

***GUIDA ALLE SPEDIZIONI CON***



## INDICE

### 1. CONDIZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

- 1.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
- 1.2. PESO E DIMENSIONI
- 1.3. CONFEZIONAMENTO
- 1.4. NORMATIVA FITOSANITARIA LEGNO ISPM 15
- 1.5. CONTENUTI E DIVIETI
- 1.6. MERCI PERICOLOSE

### 2. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

- 2.1. LETTERA DI VETTURA
- 2.2. FATTURA COMMERCIALE
- 2.3. DICHIARAZIONE DOGANALE - EXTRA UNIONE EUROPEA
- 2.4. DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

### 3. ALTRI SERVIZI

- 3.1. SERVIZI ACCESSORI

### 4. RECLAMI E RIMBORSI

- 4.1. INFORMAZIONI SULLA SPEDIZIONE
- 4.2. RECLAMI – RIMBORSI- RISARCIMENTO PACCHI ASSICURATI

### ALLEGATI

- 1. LISTINO PREZZI – COSTO ACCESSORI QPE
- 2. DELIVERY AREA
- 3. FORM. (Dichiarazione di Washington)
- 4. MODULISTICA QPE
- 5. Distinta SMA per impostazione presso Centri Accettazione Servizi Postali (Solo clienti con Accordo Commerciale)
- 6. Distinta Analitica per accettazione presso Centri Accettazione Servizi Postali (Solo clienti con Accordo Commerciale)

## **PREMESSA**

Il presente documento stabilisce le condizioni ed istruzioni operative a cui il Cliente deve attenersi per effettuare le spedizioni con Quick Pack Europe. Esso è parte integrante e sostanziale delle Condizioni generali del servizio Quick Pack Europe, disponibili sul sito web di Poste Italiane e presso gli Uffici postali abilitati.

**Capitolo 1.  
CONDIZIONI PER  
L'ACCESSO AL SERVIZIO**

## 1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Quick Pack Europe è (di seguito anche “QPE” o “servizio”), è un servizio di Corriere Espresso Internazionale che ha per oggetto l'accettazione, il trasporto e la consegna in tempi rapidi di pacchi fino a 30 kg diretti verso i paesi :

**Paesi serviti Unione Europea:** *Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria*

**Extra U.E:** *Islanda, Isole Canarie, Jersey, Guernesey, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera, Ceuta, Melilla, Is. Aland Is. Helgoland, Busingen.*

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì entro **3 giorni lavorativi** oltre quello di spedizione (principali località – esclusi sabato e festivi) salvo località particolari <sup>(1)</sup> e salvo l'espletamento di eventuali formalità doganali (per i soli paesi Extra UE).

<sup>(1)</sup> Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare. Informazioni di dettaglio si possono acquisire presso l'ufficio postale o contattando il Customer Services di Poste Italiane al numero 803.160

N.B: I giorni festivi ed il sabato non sono computati nei tempi di consegna.

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

**Tracciatura elettronica:** Il servizio di tracciatura elettronica consente di conoscere in qualsiasi momento lo stato della spedizione. Il servizio è disponibile sul sito Internet di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione “**dovequando**”, o tramite il Contact Center di Poste Italiane al numero 803160 indicando il numero riportato sotto il codice a barre della lettera di vettura.

**Il servizio non è disponibile per: Islanda, Liechtenstein**

**Tentativi di Recapito:** è previsto 1 tentativo di recapito.

In caso di assenza del destinatario, nella cassetta postale viene lasciato l'avviso di mancata consegna su cui sono riportate le seguenti indicazioni: data ed ora del tentativo di consegna, indirizzo e numero di telefono dell'Ufficio presso cui la spedizione è giacente, il termine ultimo di giacenza. Il pacco rimane in giacenza presso l'ufficio indicato nell'avviso per 15 giorni. Il pacco ritenuto "non consegnabile" per invio rifiutato; indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, ovvero per destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto, o trasferito, alla scadenza del periodo di giacenza, sarà restituito al mittente.

**GIACENZA:** i pacchi in attesa di consegna, dopo il primo tentativo di recapito, sono tenuti in giacenza per 15 giorni (inclusi sabato e festivi). Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente. Le spedizioni senza esito (rifiutate sia dal destinatario che dal mittente, o che sia impossibile recapitare per indirizzo insufficiente, errato, destinatario sconosciuto o trasferito, ecc..), sono inviate al macero decorso il termine di 30 giorni di giacenza presso il Gateway di competenza.

