanziale delle presenti CGS ed è disponibile presso gli Uffici Postali. La lettera di vettura deve essere compilata in modo chiaro e leggibile in tutte le sue parti e sottoscritta dal mittente, anche per accettazione delle presenti condizioni di servizio. Per i servizi di assicurazione o contrassegno il mittente dovrà indicare negli appositi riquadri il relativo valore in cifre e in lettere.

Il mittente, se interessato, dovrà barrare l'apposita casella sulla lettera di vettura per richiedere:

- a) la **restituzione** della spedizione non recapitata
- b) il servizio di **consegna ad orario definito** (art. 7.3)
- c) il servizio **Voluminoso** (art. 7.4)
- d) l'Avviso di Ricevimento (art. 7.5)

6. CONFEZIONAMENTO

6.1 Il mittente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni.

6.2 Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.

Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso - "peanuts"-; fogli di plastica a bolle d'aria -"bubble pack"- etc.).

6.3 Il mittente è unico responsabile degli eventuali danni causati da difetto di confezionamento nei limiti di quanto previsto dall'art. 1693 del codice civile.

7. ALTRI SERVIZI

7.1 ASSICURAZIONE

7.1.1 A richiesta del mittente può essere erogato il servizio di assicurazione i cui prezzi sono pubblicati sul sito Internet www.poste.it, nonché disponibili presso gli Uffici Postali.

7.1.2 Come nel dettaglio specificato nel successivo art. 8, la spedizione è assicurata da Poste per il valore indicato dal mittente nella lettera di vettura (e comunque fino al valore massimo pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero sul sito Internet www.poste.it). A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma c.c., il cliente presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione.

7.1.3 In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita il mittente ha la facoltà di presentare a Poste la richiesta di risarcimento, che può essere coincidente con il reclamo di cui all'art. 8.2, allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto. Il mittente accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

7.2 CONTRASSEGNO

7.2.1 A richiesta del mittente può essere erogato il servizio di contrassegno, i cui prezzi sono pubblicati sul sito Internet www.poste.it, nonché disponibili presso gli Uffici Postali.

7.2.2 Il mittente ha l'obbligo di indicare sulla lettera di vettura e sul pacco l'importo, in cifre e in lettere, del contrassegno (fino al valore massimo pubblicizzato presso gli Uffici Postali ovvero presso il sito Internet www.poste.it).

7.2.3 Il mittente ha l'obbligo di scegliere le modalità con cui il destinatario corrisponderà l'importo del contrassegno, in contanti ovvero con assegno postale o bancario non trasferibile intestato al mittente (solo per importi superiori a euro 100,00), barrando l'apposita casella della lettera di vettura. Nel caso non vi sia nessuna specificazione, il destinatario pagherà esclusivamente in contanti. Qualora il mittente scelga il pagamento con assegno, pagando il prezzo del servizio all'atto dell'accettazione, non potrà pretendere la restituzione del maggiore importo pagato per tale modalità di incasso nel caso in cui il destinatario dovesse pagare in contanti. Le opzioni di rimborso in caso di pagamento in contanti saranno: c/c postale (con l'indicazione del numero del c/c postale), assegno postale vidimato (vidaut). Per tale ultima modalità di remessa (vidaut) sarà detratto, al momento del rimborso, il prezzo del servizio, il cui importo è pubblicizzato sul sito Internet www.poste.it ovvero presso gli Uffici Postali. Per i pacchi contrassegno consegnati presso l'Ufficio Postale, il rimborso con assegno postale vidimato (vidaut) sarà sostituito da quello con vaglia postale. Per tale ultima modalità di remessa sarà detratto, al momento del rimborso, il prezzo del servizio, il cui importo è pubblicizzato sul sito Internet www.poste.it ovvero presso gli Uffici Postali.

7.3 CONSEGNA AD ORARIO DEFINITO

7.3.1 Il servizio di consegna ad orario definito (di seguito il "Servizio") viene fornito esclusivamente per Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus e prevede il recapito entro l'orario definito del giorno lavorativo successivo a quello di accettazione. L'orario definito è pubblicizzato presso gli uffici postali e sul sito internet di Poste.

Il Servizio viene erogato esclusivamente per le località di partenza/destinazione indicate nell'elenco pubblicato sul sito Internet www.poste.it, ovvero disponibile presso gli Uffici Postali.

Il Cliente è tenuto a consultare preventivamente l'elenco degli Uffici Postali e delle località dove è attivo il Servizio.

