

# POSTEDELIVERY BUSINESS

Il presente documento descrive  
le caratteristiche dei prodotti nazionali  
Poste Delivery Business Express  
e Poste Delivery Business Standard

**Posteitaliane**

# POSTEDELIVERY BUSINESS EXPRESS

<b>1. CARATTERISTICHE DI BASE</b> .....	<b>1</b>
1.1 PESO E DIMENSIONI .....	1
1.2 MULTICOLLO .....	1
1.3 TEMPI DI CONSEGNA .....	2
1.4 MODALITÀ DI ACCESSO .....	2
1.5 PICK-UP .....	4
1.6 MODALITÀ DI CONSEGNA .....	5
1.6.1 <i>Consegna a domicilio</i> .....	5
1.6.2 <i>Consegna presso l'Ufficio Postale</i> .....	6
1.6.3 <i>Consegna presso un PuntoPoste / PuntoPoste Locker</i> .....	6
1.7 GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE .....	7
1.8 SVINCOLO MITTENTE .....	8
1.9 TRACCIATURA E MONITORAGGIO .....	9
<b>2. OPZIONI DI CONSEGNA</b> .....	<b>10</b>
<b>3. SERVIZI ACCESSORI</b> .....	<b>12</b>
3.1 CONTRASSEGNO .....	12
3.1.1 <i>Modalità di incasso</i> .....	12
3.1.2 <i>Rimessa dei pagamenti</i> .....	13
3.2 LIMITI DI RESPONSABILITÀ .....	14
3.2.1 <i>Autorizzazioni</i> .....	14
3.2.2 <i>Corrispettivi</i> .....	14
3.3 COPERTURA FULL .....	15
3.4 COPERTURA BASIC .....	15
3.5 BOXLESS .....	16
<b>4. SERVIZI ACCESSORI DI CONSEGNA</b> .....	<b>17</b>
4.1 CONSEGNA AL VICINO .....	17
4.2 DIGIPOD .....	17
4.3 SMART ALERT E SCEGLI TU .....	17
4.4 POSTEDELIVERY NOW .....	19
4.5 INSTANT DELIVERY .....	22

4.6	TIME DEFINITE .....	23
4.6.1	ORE 9.00 .....	23
4.6.2	ORE 10.00 .....	24
4.6.3	ORE 12.00 .....	24
4.6.4	Garanzia di Consegna ore 9.00 / ore 10.00 / ore 12.00.....	24
4.7	CONSEGNA AL PIANO.....	25
4.8	CONSEGNA SU APPUNTAMENTO .....	25
4.9	CONSEGNA DI SABATO .....	26
4.10	CONSEGNA DI SERA.....	27
4.11	CONSEGNA A GIORNO E ORARIO DEFINITO .....	27
4.11.1	Consegna programmata .....	27
4.11.2	Consegna a giorno stabilito.....	28
<b>5.</b>	<b>SUPPLEMENTI.....</b>	<b>29</b>
5.1	SUPPLEMENTO SCS (SICILIA, CALABRIA, SARDEGNA).....	29
5.2	SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “DISAGIATE” .....	29
5.3	SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “PERIFERICHE” .....	29
5.4	SUPPLEMENTO CARBURANTE .....	30
5.5	SUPPLEMENTO FUORI DIMENSIONE .....	30
5.6	SUPPEMENTO FUORI SAGOMA .....	31
5.7	SUPPLEMENTO COLLI NON SOVRAPPONIBILI .....	31
5.8	SPEDIZIONI NON CONSEGNAIBILI.....	31
5.9	RITORNO AL MITTENTE.....	31
5.10	SUPPLEMENTO PAPERLESS .....	32
5.11	SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE .....	32
<b>6.</b>	<b>ASSISTENZA CLIENTI.....</b>	<b>33</b>

# 1. CARATTERISTICHE DI BASE

## 1.1 PESO E DIMENSIONI

Di seguito si riportano pesi e formati previsti per singolo pacco (collo), per l'insieme di colli aggregati fisicamente (pallet) e per il complesso di colli spediti in un'occasione (spedizione multicollo):

- **collo:** peso max: 70 kg; dimensioni max: cm 450 quale somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente cm 280 e cm 170;
- **pallet:** peso max: 500 kg (peso reale); dimensioni max: cm 120x100x170 (altezza massima incluso il supporto);
- **spedizione:** peso max: senza limite; dimensione max: senza limite.

Si identifica come multicollo la spedizione composta di più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario.

Nel caso di consegna in Ufficio Postale o presso un PuntoPoste:

- **Ufficio Postale:** peso max: 30 kg/collo; dimensioni: 150 cm somma delle 3 dimensioni, lato più lungo 100 cm; Multicollo: max 6 colli;
- **PuntoPoste** (collect point e locker): peso max: 15 kg; dimensioni max: 36x37x56; Multicollo: non disponibile.

Qualora fossero inviati nei punti di prossimità indicati in precedenza spedizioni e/o colli che eccedono i limiti massimi di peso e/o dimensione consentiti, tali spedizioni saranno rese al mittente senza andare in consegna, con addebito al Cliente dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

## 1.2 MULTICOLLO

La singola spedizione potrà essere composta da un numero di colli illimitato (si identifica come multicollo la spedizione composta di più pacchi inviati

dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario). In caso di utilizzo del canale Ufficio Postale, il numero max di colli è 6 per spedizione. Non sono previste spedizioni multicollo presso la rete PuntoPoste.

### 1.3 TEMPI DI CONSEGNA

La consegna viene effettuata indicativamente in 1/2 giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

È possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno - Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.

I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione. È possibile verificare i tempi di consegna nell'apposita sezione del sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) e/o tramite l'assistenza clienti.

### 1.4 MODALITÀ DI ACCESSO

Il Cliente ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni.