### Specifiche condizioni di servizio

Alcune informazioni su specifiche modalità di spedizione, ovvero sulla documentazione specifica da allegare alla spedizione verso determinati paesi sono indicate nella sezione del presente documento dedicata agli Allegati.

### Uffici abilitati

L'elenco degli uffici abilitati alle spedizioni di QPE è disponibile sul sito internet di Poste italiane nella sezione dedicata: *Ricerca ufficio postale- servizi.*

### Modulistica

Per le spedizioni con QPE è necessario utilizzare l'apposita modulistica, disponibile presso gli Uffici postali abilitati, costituita dalla Lettera di Vettura, nonché da documenti specifici quale la Dichiarazione Doganale (CN23) richiesta per le spedizioni di Merci verso paesi Extra UE.(\*)

In particolare, i clienti che abbiano stipulato un Accordo Commerciale con Poste Italiane e che siano stati autorizzati ad effettuare le spedizioni presso un Centro di Accettazione Servizi Postali, sono tenuti a consegnare gli invii corredati di una distinta riepilogativa (Allegato 5) e di dettaglio (Allegato 6). Le distinte devono essere compilate dal Cliente in modo esatto e completo in quanto necessarie per la fatturazione (All.5 e All. 6).

## 1.2 PESO E DIMENSIONI

### Documenti e Pacchi

#### **Peso:**

**Il peso limite delle spedizioni Quick Pack Europe è di Kg. 30.**

#### **Dimensioni**

**1) Dimensioni minime:** i lati non devono essere inferiori a cm 20 x 11.

**2) Dimensioni massime\*** il lato più lungo non deve essere superiore a cm. 150 (lunghezza) e la somma dei tre lati non deve essere superiore a cm. 225;

\* Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza sommata al doppio del diametro non deve essere inferiore a cm 17e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a cm 10.

I plichi eccedenti i limiti massimi di peso o di dimensioni consentiti, non potranno essere accettati.

## 1.3 CONFEZIONAMENTO

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

Il mittente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire alla merce un'adeguata protezione nelle operazioni di trasporto e di distribuzione, una adeguata resistenza ai cambiamenti climatici e di temperatura, nonché alle variazioni della pressione atmosferica, trattandosi di spedizioni per via aerea. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni.

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.).

### **SCATOLE**

Possono essere utilizzati tutti i tipi di scatole utili per l'invio di oggetti solidi, che sono in vendita anche presso gli Uffici Postali.

### **LIQUIDI**

La spedizione di liquidi è ammessa esclusivamente con imballaggi speciali. I liquidi devono essere inseriti in recipienti a perfetta tenuta stagna. Ogni recipiente deve essere posto in un contenitore di metallo, legno, plastica o cartone riempito di segatura o materiale equivalente in quantità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura del recipiente. La correttezza dell'imballaggio può essere verificata se agitando energicamente il contenitore non si avverte alcun rumore.

**N.B: Non sono accettate confezioni o imballi su cui è riportata un etichetta di pericolosità, rombo di pericolosità (cap. 1.6 Merci Pericolose”).**

## 1.4 NORMATIVA FITOSANITARIA LEGNO ISPM 15

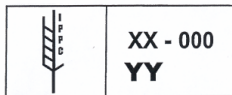
### Convenzione Internazionale per la Protezione dei Vegetali (IPPC) per l'utilizzo di imballaggi di legno.

La FAO ha approvato nel 2002 le «Linee Guida per la Regolamentazione dei Materiali da Imballaggio in Legno nel Commercio Internazionale» (ISPM-15), finalizzate a ridurre la diffusione di parassiti forestali attraverso l'imballaggio di legno grezzo impiegato nel commercio internazionale. L'ISPM 15 (International Standards for Phytosanitary Measures) stabilisce che le ditte produttrici degli imballaggi di legno e gli esportatori (**export/import**) che li utilizzino devono certificare, con un simbolo universalmente riconosciuto (marchio IPPC/FAO) che il materiale di imballaggio di legno è stato fumigato o trattato termicamente.