7.3.2 Il Servizio si effettua nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (esclusi sabato e festivi). Le spedizioni accettate oltre l'orario limite stabilito per i prodotti di corriere espresso, saranno consegnate entro l'orario definito del secondo giorno lavorativo successivo.

Le spedizioni accettate oltre l'orario limite del venerdì saranno consegnate entro l'orario definito del martedì successivo (se giorno feriale).

7.3.3 La spedizione per la quale è stato richiesto il Servizio viene contrassegnata con un apposito sticker adesivo, applicato sull'involucro esterno dell'invio. Gli stickers adesivi sono disponibili presso gli Uffici Postali.

7.3.4 Il prezzo del Servizio è pubblicato sul sito Internet www.poste.it, ovvero presso gli Uffici Postali.

7.3.5 Le spedizioni per le quali è stato richiesto il Servizio sono soggette a tracciatura elettronica per consentire al cliente di verificare lo stato della spedizione dal 2° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, contattando il Numero 803.160, ovvero consultando l'apposita sezione "Dovequando" del sito Internet www.poste.it

7.3.6 Sono previsti due tentativi di consegna a domicilio: il primo entro l'orario definito del giorno lavorativo (escluso il sabato) successivo all'accettazione, il secondo entro la giornata feriale successiva al primo tentativo di recapito. Per le spedizioni accettate oltre l'orario limite del venerdì, il primo tentativo di consegna sarà effettuato entro l'orario definito del martedì successivo, se feriale. In caso di assenza del destinatario anche al secondo tentativo, sarà lasciato un avviso per il ritiro della spedizione presso l'Ufficio Postale. In fase di consegna verrà acquisita la firma per esteso e leggibile della persona che ha ricevuto l'invio, completa di data e ora di recapito. Contestualmente verranno inserite, ai fini dell'attestazione, le informazioni relative alla data ed all'ora di avvenuta consegna.

7.3.7 In caso di consegna della spedizione con oltre 15 minuti di ritardo rispetto all'orario definito, al mittente è riconosciuto un BONUS per l'utilizzazione gratuita del Servizio con un'altra spedizione della stessa tipologia di quella che ha generato il reclamo.

7.3.8 Il BONUS potrà essere presentato presso qualsiasi Ufficio Postale abilitato all'accettazione del servizio consegna ad orario definito, unitamente all'originale della lettera di vettura (ricevuta per il mittente) di cui il mittente è in possesso.

7.3.9 Il BONUS è valido per sei mesi dalla data della relativa comunicazione di Poste e l'invio della nuova spedizione dovrà essere contestuale alla presentazione del BONUS presso l'Ufficio Postale.

7.3.10 Il ristoro non sarà dovuto al Cliente al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- a) indirizzo errato e/o incompleto
- b) assenza del destinatario
- c) servizio richiesto per spedizioni non ammissibili per dimensioni/peso/contenuto.

7.3.11 Fermo restando quanto previsto al successivo paragrafo 8.5, al cliente è riconosciuto un risarcimento esclusivamente nelle fattispecie e nei limiti degli importi di seguito indicati:

per ritardo nel recapito dal 2° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione:

- € 18,00 per invii Postacelere1 plus;
- € 21,60 per invii Paccocelere1 plus fino a 3 kg;
- € 25,20 per invii Paccocelere1 plus oltre 3 kg e fino a 15 kg;
- € 28,20 per invii Paccocelere1 plus oltre 15 kg e fino a 30 kg;

per ritardo nel recapito eccedente il 6° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, danneggiamento, manomissione, mancato espletamento del Servizio senza giustificati motivi:

- € 43,00 per invii Postacelere1 plus;
- € 46,00 per invii Paccocelere1 plus fino a 3 kg;
- € 49,00 per invii Paccocelere1 plus oltre 3 kg e fino a 15 kg;
- € 51,50 per invii Paccocelere1 plus oltre 15 kg e fino a 30 kg;

7.3.12 Per le spedizioni assicurate la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile di euro 3.000,00. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste, previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00.

In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento di seguito indicato e specificato per ciascun prodotto:

- € 15,00 per invii Postacelere1 plus;
- € 18,00 per invii Paccocelere1 plus fino a 3 kg;
- € 21,00 per invii Paccocelere1 plus oltre 3 kg e fino a 15 kg;
- € 23,50 per invii Paccocelere1 plus oltre 15 kg e fino a 30 kg;

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 secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

7.4 SERVIZIO VOLUMINOSO

Il servizio Voluminoso può essere richiesto esclusivamente per le spedizioni con Paccocelere1 plus e Paccocelere3, con limiti dimensionali fino a cm 140x80x80. Alla spedizione sarà applicato il prezzo previsto nel listino pubblicato sul sito Internet www.poste.it ovvero presso gli Uffici Postali, oltre al costo della spedizione del prodotto di corriere espresso prescelto.