**MYPOSTEDELIVERYBUSINESS:** Il portale web che consente la gestione completa di tutte le fasi della spedizione: dalla creazione della lettera di vettura singola (o massiva attraverso upload di file direttamente dal portale web), alla prenotazione dei ritiri e monitoraggio delle spedizioni (tracking). È possibile inoltre gestire le giacenze, configurare gli accessori (Smart Alert e Scegli Tu), visualizzare le digiPOD, il contratto Postedelivery Business sottoscritto, consultare le fatture e relativi allegati.

Il portale web prevede 4 profili di accesso:

- **System Administrator:** Profilo principale censito automaticamente a livello di contratto, riceve e-mail con le credenziali di accesso al portale e ha visibilità completa su tutte le funzionalità del portale. È inoltre abilitato a creare e gestire utenti ai quali associa uno o più profili, i centri di costo (censiti a livello di contratto) e i prodotti che può utilizzare (Standard, Express; Nazionale, Internazionale)
- **Amministrativo:** Profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni consultative presenti sul portale: report di monitoraggio (ritiri,

tracking, giacenze, contrassegni), fatture e relativi allegati, contratto sottoscritto.

- **Operativo:** Profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni dispositive: creazione delle lettere di vettura, prenotazione ritiri, richiesta materiali, DigiPOD, svincolo giacenze, gestione rubrica mittenti/destinatari.
- **Custom:** Profilo secondario, abilitato dal System Administrator secondo combinazioni funzionali afferenti a più aree.

**INTEGRAZIONI DI SISTEMA:** Soluzioni basate su cartella sftp che Poste abilita al Cliente, una volta attivata la soluzione tecnologica individuata, per la trasmissione dei dati da/verso Poste.

Di seguito le occasioni d'uso delle diverse integrazioni di sistema:

- **InvioFile:** il Cliente produce un segnacollo che appone sui colli e crea il tracciato che invia a Poste con l'elenco delle spedizioni affidate. L'attività di stampa LDV ed abbinamento al collo è affidata ai centri operativi.
- **InvioSystem:** il Cliente produce le LDV dai propri sistemi e le abbina ai colli inviando a Poste il tracciato con l'elenco delle LDV autoprodotte.
- **InvioEasy:** la soluzione prevede che il Cliente possa prenotare massivamente i ritiri e gestire la stampa delle LDV.

**WEBSERVICES:** la soluzione prevede lo scambio di informazioni automatizzate tra i sistemi di Poste e del Cliente attraverso API. I servizi disponibili sono: Stampa delle LDV, Gestione dei ritiri, Tracking spedizioni, Gestione delle giacenze, Richiesta DigiPOD, Anagrafiche Uffici Postali, Punto Poste, PuntoPoste Locker e Transit Time.

In caso di Cliente contrattualizzato con **modalità di pagamento prepagato** (attraverso ricarica con borsellino), a valle della sottoscrizione del contratto, una volta ricevute le credenziali di accesso al portale web (profilo Sys Administrator), il Cliente visualizzerà tutte le **funzionalità dispositive e consultative** del portale oltre alla funzionalità distintiva "**borsellino**" grazie alla quale potrà:

- ricaricare il borsellino;
- consultare il credito residuo (plafond);
- visualizzare l'estratto conto delle ricariche effettuate e dei consumi (LDV stampate);
- verificare eventuali addebiti riferiti a difformità tra il peso/dimensioni dichia-

rati sulla Lettera di Vettura e quanto rilevato nei sistemi di smistamento. Inoltre, per i Clienti contrattualizzati con modalità di pagamento prepagato, la funzione di stampa della Lettera di Vettura prevede che il portale esponga, in funzione dell'ultima ricarica effettuata, il listino di riferimento per le spedizioni.

L'importo della/e LDV stampata/e verrà scalato dal credito disponibile.

## 1.5 PICK-UP

Le spedizioni vengono ritirate presso la/e sede/i operativa/e del Cliente, al piano stradale, con i mezzi messi a disposizione da Poste o da soggetti terzi. Nel caso in cui il Cliente fruisca del servizio per spedizioni proprie (di cui è mittente), dovrà indicare obbligatoriamente tale sede/i a mezzo dell'Allegato D. Il ritiro può essere o pianificato a calendario concordandolo con la sede operativa di riferimento Poste o su richiesta singola (tramite il portale clienti). Il ritiro della spedizione è regolato attraverso l'invio di specifiche informazioni a seconda della soluzione tecnologica scelta dal Cliente. In particolare, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica "InvioSystem", prima della partenza del mezzo dal magazzino del Cliente, termine tassativo per la corretta erogazione del servizio, quest'ultimo dovrà inviare a Poste un file, con formato e modalità descritte nelle specifiche tecniche, contenente le informazioni relative ad ogni singola spedizione.

Ciascun collo dovrà riportare, sul lato più grande, dei supporti cartacei contenenti tutte le informazioni relative alla spedizione. Per le ipotesi sopra descritte, il Cliente rimane l'unico responsabile delle conseguenze derivanti da omessa, incompleta o non corretta indicazione delle informazioni richieste. Poste, né eventuali soggetti terzi da Poste incaricati per il servizio, saranno tenuti, in alcun modo, a rilevare eventuali errori.

Il ritiro a chiamata (sia singolo che multiplo) potrà essere prenotato dal Cliente attraverso diverse modalità:

- portale clienti e soluzioni tecnologiche;
- sito internet;
- Call Center.

Al completamento dell'inserimento dei dati di ritiro, attraverso i canali indicati, il Cliente riceve un codice di prenotazione ritiro, con il quale potrà monitorarli/annullarli.

Qualunque sia la soluzione tecnologica scelta, il Cliente deve stampare in

duplice copia e firmare un “manifest” che contiene la lista delle spedizioni consegnate all’addetto al ritiro. Una copia firmata dall’addetto rimarrà al Cliente, l’altra all’addetto stesso a titolo di prova dell’avvenuto ritiro delle spedizioni.