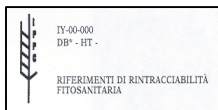
Gli imballaggi di legno, quindi, devono riportare il marchio IPPC FAO che ne garantisce la conformità allo standard ISPM 15 FAO. Il Marchio **IPPC/FAO** è permanente, non trasferibile e deve essere **visibile** (preferibilmente apposto sui due lati opposti dell'imballaggio di legno).

**Il mittente è tenuto ad accertare preventivamente che l'imballaggio di legno utilizzato per la spedizione, riporti il marchio IPPC/FAO per evitare l'applicazione delle previste misure fitosanitarie (restituzione, disinfestazione o distruzione).**

#### Schema di marchio IPPC/FAO



XX – codice ISO del paese produttore  
 000 – codice produttore e zona d'origine  
 YY – tipo di trattamento: HT – Tratt. a caldo  
 MB–Fumigazione



## 1.5 CONTENUTI E DIVIETI

Le spedizioni possono contenere documenti ed oggetti per i quali non esista il divieto di esportazione o di importazione o per i quali non sia espressamente vietato il trasporto aereo.

### OGGETTI NON AMMESSI

Non sono ammessi gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali od internazionali o che, per loro natura o imballaggio, possano mettere in pericolo la vita umana o animale, o recare pregiudizio ai mezzi di trasporto, o che possano altrimenti danneggiare o contaminare altre merci trasportate, ovvero il cui trasporto, importazione o esportazione siano vietati da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo federale, statale, locale di qualsiasi paese da o attraverso il quale possa essere effettuata la spedizione.

Seguono indicazioni specifiche su alcuni oggetti non ammessi, ovvero ammessi a particolari condizioni.

#### E' VIETATO INVIARE:

- ⇨ denaro in qualunque valuta, carte valori, francobolli, titoli nominativi o al portatore.
- ⇨ oro, metalli preziosi lavorati e non, pietre preziose, carboni e diamanti industriali;
- ⇨ orologi di valore superiore al massimo assicurabile con Poste Italiane;
- ⇨ pellicce intere (capi interi)
- ⇨ tappeti di valore superiore al massimo assicurabile; con Poste Italiane;
- ⇨ oggetti di valore artistico, di antiquariato, di collezionismo,
- ⇨ opere d'arte o parti di esse, antichità in genere;
- ⇨ armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ordigni esplosivi, inclusi materiali pericolosi o combustibili;
- ⇨ materiale pornografico;
- ⇨ animali vivi o morti, piante;
- ⇨ prodotti alimentari deperibili, o beni a temperatura controllata; materiale deteriorabile;
- ⇨ articoli soggetti alle restrizioni IATA (liquidi e materiali infiammabili;)
- ⇨ qualsiasi sostanza pericolosa
- ⇨ passaporti e/o documenti d'identità

## 1.6 MERCI PERICOLOSE

Gli enti governativi (ENAC – ENAV) e le strutture del trasporto aereo internazionale (IATA e ICAO) hanno definito 9 classi di merci pericolose non idonee al trasporto.

Le spedizioni di merci classificate come “**merci pericolose**” ovvero che riportino “**ETICHETTA DI PERICOLO**”, non possono essere accettate.

Qualora si riscontri ai raggi x (radiogeno) che una spedizione già avviata contenga materiale pericoloso, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un’area sicura. Il servizio Assistenza clienti ne darà immediata comunicazione al mittente, il quale ha la facoltà di:

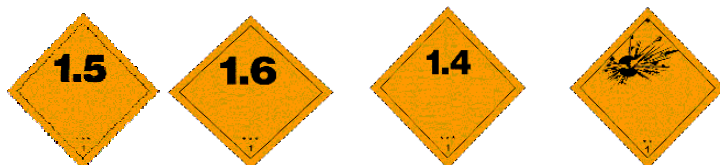
a) provvedere al ritiro immediato della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese;

b) autorizzare l’abbandono della spedizione con le modalità indicate dal servizio assistenza clienti, con addebito delle relative spese di smaltimento.