7.5 AVVISO DI RICEVIMENTO

Il mittente può richiedere la prova di avvenuta consegna della spedizione al destinatario compilando ed allegando ad essa l'apposito modulo. I moduli per l'avviso di ricevimento sono disponibili presso gli Uffici Postali abilitati. L'avviso di ricevimento delle spedizioni di Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus è recapitato al mittente con Postacelere1 plus, mentre l'avviso di ricevimento per Paccocelere3 è recapitato al mittente con il canale di posta prioritaria.

8. RESPONSABILITÀ DI POSTE – RECLAMI – RISARCIMENTI

8.1 Poste è responsabile dal momento della presa in consegna degli invii presentati dal Cliente.

8.2 Possono presentare reclamo il mittente, il destinatario o la persona da essi delegata:

- a) compilando una lettera di reclamo che è possibile consegnare presso ogni Ufficio Postale;
- b) scrivendo a Casella Postale 160 – 00144 Roma;
- c) contattando il Customer Services di Poste Italiane, al numero verde 803.160;
- d) compilando e inviando on-line la Lettera di reclamo accessibile dal sito Internet www.poste.it nella specifica sezione "Contattaci".

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

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

8.3 Termini di presentazione dei reclami.

Il termine essenziale per la presentazione dei reclami è di seguito indicato e specificato per ciascun prodotto.

Paccocelere3:

- In generale: dal 4° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre 3 mesi;
- Il reclamo per ritardo oltre il 4° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione;
- Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna, allegando la lettera di vettura.

Postacelere1 plus e Paccocelere1 plus:

- In generale: dal 2° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre 3 mesi.
- Il reclamo per ritardo oltre il 2° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla spedizione.

- Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna, allegando la lettera di vettura.

Paccocelere Maxi

- In generale: dal 4° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione, non oltre 3 mesi.
- Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna, allegando la lettera di vettura.

Per le località di cui alla nota 1 il cui standard di consegna è maggiorato, i termini di presentazione del reclamo aumenteranno proporzionalmente.

8.4 Misura del risarcimento

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

Paccocelere3

- € 11,40 per ritardo nel recapito dal 4° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione;
- € 37,50 per ritardo nel recapito eccedente il 18° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione, nonché per perdita, danneggiamento, manomissione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi;

Paccocelere3 assicurato

- La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile di euro 3.000,00. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste, previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00. In tali casi al cliente è altresì riconosciuto il risarcimento di € 9,50.

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 secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

Postacelere1 plus - Paccocelere1 plus

- Ritardo nel recapito dal 2°giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione:
 - € 12,00 per invii Postacelere1 plus;
 - € 15,60 per invii Paccocelere1 plus fino a 3 kg;
 - € 19,20 per invii Paccocelere1 plus di peso superiore a 3 kg e fino a 15 kg;
 - € 22,20 per invii Paccocelere1 plus di peso superiore a 15 kg e fino a 30 kg.
- Ritardo nel recapito eccedente il 6° giorno* lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, danneggiamento, manomissione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi:
 - € 38,00 per invii Postacelere1 plus;
 - € 41,00 per invii Paccocelere1 plus fino a 3 kg;
 - € 44,00 per invii Paccocelere1 plus di peso superiore a 3 kg e fino a 15 kg;
 - € 46,50 per invii Paccocelere1 plus di peso superiore a 15 kg e fino a 30 kg;

Postacelere1 plus - Paccocelere1 plus assicurato

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile di euro 3.000,00. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00.

In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento nella misura di seguito indicata e specificata per ciascun prodotto:

- € 10,00 per invii Postacelere1 plus;
- € 13,00 per invii Paccocelere1 plus fino a 3 kg;
- € 16,00 per invii Paccocelere1 plus oltre 3 kg e fino a 15 kg;
- € 18,50 per invii Paccocelere1 plus oltre 15 kg e fino a 30 kg;

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 secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

Per Postacelere1 plus o Paccocelere1 plus con consegna ad orario definito: si rinvia ai punti 7.3.11 e 7.3.12.

Paccocelere Maxi

- € 75,00 per perdita, danneggiamento, manomissione, mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi
- Non è previsto alcun risarcimento in caso di ritardo nella consegna.