**Ritiro Paperless:** servizio disponibile per il servizio nazionale a consuntivo senza accessori di consegna e per l’opzione Reverse, che permette al Cliente business di prenotare il ritiro delle spedizioni in modalità *paperless* (ovvero senza dover stampare la LDV) direttamente dalla funzionalità “ritiri” del portale web (dopo aver effettuato il login). Qualora l’utente del servizio Reverse (mittente) sia in possesso della lettera di vettura in formato digitale potrà prenotare il ritiro a domicilio paperless in autonomia direttamente dalla funzionalità Prenota Ritiro sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). A seguito della prenotazione ritiro sarà generato un flusso informatico per permetterà al centro operativo PI di competenza del ritiro di stampare la LDV che verrà utilizzata per gestire la spedizione. La LDV stampata riporterà la semantica associata al Cliente pagante (destinatario) e permetterà la fatturazione della spedizione stessa. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto per il Supplemento Paperless.

## 1.6 MODALITÀ DI CONSEGNA

La consegna viene effettuata, su richiesta del Cliente, presso:

- il domicilio del destinatario (e/o presso Punto Poste da te, se richiesto dal destinatario);
- un Ufficio Postale (per le spedizioni di peso e formato compatibile);
- un punto della rete PuntoPoste (Collect point, Locker) (per le spedizioni di peso e formato compatibile).

L’elenco e gli orari di apertura degli Uffici Postali abilitati nonché dei Punto-Poste sono disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

### 1.6.1 Consegna a domicilio

Nel caso di recapito a domicilio Poste effettua due tentativi di consegna presso l’indirizzo indicato sulla LdV nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì. La consegna a domicilio è effettuata al destinatario o a persona abilitata

(componente il nucleo, convivente, collaboratore familiare, portiere, nonché persona addetta alla distribuzione della posta nello stabile) o depositata nel PuntoPoste Da Te se disponibile.

È prevista la firma per accettazione del ricevente. L'addetto alla consegna, inoltre, può registrare sul palmare in dotazione il nominativo della persona che prende in consegna la spedizione.

In vigore del contratto, Poste potrà implementare modalità alternative di acquisizione della firma del ricevente che verranno preventivamente comunicate al Cliente.

### **1.6.2 Consegna presso l'Ufficio Postale**

Il Mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione in un Ufficio Postale, riportando sulla LDV, oltre all'indicazione del destinatario, la denominazione e l'indirizzo dell'Ufficio Postale (Via, CAP e Località).

L'elenco degli Uffici Postali abilitati è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e sulla soluzione tecnologica utilizzata dal Cliente.

La durata della giacenza è di 7 giorni lavorativi che decorrono dal giorno successivo a quello di arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste dell'arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale. La consegna può essere effettuata al destinatario o soggetto da questi delegato.

### **1.6.3 Consegna presso un PuntoPoste / PuntoPoste Locker**

Il Mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione presso un PuntoPoste o PuntoPoste Locker (dispositivo automatico utilizzato come dropoff point delle spedizioni) abilitati. Le spedizioni inviate ai PuntoPoste non possono superare le seguenti dimensioni: 36x37x56 cm. Le spedizioni che eccedono i suddetti limiti verranno restituiti al Mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso Mittente. L'elenco dei PuntoPoste è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e sulla soluzione tecnologica utilizzata dal Cliente.

## 1.7 GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE

**Destinatario assente:** All'esito del primo tentativo di consegna non andato a buon fine, per assenza del destinatario, sarà inviata allo stesso una notifica al destinatario mediante sms/e-mail (in mancanza dei dati di contatto necessari sarà lasciato l'avviso di mancata consegna con le medesime informazioni). Il Cliente avrà la possibilità di esercitare, entro le ore 24.00, l'opzione di svincolo selezionando il link fornito nella notifica. Nella casistica in cui il Cliente non eserciti l'opzione di svincolo entro l'ora indicata, il secondo tentativo di consegna avverrà in automatico il giorno lavorativo successivo al quello del primo tentativo.

Di seguito le modalità di svincolo a disposizione:

- riconsegna stesso indirizzo o nuovo indirizzo di consegna;
- consegna presso UP (solo per le spedizioni di peso e formato compatibile);
- PuntoPoste (solo per le spedizioni di peso e formato compatibile);
- PuntoPoste Locker (solo per le spedizioni di peso e formato compatibile).

A seguito delle precedenti indicazioni di svincolo, non sarà possibile erogare i servizi accessori eventualmente richiesti: Scheduled day, Scheduled night, Same Day, Instant Delivery, Time Definite, Al piano, Su appuntamento, Di sabato, di sera, a Giorno e orario Definito.

Nel caso in cui il destinatario abbia in essere il servizio "Punto Poste Da Te", lo stesso è informato della disponibilità dell'invio a lui destinato mediante una notifica informativa. In caso di sua temporanea assenza, l'invio viene inserito all'interno di una cella del Punto Poste Da Te, laddove disponibile. Dall'immissione dell'invio nella cella decorrono i termini di giacenza: entro tale periodo il destinatario, tramite un QR Code o un PIN può aprire in automatico il Locker per ritirare l'invio. L'invio risulterà consegnato al momento della prima apertura della cella.

Decorso il periodo di giacenza, l'invio verrà restituito al mittente.

In caso di mancata consegna anche al secondo tentativo di consegna, l'addetto alla consegna lascerà un nuovo avviso con i riferimenti dell'UP/Centro Operativo dove la spedizione andrà in giacenza. Il destinatario potrà ritirare la spedizione presso l'UP/Centro Operativo nei successivi 7 gg lavorativi.

In caso di mancato ritiro della spedizione da parte del destinatario entro i termini di giacenza, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della LDV. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.