### CLASSIFICAZIONI MERCI PERICOLOSE

#### CLASSE 1:

**ESPLOSIVI (munizioni, granate, detonatori)**



Colore sfondo: arancione

Simbolo: bomba che esplode: divisioni 1.1, 1.2, 1.3

Testo nero: divisioni 1.4, 1.5, 1.6

Testo: Esplosivi

#### CLASSE 2:



**GAS (tutti gli aerosol, bombole di gas, butano, propano, gas liquefatti a base di petrolio, accendini)**

Divisione 2.1: gas infiammabile, sfondo rosso, simbolo della fiamma

Divisione 2.2: gas non infiammabile, non tossico, sfondo verde, simbolo di una bombola di gas

Divisione 2.3: gas tossico, sfondo bianco, simbolo del teschio con due ossa incrociate

#### CLASSE 3:



**LIQUIDI INFIAMMABILI (petrolio, benzina, alcune vernici, solvente, acqua ragia - alcool)**

Colore di sfondo: rosso

Simbolo: fiamma

Testo: Liquido infiammabile

**CLASSE 4:**



**SOLIDI INFIAMMABILI, A COMBUSTIONE SPONTANEA E PERICOLOSI DA BAGNATI (fiammiferi, fosforo, litio)**

Divisione 4.1: solido infiammabile, bianco con sette strisce verticali rosse, fiamma nera  
 Divisione 4.2: a combustione spontanea, metà superiore bianca e metà inferiore nera, fiamma nera  
 Divisione 4.3: pericoloso da bagnato, sfondo blu, immagini blu o bianche

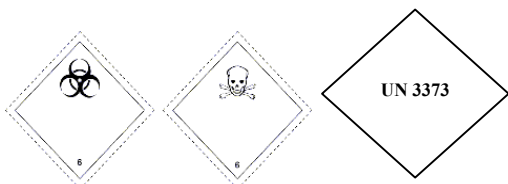
**CLASSE 5:**



**OSSIDANTI E PEROSSIDI ORGANICI (ossigeno, alcune candeggine industriali, detersivi per fogna)**

Divisione 5.1: ossidante, sfondo giallo, fiamma nera su un cerchio  
 Divisione 5.2: perossido organico, sfondo giallo, fiamma nera su un cerchio

**CLASSE 6:**



**sostanze biologiche cat. B - diagnostiche e cliniche**

“Biological substance, category B” -“Diagnostic specimen” or “Clinical specimen”

**SOSTANZE TOSSICHE ED INFETTIVE (diserbanti, cianuro, campioni di cibo infetti)**

Divisione 6.1: sostanza tossica, sfondo bianco, simbolo del teschio con due ossa incrociate  
 Divisione 6.2: sostanza infettiva, sfondo bianco, simbolo nero (tre falci sovrapposte ad un cerchio)

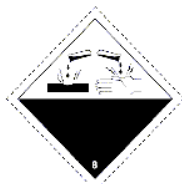
**CLASSE 7:**



**MATERIALE RADIOATTIVO (alcuni estintori antincendio, isotopi medicali)**

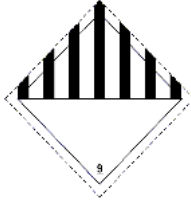
Bianco categoria I, sfondo bianco; simbolo: trifoglio nero  
 Giallo categoria II, metà superiore gialla e metà inferiore bianca; simbolo: trifoglio nero  
 Giallo categoria III, metà superiore gialla e metà inferiore bianca; simbolo: trifoglio nero

**CLASSE 8:**



**CORROSIVI (acido solforico, batterie per auto ad acido)**

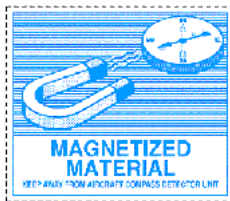
Sfondo: metà superiore bianca, metà inferiore nera con bordo bianco  
 Simbolo: liquidi versati da due provette di vetro che attaccano una mano e del metallo

**CLASSE 9:**

**MATERIALI PERICOLOSI VARI (ghiaccio secco, batterie al litio, alcune apparecchiature salvavita, materiale magnetizzato)**

Sfondo: bianco

Simbolo: sette strisce nere verticali nella metà superiore

**ETICHETTE PER IL TRASPORTO - CLASSI VARIE**

**Capitolo 2.**  
**DOCUMENTI DI SPEDIZIONE**

## 2.1 LETTERA DI VETTURA

Tutte le spedizioni devono essere corredate da un'apposita Lettera di Vettura che deve essere applicata sull'involucro ed è fornita da Poste Italiane S.p.A..

Il mittente deve compilare la Lettera di Vettura secondo le modalità sottoindicate ed apporre la propria firma anche per accettazione delle Condizioni Generali del servizio QPE.