Paccocelere Maxi assicurato

La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile di euro 3.000,00. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile a Poste previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento di € 25,00.

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 secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

* Per le località di cui alla nota 1, il cui standard di consegna è maggiorato, la decorrenza dei termini per le fattispecie risarcitorie aumenterà proporzionalmente.

8.5 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave e fermo restando quanto previsto negli artt. 2 e 4 delle disposizioni generali del regolamento di conciliazione, consultabile nell'apposita sezione del sito web di Poste www.poste.it, il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie previste nei precedenti paragrafi 7.3.11, 7.3.12 ed 8.4 e nei limiti degli importi in precedenza indicati, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità di Poste è esclusivamente commisurata entro il limite del valore dichiarato e fino al valore massimo assicurabile.

8.6 Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente.

8.7 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, ovvero da qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

8.8 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

8.9 Poste non sarà in ogni caso responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti ed interruzioni del Servizio causati da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente.

8.10 In caso di spedizione danneggiata o manomessa dovrà essere consegnata copia della denuncia/esposto alle Autorità competenti.

9. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

9.1 Con la sottoscrizione della lettera di vettura, il Cliente accetta le presenti condizioni generali e quant'altro ivi richiamato e si obbliga in particolare a:

- a) non utilizzare il servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato;
- b) assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo;
- c) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle CGS e/o delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al servizio;
- d) manlevare e tenere indenne Poste da sanzioni, addebiti o spese derivanti da interventi delle autorità di controllo o dipendenti da inadeguatezza della documentazione, delle licenze e dei permessi richiesti per la spedizione, ovvero derivanti dalla distruzione o restituzione di spedizioni non potute consegnare al destinatario;
- e) rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti da Poste per le spedizioni con Corriere Espresso.

9.2 Il cliente è consapevole della propria responsabilità in merito alla esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la lettera di vettura e con ogni altra documentazione eventualmente allegata alle spedizioni.

9.3 Il cliente garantisce che i materiali utilizzati per le spedizioni affidate a Poste sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti indicati nelle presenti CGS, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti applicabili.

10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

10.1 Nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso all'espletamento del servizio Poste opererà in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del D. lgs. 196/2003.

10.2 Poste si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, il segreto rispetto a tutti i dati personali dei quali avrà conoscenza nello svolgimento del servizio, e a non diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione del presente atto.

10.3 I dati personali saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento del servizio richiesto e per il tempo strettamente necessario all'espletamento dello stesso.

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

10.5 Poste si impegna ad adottare le misure organizzative, fisiche e logiche di cui agli articoli 31 – 36 del D. lgs. 196/2003 e del relativo Disciplinare Tecnico, al fine di assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati trattati.

10.6 Il Cliente, con la sottoscrizione della lettera di vettura, attesta di aver preso visione dell'informativa rilasciata ai sensi dell'art. 13 D. lgs 196/2003 e di essere a conoscenza che le informazioni e i dati che lo riguardano saranno oggetto di trattamento, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, da parte delle strutture e del personale di Poste a ciò preposti ai fini dell'esecuzione degli obblighi scaturenti dal contratto e dei connessi adempimenti normativi.

10.7 Il Cliente potrà in qualsiasi momento rivolgersi a Poste al recapito indicato nell'informativa, per esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 7 del D. lgs. 196/2003, quali ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati, l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione o la cancellazione dei dati per motivi legittimi, nonché per conoscere l'elenco di eventuali Responsabili del trattamento.

11. MODIFICHE

11.1 Poste si riserva il diritto di modificare i corrispettivi dei servizi, ovvero la facoltà di variarne le condizioni contrattuali anche per sopravvenute esigenze tecnico-operative, economiche e gestionali.

11.2 Le variazioni saranno pubblicizzate presso gli Uffici Postali e sul sito Internet www.poste.it.

12. DISCIPLINA APPLICABILE

12.1 Le CGS, come di volta in volta modificate e integrate, prevalgono sulle previsioni contenute nella lettera di vettura di ciascuna spedizione, che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

12.2 Per tutto quanto non previsto nelle presenti CGS si applicano le disposizioni del codice civile anche con riguardo a quelle che disciplinano il trasporto di cose, il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 1 Ottobre 2008 (G.U. n. 242 del 15 Ottobre 2008) e la Carta della qualità dei prodotti postali.

13. FORO COMPETENTE

13.1 Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGS, nonché all'esecuzione del Servizio, qualora il Cliente sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Roma.

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

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