**Destinatario non individuabile:** Qualora non sia stato possibile consegnare al destinatario una spedizione (esempio nel caso in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto), Poste farà quanto possibile, senza obbligo di risultato, per trovare l'indirizzo corretto e consegnare la spedizione al destinatario. Per questo servizio verrà addebitato al Cliente/Mittente, nel solo caso di effettuata consegna, il supplemento per lo svincolo proattivo secondo quanto contrattualmente previsto. Qualora l'attività di correzione indirizzo non avesse esito positivo sarà inviato al Cliente (mittente) il Dossier di apertura pratica di giacenza, ovvero comunicazione dell'impedimento alla consegna, indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni (il Dossier, inviato via web, è a pagamento). Il Cliente (mittente) può svincolare la spedizione in giacenza anche richiedendo la consegna presso l'UP competente o il reso mittente o abbandono. Trascorsi i 3 giorni lavorativi di giacenza senza uno svincolo, la spedizione verrà inviata al mittente o abbandonata. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.

**Rifiuto del destinatario:** qualora il destinatario si rifiuti di ritirare la spedizione deve apporre la propria firma sulla LDV o su altro documento utilizzato dall'addetto alla consegna. Qualora il destinatario non volesse firmare, l'addetto alla consegna avrà cura di riportare sui documenti della consegna il nominativo del destinatario, la dicitura "non acconsente a firmare per rifiuto" e la propria firma.

La spedizione rifiutata rimane comunque in giacenza presso la sede operativa di Poste per 3 giorni lavorativi in attesa di eventuale svincolo da parte del Cliente (mittente) a seguito dell'invio del Dossier apertura pratica di giacenza (il Dossier, inviato via web, è a pagamento).

Trascorsi 3 giorni, senza indicazioni del Cliente, la spedizione verrà rinviata al mittente o abbandonata.

## 1.8 SVINCOLO MITTENTE

Le spedizioni non consegnate per destinatario non individuabile o rifiuto possono essere svincolate dal Cliente (mittente) attraverso i seguenti canali:

- portale Cliente attraverso apposita funzionalità;
- canali di assistenza Cliente.

Le opzioni di svincolo che ha a disposizione il Cliente/Mittente sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna;

- invio in uno degli Uffici Postali abilitati\*;
- ritiro spedizione da parte del destinatario c/o filiale SDA;
- ritorno al mittente della spedizione;
- abbandono della spedizione.

In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata (a pagamento come contrattualmente previsto) a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della LDV.

## 1.9 TRACCIATURA E MONITORAGGIO

Tutte le fasi del processo sono tracciate informaticamente a partire dal momento in cui la spedizione viene ritirata presso il Cliente. La data e l'ora della consegna sono registrate dall'operatore addetto alla consegna. La traccia di consegna a domicilio riporta anche il nominativo della persona che ha preso in consegna la spedizione (destinatario o avente titolo).

Il Cliente, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica InvioSystem, Inviofile ed Invioeasy può verificare l'esito e lo stato delle proprie spedizioni attraverso il file esiti su cartella SFTP: ad ogni Cliente sono assegnati una login e una password per l'invio dei dati dei colli in partenza e per la ricezione dei file contenenti le informazioni dei pacchi consegnati. In alternativa il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni anche dalla pagina Tracking spedizioni di MyPosteDeliveryBusiness. Sul portale il Cliente ha la possibilità di interrogare lo storico per più chiavi di ricerca.

Il destinatario può verificare on line lo stato delle spedizioni attraverso il servizio "Cerca Spedizioni" sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

\* Il Cliente potrà visualizzare, in fase di svincolo, l'elenco degli UP presso i quali è possibile dirottare le spedizioni. Tale opzione di svincolo non è disponibile per le spedizioni rifiutate.

## 2. OPZIONI DI CONSEGNA

Sono disponibili due opzioni: Reverse e Andata&Ritorno.

L'opzione di consegna **Reverse** permette di generare delle Lettere di Vettura da utilizzare per gestire la spedizione di reso da parte dei propri clienti (e-shopper mittenti del reso) anche in modalità paperless e/o boxless, ovvero senza necessità di stampare il documento di trasporto e/o di avere un imballo per la spedizione. L'opzione Reverse è disponibile solo per spedizioni monocollo.

Il Cliente mittente del reso potrà scegliere se effettuare la spedizione di reso tramite:

- **pick up a domicilio;**
- **un punto di prossimità** (Ufficio Postale, PuntoPoste, PuntoPoste Locker, per le spedizioni di peso e formato compatibile).

La lista dei punti di prossimità abilitati è disponibile per la consultazione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

La LDV destinata al reso potrà essere usata una sola volta. Il sistema di accettazione memorizzerà la LDV e non consentirà l'accettazione della stessa in caso di utilizzo duplicato.

Il servizio boxless non è previsto in caso di ritiro a domicilio.

### **Reverse Paperless Ufficio Postale e PuntoPoste**

Con la soluzione "Paperless", l'e-shopper riceverà dal merchant sia la Lettera di Vettura in formato pdf sia il codice 2D da utilizzare, per l'accettazione, in alternativa alla stampa: basterà recarsi in uno dei punti di prossimità abilitati e mostrare il codice ricevuto all'operatore dell'Ufficio Postale o del PuntoPoste. L'operatore provvederà a scansionare il codice, stampare la documentazione necessaria e prendere in carico la spedizione.

La modalità di accettazione paperless è prevista sia per le spedizioni Reverse prepagate che a consuntivo.

Sono esclusi da tale processo i PuntoPoste Locker.

### **Reverse Boxless Ufficio Postale e PuntoPoste**

Con la soluzione “Boxless”, l’e-shopper per l’accettazione si recherà presso un punto di prossimità abilitato, senza alcun imballaggio per la spedizione. L’operatore provvederà a fornire la flyer per il confezionamento, e a prendere in carico la spedizione.

La modalità di accettazione boxless è prevista per le spedizioni Reverse a consuntivo ed è compatibile con l’opzione paperless.

Sono esclusi da tale processo i PuntoPoste Locker e il ritiro a domicilio.