La Lettera di Vettura è composta da cinque copie:

- copia 1: per l'ufficio postale di accettazione;
- copia 2: per il destinatario;
- copia 3: prova di recapito;
- copia 4: per l'ufficio estero di destinazione;
- copia 5: per il mittente.

Il mittente è tenuto a compilare la Lettera di Vettura in modo chiaro, preciso e completo, utilizzando caratteri latini, senza cancellature né correzioni, indicando:

⇒ **Nome ed indirizzo del mittente e del destinatario:** sulla Lettera di Vettura deve essere indicato il nome e l'indirizzo, completo di CAP, sia del mittente che del destinatario, eventuali recapiti telefonici, o i numeri di fax e gli eventuali indirizzi di posta elettronica, scritti in modo chiaro e leggibile.

Tutti i dati indicati nella lettera di vettura devono corrispondere esattamente a quelli riportati sull'involucro della spedizione e nella ulteriore documentazione eventualmente richiesta ( fattura commerciale, dichiarazione doganale CN23).

⇒ **CAP destinatario.** Il mittente è tenuto ad indicare, ovvero verificare la correttezza e la completezza del Cap destinatario, necessario per garantire la regolarità del servizio.

⇒ **Oggetto della spedizione:** deve essere specificato se si tratta di **Documenti o Merce**

⇒ **Peso netto:** il peso della merce contenuta nel pacco.

⇒ **Data e firma del mittente:** Sottoscrizione del mittente, anche per accettazione delle condizioni generali di servizio.

**Per i pacchi diretti ai Paesi dell'Unione Europea non è necessario allegare alcuna documentazione doganale.**

## 2.2 FATTURA COMMERCIALE

Le spedizioni di merci e materiali di valore commerciale, destinati alla vendita e non classificabili come documenti, sono soggette alle normative doganali che prevedono l'emissione della fattura commerciale.

### **“Merci” destinate nei paesi Extra Unione**

Le spedizioni di “Merci” verso paesi Extra Unione devono essere sempre accompagnate dalla **fattura commerciale**.

La Fattura commerciale deve essere compilata in ogni parte ed in particolare deve contenere le seguenti voci:

1. numero di fattura;
2. nome e indirizzo completo del mittente, P. IVA, CF;
3. nome, indirizzo completo e numero telefonico del destinatario;
4. peso netto e lordo della merce
5. descrizione dettagliata della merce, evitando espressioni generiche
6. paese di origine della merce ai fini delle esenzioni daziarie;
7. valore unitario di ogni articolo;
8. valore subtotale per ogni tipologia di prodotto;
9. valore totale come somma dei valori dei prodotti elencati;\*\*
10. valuta EUR o USD;\*\*
11. data e luogo di emissione;
12. firma e timbro originali.

Nella fattura commerciale è necessario

a) \*descrivere dettagliatamente che cosa si sta inviando ed il materiale di composizione, per agevolare le operazioni di sdoganamento ed evitare ritardi doganali. Es. "tessili" e "abbigliamento", deve essere specificato se non contengono parti in "Pelle", come prescritto dalla Convenzione di Washington (All 1).

\*Esempi di descrizione:

Descrizione generica errata	Descrizione dettagliata corretta
Documenti/Documents	Contratti commerciali/Business contract
Regali/Gift	Libri inviati come regalistica natalizia/Books sent as a Christmas gift
Ricambi/Spare parts	Valvola ad ago/Needle valve
Tessile/Textile	Camicia da uomo 100% cotone/Men's shirt 100% cotton

N.B: Non sono considerate valide "Descrizioni" che dichiarino "nessun valore" o valore "0" (zero).  
Deve essere indicato il "COUNTRY OF ORIGIN" – origine della merce (5) – di ciò che si spedisce.

b) Il valore totale e la valuta devono corrispondere a quanto indicato sulla Lettera di Vettura.

c) Il valore non può essere inferiore o uguale al costo della spedizione.

Inoltre:

1) Se la fattura è intestata ad un'azienda comunitaria, è necessaria una dichiarazione della ditta mittente sui motivi della presenza in Italia della merce.

2) La ditta mittente EXTRA UE deve sempre indicare un rappresentante fiscale italiano ed il relativo numero di Partita Iva.

**NB. Se viene richiesta l'esenzione in base all'art 8. del DPR 633/1972, la spedizione deve essere accompagnata esclusivamente dalla fattura commerciale. Il timbro della richiesta di esenzione deve essere visibile nel corpo del documento.**

## 2.3 DICHIARAZIONE DOGANALE - EXTRA UNIONE EUROPEA

### Dichiarazione doganale:

Per le merci soggette a verifica doganale, il mittente è tenuto a corredare la spedizione con la dichiarazione doganale utile ad agevolare le operazioni di sdoganamento ed evitare ritardi doganali.

Nella dichiarazione doganale il mittente è tenuto ad indicare il contenuto ed il valore della spedizione e a dichiarare che il materiale di composizione della merci è conforme alle norme internazionali che ne stabiliscono i requisiti di esportabilità.

Le spedizioni di **merci verso paesi extra Unione Europea** devono essere accompagnate dalla dichiarazione doganale CN23, nonché dall'eventuale ulteriore documentazione indicata al successivo **paragrafo 2.4.**

La dichiarazione doganale CN23 deve essere compilata in tre copie ed inserita nella tasca adesiva applicata sull'involucro esterno dei pacchi, contenente la lettera di vettura.

Il mittente è tenuto a compilare la dichiarazione doganale CN23) indicando nelle apposite caselle: **nome ed indirizzo del mittente e del destinatario, da riportare esattamente sia sul pacco che sulla Lettera di Vettura; descrizione del contenuto evitando espressioni generiche; paese di origine delle merci; peso; valore in dogana; numero dei certificati (documenti accompagnatori); data e la firma.**

Nella stessa tasca dovrà essere inserita anche la documentazione di cui al successivo paragrafo 2.4

Per consentire, inoltre, l'ispezione doganale dei plichi contenenti documenti/lettere aventi carattere di corrispondenza personale, il mittente è tenuto ad apporre nell'angolo superiore sinistro del frontespizio del plico l'apposita etichetta indicata nell'All. 4.

## 2.4 DOCUMENTI DI SPEDIZIONE

Per le spedizioni con QPE se il mittente è

- un privato deve allegare:

- CN23 **Dichiarazione Doganale;**
- **Codice Fiscale (fotocopia leggibile), per importi superiori a € 1.000;**

- **una Società** devono essere allegati i seguenti documenti:

- **CN23 Dichiarazione Doganale;**
- **fattura commerciale in TRIPLICE copia ;**

### **Merci particolari che devono essere spedite con una documentazione supplementare:**

**Oggetti in pelle:** le spedizioni di prodotti in pelle devono essere accompagnate, oltre che dai documenti citati nei precedenti punti, anche da:

*1. un certificato CITES rilasciato dal Corpo Forestale dello Stato, oppure;*

*2. da un'autocertificazione del mittente, che le pelli utilizzate non sono di specie di animali protette, e non rientrano nell'elenco redatto nella Convenzione di Washington ratificata in Italia con legge n.874 del 19.12.1975 (Convention on International Trade of Endangered Species" - CITES <http://www.cites.org/>. **(cd. Dichiarazione di Washington-All. 3)**;*

**Cap. 3**  
**ALTRI SERVIZI**

## 3.1 SERVIZI ACCESSORI

### ASSICURAZIONE

A richiesta del Mittente (barrando l'apposita casella della Lettera di Vettura e versando il relativo importo) può essere erogato il servizio di Assicurazione i cui prezzi sono pubblicati sul sito web di Poste.

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

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

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 allegando obbligatoriamente 1) originale della lettera di vettura; 2) la documentazione attestante l'entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto.

A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c. c., il mittente con la sottoscrizione della lettera di vettura presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione e accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00. Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare correttamente sulla Lettera di Vettura il contenuto ed il valore della merce.

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

Nel caso che il destinatario ritiri un pacco apparentemente integro che si rilevi successivamente privo del contenuto o con contenuto manomesso, il reclamante, per ottenere il risarcimento, oltre a presentare la predetta documentazione, dovrà sporgere denuncia alle Autorità Competenti allegandone una copia al reclamo.

**ATTENZIONE.** La copertura assicurativa è esclusa per la spedizione di merci e valori per i quali esista il divieto di esportazione o di importazione o per i quali sia espressamente vietato il trasporto aereo; sono applicabili anche alle spedizioni con QPE le limitazioni di cui ai Par. **1.5. (CONTENUTI E DIVIETI)** e **1.6. (MERCİ PERICOLOSE)**.