### **Reverse Paperless con ritiro a domicilio**

Il merchant potrà scegliere alternativamente di prenotare il ritiro del reso a domicilio per il suo Cliente in modalità paperless direttamente dal portale MyPosteDeliveryBusiness oppure creare la Lettera di Vettura Reverse, inviandola digitalmente al suo Cliente, il quale potrà prenotare il ritiro a domicilio in autonomia direttamente online dalla funzionalità “Prenota ritiro” di poste.it. Il corriere che effettuerà il ritiro porterà con sé la Lettera di Vettura già stampata e l’e-shopper dovrà solo consegnare la spedizione. Tale modalità è disponibile solo per i clienti a consuntivo.

L’utilizzo della soluzione *paperless* prevede, per i clienti a consuntivo e secondo quanto contrattualmente previsto, l’applicazione del Supplemento Paperless in aggiunta al prezzo della spedizione.

L’opzione di consegna **Andata&Ritorno** prevede la consegna di una spedizione e ritiro contestuale di un’altra spedizione da far tornare al mittente o altro indirizzo specificato dal mittente stesso in fase di generazione della LDV. L’addetto consegna una spedizione e ne ritira un’altra opportunamente allestita fornita dal destinatario. La LDV di ritorno è abbinata a quella di andata. Il sistema invierà un alert sul terminale dell’addetto alla consegna per indicare che dovrà ritirare una spedizione di ritorno. Qualora il corriere non riceva dal destinatario la spedizione di ritorno contestualmente alla consegna della spedizione di andata, la lettera di vettura contestuale di ritorno non potrà essere né utilizzata per una nuova spedizione, né rimborsata.

Con l’opzione Andata&Ritorno è possibile spedire fino a 15 kg massimo a collo - 150 cm somma dei tre lati – lato più lungo 100 cm. È possibile effettuare spedizioni in multicollo, la spedizione globale non può superare il numero massimo di 6 colli.

Eventuali altri accessori potranno essere richiesti in maniera differenziata sia sulla spedizione di andata che su quella di ritorno.

L’opzione è disponibile solo con la consegna a domicilio. Non è disponibile il servizio scegli tu.

## 3. SERVIZI ACCESSORI

### 3.1 CONTRASSEGNO

Il Cliente che all'atto della contrattualizzazione del servizio Poste Delivery Business richiede l'attivazione dell'accessorio Contrassegno, dovrà necessariamente fornire un IBAN di conto corrente sul quale Poste effettuerà la rimessa degli importi incassati alla consegna presso i destinatari. In assenza di IBAN non sarà possibile attivare l'accessorio che potrà poi essere aggiunto successivamente sul contratto già attivo. Laddove il Cliente intenda utilizzare più IBAN per gli accrediti delle spedizioni dovrà inserire il relativo riferimento sul portale MyPosteDeliveryBusiness.

Con tale inserimento il Cliente assume la più ampia responsabilità sulla correttezza e completezza dei dati.

Il destinatario, se espressamente richiesto dal mittente, all'atto della consegna della spedizione, dovrà pagare l'importo relativo al contrassegno (fino ad un massimo di € 2.999,99 a spedizione in caso di pagamento in contanti o importo inferiore fino ai limiti previsti dalla normativa vigente). Il diritto minimo di contrassegno include importi fino a € 516,46. Per importi superiori a € 516,46 sarà applicata la percentuale di eccedenza. Il diritto di contrassegno è previsto a prescindere dal buon esito della spedizione.

In caso di attivazione del servizio accessorio "Instant Delivery" il diritto minimo del contrassegno includerà importi fino a 250 €.

Per le spedizioni in contrassegno, il destinatario, al momento della consegna presso il proprio domicilio, può richiedere la consegna presso l'Ufficio Postale. Per questo servizio è previsto il pagamento di € 1,50 + IVA da parte del destinatario all'atto del ritiro della spedizione presso l'Ufficio Postale.

#### 3.1.1 Modalità di incasso

Il Cliente conferisce mandato a Poste di provvedere, anche tramite terzi, all'incasso degli importi dei contrassegni delle spedizioni. Le modalità di in-

casso dovranno essere indicate dal Cliente sulla Lettera di Vettura e potranno essere le seguenti: a) assegno bancario o circolare intestato al Cliente (non trasferibile); b) contanti o carte di pagamento entro i limiti previsti. Per le spedizioni consegnate al destinatario presso l'Ufficio Postale, le modalità previste per l'incasso dell'importo del contrassegno sono: contanti, carta prepagata Postepay, Postamat.

### **3.1.2 Rimessa dei pagamenti**

La restituzione degli importi dei contrassegni da parte di Poste, effettuata anche tramite terzi, avverrà entro 5 giorni lavorativi dopo la consegna della spedizione.

In caso di furto o rapina, la responsabilità di Poste e/o di terzi incaricati è limitata alla semplice consegna di copia della denuncia al mittente e al destinatario per l'espletamento delle operazioni ed oneri legati all'annullamento del titolo.

Nonostante il Cliente abbia selezionato la rimessa con assegno intestato al mittente come modalità di contrassegno, Poste avrà la facoltà (ma non l'obbligo) di incassare comunque il medesimo importo in contanti, nei limiti previsti dalla normativa vigente, e di rimettere l'importo in contrassegno al mittente con le modalità di sopra indicate.

Anche ai sensi della normativa bancaria vigente, il Cliente dovrà comunicare con esattezza il codice univoco IBAN sui documenti contrattuali e/o nella maschera apposita prevista dalla soluzione tecnologica prescelta, o in caso di variazione sulla modulistica espressamente prevista. Il Cliente sarà l'unico responsabile di eventuali errori di comunicazione di tale codice. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non potrà in alcun modo associare i dati del Cliente a quelli del codice IBAN al fine di rilevare eventuali errori. Qualora l'inesattezza del codice IBAN comportasse un pagamento errato verso altri soggetti, né Poste né le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio saranno in alcun modo responsabili per tale pagamento che avrà comunque effetto liberatorio. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio saranno tenute esclusivamente, previa richiesta scritta del Cliente a fornire gli estremi del pagamento effettuato, restando a cura e spese del Cliente stesso ogni adempimento per il recupero delle somme. In tal senso il Cliente rilascia ampia ed idonea manleva a Poste e le società terze da quest'ultima incaricate per eventuali errori di pagamento cagionati dal codice IBAN ad essa fornito.

## **3.2 LIMITI DI RESPONSABILITÀ**

Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non saranno responsabili del mancato incasso di importi in contrassegno nelle ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato Lettere di Vettura diverse dalla tipologia prescritta per lo specifico servizio. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non sono responsabili per irregolarità, falsificazione e/o assenza del rapporto di provvista dei titoli accettati per conto del Mittente. Poste e le società terze eventualmente incaricate sono responsabili esclusivamente per il caso di mancato incasso del contrassegno, secondo la modalità scelta dal Cliente, nel limite, comunque, del prezzo del contrassegno. Poste e le società terze eventualmente incaricate sono esonerate da ogni responsabilità in caso di furto o rapina delle spedizioni o nei casi di errori e/o omissioni relativi ad invii la cui bollettazione derivi da archivi magnetici e non forniti dal Cliente.

### **3.2.1 Autorizzazioni**

Il Cliente autorizza espressamente Poste e le società terze eventualmente incaricate a nominare sostituti mandatarî per portare a termine il mandato di incasso. In caso di non pagamento da parte del destinatario, per qualsiasi causa nei modi convenuti con il Cliente, il Cliente autorizza al deposito e alla restituzione della spedizione a lui medesimo.

### **3.2.2 Corrispettivi**

I corrispettivi relativi al diritto di contrassegno saranno comunque dovuti da parte del Cliente (mittente) anche qualora il destinatario dovesse rifiutare il ritiro della spedizione ed in ogni caso in cui il mancato incasso sia stato determinato da cause non dipendenti dalla volontà di Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio. Al fine di evitare violazioni alla normativa di riferimento, qualora venisse affidato un contrassegno avente un importo superiore a quello previsto dalla legge in vigore (anche in caso di successive variazioni alla stessa normativa), il Cliente è consapevole che Poste, anche tramite terzi incaricati, richiederà al destinatario, in luogo dei contanti, un assegno bancario/ postale intestato al mittente per l'importo del contrassegno stesso. In caso di rifiuto del destinatario, Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio, rimanderà la stessa spedizione al mittente, addebitandone il costo a quest'ultimo.

### 3.3 COPERTURA FULL

Il Cliente (mittente) può accedere ad una copertura dei rischi relativi al trasporto dall'accettazione alla consegna attraverso il pagamento di un premio fisso in base al valore della spedizione fino a € 500,00. Per spedizioni con valore oltre € 500,00 fino ad un massimo di € 50.000, viene applicata, in aggiunta al corrispettivo di base, la percentuale, indicata nell'allegato prezzi del contratto sottoscritto, calcolata sul valore dichiarato della merce. Il Cliente, attraverso la soluzione tecnologica scelta, dovrà attivare l'apposito campo della maschera di compilazione del documento di trasporto e indicare il valore della merce.

In conformità a quanto previsto nelle CGC, è espressamente convenuto che la copertura è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, che rimangono esclusi, tra l'altro, i danni relativi al mancato incasso di contrassegni e che eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto (franchigia) pari a € 25,82. Il Cliente si impegna a fornire, dietro richiesta, ulteriore documentazione ritenuta idonea a dimostrare il danno. In conformità a quanto previsto nelle CGC, la copertura full copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto.

Per la corretta applicazione della copertura full è necessario indicare sempre il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

### 3.4 COPERTURA BASIC

Fatti salvi i casi di dolo e colpa grave, il servizio prevede l'estensione del limite di risarcibilità massima per responsabilità vettoriale a € 6,20 per kg, in caso di perdita, avaria, furto e rapina della merce trasportata in deroga a quanto previsto dall'articolo 1696 cc.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

### 3.5 BOXLESS

L'accessorio, disponibile sia per spedizioni di Primo Corso che per spedizioni Reverse, prevede che il Cliente non si debba preoccupare dell'imballo della spedizione, sarà l'operatore d'accettazione a fornire al Cliente una flyer all'interno della quale inserire l'articolo da spedire. Il Cliente infatti avrà la possibilità di recarsi presso un Ufficio Postale o un PuntoPoste Abilitato\* ed effettuare una spedizione portando con sé solo l'oggetto da spedire. L'imballaggio (flyer Poste Delivery Business) gli verrà fornito dall'operatore al momento dell'accettazione.

Il servizio accessorio Boxless sarà disponibile solo per spedizioni monocollo che rispettino definiti limiti di dimensioni (35x25x7cm) e di peso (fino a 3kg) e verrà accettato sia negli Uffici Postali che sulla rete PuntoPoste abilitata. Non è compatibile con il servizio di ritiro a domicilio o sui Locker.

L'accessorio è valido solo per spedizioni a consuntivo.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto, l'applicazione del prezzo dell'accessorio è in aggiunta al prezzo della spedizione. Il prezzo dell'accessorio sarà comunque applicato al Cliente (mittente) anche qualora l'e-shopper non dovesse utilizzare l'imballo (flyer Poste Delivery Business) fornito dall'operatore d'accettazione e provvedere in autonomia alla confezione dell'articolo da spedire.

Il servizio è compatibile con il supplemento Paperless.

\* Il servizio accessorio Boxless sarà disponibile sui Punto Poste abilitati a partire dal 4° trimestre 2024.

## 4. SERVIZI ACCESSORI DI CONSEGNA

### 4.1 CONSEGNA AL VICINO

Il mittente può richiedere il servizio accessorio “Consegna al vicino” al momento di creazione della LDV riportando l’indicazione dei due destinatari (il principale ed il vicino) a cui sarà possibile consegnare la spedizione. Nello specifico, Poste potrà recapitare la spedizione al vicino suindicato, localizzato nello stesso indirizzo e numero civico del destinatario principale, qualora quest’ultimo risulti assente.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto e non è disponibile per i servizi accessori Poste Delivery Now (Scheduled Day, Scheduled Night, Same Day) e Instant Delivery.