**CONTRASSEGNO:** Non è ammesso il servizio accessorio di contrassegno.

**AVVISO DI RICEVIMENTO:** Non è ammesso il servizio accessorio di avviso di ricevimento.

**Cap. 4**  
**RECLAMI E RIMBORSI**

## 4.1 INFORMAZIONI SULLA SPEDIZIONE

Le informazioni concernenti le spedizioni di QPE possono essere richieste direttamente al Call Center di Poste italiane al numero verde 803.160, ovvero consultando il sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

La spedizione è tracciata per la maggior parte delle destinazioni servite.

Per ogni singola spedizione devono essere indicati i seguenti dati:

- Il numero della spedizione e la data di accettazione;
- l'indirizzo completo del destinatario.

## 4.2 RECLAMI – RIMBORSI- RISARCIMENTO PACCHI ASSICURATI

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

### COME E DOVE PRESENTARE UN RECLAMO

Il mittente può presentare reclamo:

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

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

### TERMINI DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il termine essenziale per la presentazione dei reclami è in generale

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

### MISURA DEL RISARCIMENTO

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

#### Misura del risarcimento

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

#### QPE Quick Pack Europe

-in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, il risarcimento è pari al valore del contenuto fino a 450 DTS, previa presentazione da parte del reclamante della documentazione attestante l'entità del danno subito (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente), come previsto dagli accordi sottoscritti dai Paesi aderenti al servizio QPE.

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

#### QPE Quick Pack Europe assicurato

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

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

### 4.3 RISARCIMENTO PACCHI ASSICURATI

In caso di perdita, danneggiamento o manomissione di un pacco assicurato, il Cliente ha la facoltà di presentare la richiesta di risarcimento (che può essere coincidente con il reclamo da presentarsi entro 15 giorni dalla consegna), utilizzando il modello unico da consegnare presso uno degli Uffici Postali abilitati.

La richiesta deve contenere una descrizione dettagliata del danno subito e ad essa devono essere allegati obbligatoriamente 1) originale della lettera di vettura; 2) la documentazione attestante l'entità del danno subito entro il valore massimo assicurabile (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto.

Qualora il destinatario ritiri un pacco apparentemente integro e che all'apertura risulti privo del contenuto o con contenuto manomesso, deve segnalarlo tempestivamente all'ufficio postale che ha effettuato la consegna e, per ottenere il risarcimento, oltre a presentare la predetta documentazione, deve allegare copia della relativa denuncia alle autorità competenti.

Se al momento della consegna del pacco il destinatario non esprime riserve sullo stato del pacco con apposita annotazione scritta sulla copia della Lettera di Vettura, il "contratto" stipulato con Poste Italiane si ritiene concluso.

Nei casi di rapina, incendio, furto del mezzo del vettore, ovvero furto o rapina nel magazzino di transito, ovvero in caso di sinistro grave e per tutti i casi in cui Poste Italiane è tenuta a chiedere l'intervento peritale, la liquidazione del danno è subordinata all'esito di tutte le indagini e perizie.

Gli eventuali danni accertati saranno risarciti nella misura del 90% del valore assicurato (scoperto del 10%) con una somma minima di € 26,00. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla lettera di vettura sia indicato correttamente il contenuto ed il valore della merce.

Es.: in caso di danno accertato, liquidabile in Euro 1.033,00 il risarcimento sarà di Euro 930,00 (detrazione del 10%). Nel caso invece, di danno liquidabile di Euro 77,47 il risarcimento sarà di Euro 51,47 (detrazione fissa di Euro 26,00).

Ai sensi dell'art. 1891, secondo comma, c.c., il mittente con la sottoscrizione della lettera di vettura presta espresso consenso a che Poste Italiane faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione e accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a euro 26,00.

Il diritto all'indennizzo si prescrive nei termini previsti dalla normativa vigente e sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

L'avvenuta liquidazione comporta la rinuncia a qualsiasi ulteriore richiesta di rimborso nei confronti di Poste Italiane.

Al cliente nulla è dovuto per reclami tardivi, ovvero privi di riscontro documentale.