### 4.2 DIGIPOD

È possibile richiedere via web attraverso il portale clienti, la prova di consegna in formato digitale. La DigiPOD sarà disponibile per una durata di sei mesi a partire dalla data di consegna della spedizione. La DigiPOD non è disponibile per le spedizioni consegnate presso PuntoPoste e PuntoPoste Locker.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

### 4.3 SMART ALERT E SCEGLI TU

Il servizio “Smart Alert” prevede l’invio di una notifica informativa al destinatario o al Cliente sullo status della spedizione attraverso una e-mail o un messaggio sms, in funzione di quanto richiesto dal Cliente stesso sul portale clienti.

Tramite il servizio “Scegli Tu”, il Cliente permette al destinatario di modificare

modalità e/o tempistiche di consegna antecedentemente al primo tentativo di consegna (pertanto, esclusivamente sugli status del processo di consegna “Partita” e “In consegna”) attraverso l’accesso ad un apposito link ricevuto via e-mail ovvero sms in funzione di quanto prescelto dal Cliente. Il servizio è attivo automaticamente con una configurazione di base gratuita che potrà essere modificata e/o disabilitata dal Cliente mittente in qualsiasi momento attraverso il portale MyPosteDeliveryBusiness.

Nello specifico, con la configurazione di base attiva di default, il destinatario ha a disposizione le seguenti opzioni di personalizzazione della consegna:

- **consegna in altra data:** il destinatario può scegliere una nuova data di consegna da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito;
- **consegna al vicino:** il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione ad un interno presente presso l’indirizzo di destinazione, anche se differente da quello eventualmente indicato dal mittente; in tal caso, resta inteso che Poste, una volta effettuata la consegna, sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità in merito all’esito ed alla integrità della spedizione, restando estranea al rapporto intercorrente tra il destinatario e coloro che verranno rinvenuti nell’interno indicato;
- **ritiro in Ufficio Postale/PuntoPoste/PuntoPoste Locker:** il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione presso un punto di prossimità (in tal caso la data di consegna potrebbe variare rispetto a quella originaria).

Il Cliente mittente può disabilitare o personalizzare la configurazione di base in qualsiasi momento per ciascun Centro di Costo, attraverso la sezione “Configura Servizi Accessori” del portale MyPosteDeliveryBusiness, configurando altre opzioni di personalizzazione oltre a quelle già attive:

- **consegna ad altro indirizzo:** il destinatario può scegliere un indirizzo di consegna alternativo al proprio (in tal caso la data di consegna potrebbe variare rispetto a quella originaria);
- **consegna in luogo sicuro:** il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione in un luogo alternativo (garage, ingresso, giardino) presso lo stesso indirizzo di consegna; in tal caso, resta inteso che Poste, una volta effettuata la consegna, sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità in merito all’esito ed alla integrità della spedizione, restando estranea al rapporto intercorrente tra il Cliente ed il destinatario medesimo;
- **giacenza per vacanze:** il destinatario può scegliere che la spedizione sia tenuta in giacenza, riprogrammando una nuova data di consegna entro

15 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito. Il destinatario potrà richiedere una delle opzioni di personalizzazione disponibili per una sola volta per ciascuna spedizione mediante accesso sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (con profilo ospite ovvero utente).

La funzionalità Scegli Tu è disponibile esclusivamente per le spedizioni che prevedono la consegna a domicilio e su cui non siano stati attivati i seguenti accessori: Poste Delivery Now (Scheduled Day, Scheduled Night, Same Day), Instant Delivery, Time Definite (ore 9.00, ore 10.00, ore 12.00), Al Piano, Al Vicino, Su Appuntamento, Di Sabato, Di Sera, A Giorno e Orario Definito e le opzioni di consegna Andata&Ritorno e Reverse.

I servizi “Smart Alert” e “Scegli Tu” presuppongono la configurazione sul portale MyPosteDeliveryBusiness, sono gratuiti per le notifiche tramite e-mail mentre per quelle tramite sms è previsto il riconoscimento dell'apposito corrispettivo riportato nell'Allegato Prezzi.

#### **4.4 POSTEDELIVERY NOW**

L'innovativo servizio accessorio di consegna Poste Delivery Now powered by Milkman è disponibile per le consegne B2C destinate alle principali città italiane e consente al destinatario di programmare la consegna nel giorno e nella fascia oraria desiderati.

Il servizio:

- è ideato ad hoc per le vendite a privati (e-commerce e vendite a distanza);
- dà al destinatario la possibilità di pianificare il giorno e la fascia oraria di consegna, anche serale, e di ripianificare l'appuntamento e l'indirizzo di consegna fino a qualche minuto prima dell'arrivo del corriere;
- dà al destinatario la possibilità di pianificare un nuovo appuntamento di consegna in caso di fallimento del primo tentativo;
- prevede funzionalità avanzate di User Experience, quali la comunicazione puntuale e sempre aggiornata dell'orario di arrivo del corriere, la gestione avanzata degli indirizzi, la possibilità di specificare orari di portineria, il live tracking della spedizione su mappa, la possibilità di interlocuzione con il corriere incaricato della consegna in caso di necessità.

Il servizio garantisce, nella sua configurazione base:

- la consegna espressa tra le ore 10.00 e le 23.00;

- la possibilità per il destinatario di scegliere una fascia oraria di ampiezza variabile;
- la programmazione del giorno di consegna;
- la ri-pianificazione del giorno e fascia oraria fino a 5 minuti prima dell'effettiva consegna;
- la modifica dell'indirizzo di consegna;
- l'inserimento orari di apertura di portineria o esercizi commerciali;
- la consegna al piano sempre inclusa;
- un sistema di notifiche e-mail/sms brandizzati con il nome del merchant, con aggiornamenti sulla presa in carico della spedizione, sull'orario previsto di consegna e sull'imminente arrivo del corriere;
- la gestione avanzata degli indirizzi basata su servizio di geocoding;
- l'inserimento dettagli relativi all'indirizzo (indicazione modalità di accesso, piano, note e istruzioni per il corriere);
- la foto e nome del driver;
- la possibilità di seguire il percorso del corriere su live map nell'ultimo miglio.