**ALLEGATI**

**LISTINO PREZZI****ALL.1**

**Clientela retail: i prezzi sono pubblicati sul sito internet di Posteitaliane al link:**

**[http://www.poste.it/postali/pacchi\\_estero/quick.shtml](http://www.poste.it/postali/pacchi_estero/quick.shtml)**

**Clienti in convenzione: il listino prezzi è allegato all'Accordo Commerciale**

## ALL. 2

DELIVERY AREA - Quick Pack Europe

GRUPPO 1	GRUPPO 2
AUSTRIA	ISLANDA
BELGIO	ISOLE CANARIE
DANIMARCA	ISOLE DEL CANALE ( JERSEY )
FINLANDIA	LIECHTENSTEIN
ESTONIA	NORVEGIA
FRANCIA	SVIZZERA
GERMANIA	CEUTA
GRECIA	MELILLA
IRLANDA	ISOLE DI ALAND
ISOLE DEL CANALE ( GUERNSEY )	ISOLE DI HELGOLAND
LUSSEMBURGO	BUSINGEN
OLANDA	
POLONIA	
PORTOGALLO	
REGNO UNITO	
REPUBBLICA CECA	
SLOVACCHIA	
SLOVENIA	
SPAGNA	
SVEZIA	
UNGHERIA	

**ALL. 3****Dichiarazione per oggetti confezionati con pelli senza alcun trattamento particolare, similpelle, e campioni di pelle.**

Il sottoscritto: \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

**dichiara**

sotto la propria personale responsabilità, che la merce descritta nella lettera di vettura n: \_\_\_\_\_ e nella fattura numero \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ non è confezionata con pelli derivanti da specie animali protette dalla Convenzione di Washington (ratificata in Italia con legge 874 del 19/12/1987 e successive integrazioni), né con pelli conciate con oli e prodotti derivati dalla lavorazione di grasso di balene o altri cetacei in via di estinzione.

LOCALITA'....., DATA.....

In fede :

\_\_\_\_\_  
**Timbro e firma**



**ALL. 5 Distinta SMA per impostazione presso Centri Accettazione Servizi Postali (Solo clienti con Accordo Commerciale)**

<b>Posteitaliane</b>		<i>Distinta SMA - QPE (Quick Pack Europe)</i>			
<b>PARTE RISERVATA AL CLIENTE</b>					
AUTORIZZAZIONE SMA N°: _____					
RAGIONE SOCIALE DEL CLIENTE: _____					
CODICE SAP DEL DEL CLIENTE (MITTENTE): ( ID SAP r3 ) : _____					
N. CONTO CONTRATTUALE: _____					
CENTRO ACCETTANTE (cod. AGE): _____					
DATA DI SPEDIZIONE (gg/mm/aaaa): _____					
MODALITA' DI PAGAMENTO: <b>POSTICIPATO</b>					
Quantità	Peso Unitario	Destinazione <sup>1</sup>	Destinazione Fiscale (UE/EXTRA UE)	Tariffa	Importo
<b>TOTALE IMPORTO SPEDIZIONE AL NETTO DELL'EVENTUALE SERVIZIO DI ASSICURAZIONE* ( a )</b>					
Numero totale pezzi per i quali viene richiesto servizio di assicurazione		tariffa unitaria		<b>IMPORTO ASSICURAZIONE - esente iva - (b)</b>	
<b>TOTALE IMPORTO SPEDIZIONE* ( a+b)</b>					
<small>*L'importo si intende al netto dell' IVA  <sup>1</sup> Le destinazioni QPE come da allegato Accordo Commerciale (DOC 6-Paesi raggiunti dal servizio) : Gruppo1) Austria, Belgio, Danimarca, Finlandia, Estonia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Slovacchia Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria; Gruppo 2) Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein, Jersey, Guernsey, Is. Canarie, Ceuta, Melilla , Is. Aland, Is. Helgoland, Busingen.</small>					
<b>ACCETTAZIONE CON RISERVA*</b>					
Firma del cliente .....			Data .....		
<small>** Il cliente si impegna ad accettare eventuali discordanze riscontrate da Poste Italiane rispetto a quanto dichiarato.</small>					
<b>PARTE RISERVATA A POSTE ITALIANE S.p.A.</b>			<b>DATI DI CONVALIDA ACCETTAZIONE</b>		
Anomalie riscontrate: _____					
_____					
_____					
Data _____		Firma _____		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 60px; height: 60px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <b>Timbro</b> </div>	
Notazioni varie: _____					
_____					
_____					
N° ORDINE SAP: _____			Firma _____		