Il Cliente può mettere a disposizione del destinatario una o più opzioni di personalizzazione della consegna, scegliendo tra i seguenti servizi accessori:

- **Accessori Scheduled Delivery Day:** consente di programmare la consegna all'interno di una fascia oraria di ampiezza variabile tra le 10 e le 18;
- **Accessori Scheduled Delivery Night:** consente di programmare la consegna all'interno di una fascia oraria serale di ampiezza variabile tra le 19 e le 23;
- **Accessori Same Day:** consente di ricevere la spedizione lo stesso giorno in cui viene effettuato l'ordine, nella fascia oraria serale di ampiezza variabile tra le 19 e le 23.

Per i servizi Scheduled Delivery Day e Scheduled Delivery Night, la consegna potrà essere richiesta a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di affido della spedizione a Poste.

In caso di inesito al primo tentativo di una spedizione con un servizio accessorio tra quelli indicati, verrà programmato il secondo tentativo nel giorno lavorativo successivo e nella medesima fascia oraria prevista per il primo tentativo. Come per il primo tentativo, il destinatario può ripianificare anche giorno e fascia oraria del secondo tentativo.

Per tutti gli accessori Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day) è obbligatoria la comunicazione da parte del Cliente dell'indirizzo e-mail del destinatario per abilitare le interazioni con il destinatario.

Il servizio sarà disponibile solo in alcune specifiche aree (località/ CAP) di destino definite in un apposito elenco, costantemente aggiornato e condiviso con il Cliente.

Su richiesta del Cliente, i servizi accessori Scheduled Day e Scheduled Night possono essere proposti da Poste Italiane al destinatario della spedizione direttamente nella tracking page.

L'attivazione dell'opzione di personalizzazione "Same Day" è vincolata a una verifica di fattibilità operativa ed è disponibile solo se l'ordine viene effettuato e inoltrato entro un orario di cutoff che sarà definito in base alle specifiche caratteristiche ed esigenze di ogni Cliente. Le spedizioni affidate a Poste oltre questo orario di cutoff, la consegna sarà programmata nel giorno successivo.

Tutti gli accessori Poste Delivery Now sono disponibili anche su spedizioni multicollo e sono compatibili con tutti gli altri servizi accessori disponibili, ad eccezione dei servizi "Consegna Su Appuntamento", "Consegna Di Sera", "Consegna Di Sabato", "Consegna a Giorno e Orario Definito", "Consegna Al Piano", "Instant Delivery", "Time Definite", non compatibili sulla medesima spedizione.

Per le spedizioni con accessori Poste Delivery Now, sarà inibita la funzionalità di svincolo da parte del destinatario. Non sarà possibile richiedere tali accessori per spedizioni destinate a un Ufficio Postale, Locker o Collect Point della Rete PuntoPoste. Non è possibile richiedere gli accessori Poste Delivery Now in fase di svincolo. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti rispetto alla specifica fascia oraria richiesta, consisterà nella restituzione o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per la sola tariffa del servizio accessorio. Per i servizi Scheduled Delivery Day e Scheduled Delivery Night, il rimborso potrà essere richiesto soltanto se la spedizione è stata affidata a Poste dal Cliente entro il giorno lavorativo precedente al giorno in cui è richiesta la consegna.

Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Qualora, in via eccezionale, sia affidata a Poste una spedizione con servizio accessorio Poste Delivery Now eccedente anche uno solo dei limiti sopra indicati e/o la cui tratta non è coperta dal Servizio, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna, pertanto la spedizione sarà trattata e consegnata secondo i tempi standard del servizio base e la tariffa del servizio accessorio non verrà fatturata.

## 4.5 INSTANT DELIVERY

Gli accessori Instant Delivery introducono la possibilità per il Cliente di richiedere che la consegna venga effettuata entro 1, 2 o 3 ore dal momento del ritiro dell'ordine. Il servizio prevede il pickup della spedizione presso il punto di ritiro indicato e la consegna contestuale al destinatario nelle tempistiche richieste. Per caratteristiche, l'Instant Delivery si adatta particolarmente alle esigenze di merchant o retailer che hanno punti vendita dislocati sul territorio e hanno bisogno di un servizio di consegna veloce su scala locale.

L'attivazione degli accessori Instant Delivery è soggetta a una verifica di fattibilità operativa che sarà effettuata in fase di contrattualizzazione.

Il servizio è disponibile se l'ordine viene effettuato e inoltrato entro un orario di cutoff che sarà definito in base alle specifiche caratteristiche ed esigenze di ogni Cliente. Per le spedizioni con accessori Instant affidate a Poste oltre questo orario di cutoff, il ritiro della spedizione e la relativa consegna saranno programmati nel giorno successivo.

Il servizio è disponibile solo in alcune specifiche aree (località/CAP) di destino definite in un apposito elenco, costantemente aggiornato e condiviso con il Cliente.

In caso di fallimento del primo e unico tentativo di consegna, la spedizione verrà restituita al Cliente presso il punto di ritiro. Non sono pertanto previsti ulteriori tentativi di consegna o fasi di giacenza delle spedizioni.

Per questi accessori è obbligatoria la comunicazione da parte del Cliente dell'indirizzo e-mail del destinatario per abilitare le interazioni tra corriere e destinatario.

I servizi Instant Delivery sono disponibili solo per spedizioni monocollo e sono compatibili con tutti gli altri servizi accessori disponibili, ad eccezione

dei servizi “Su Appuntamento”, “Di Sabato”, “Di Sera”, “Consegna a giorno e orario definito”, Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day), “Time Definite”. Per le spedizioni con accessori Instant Delivery, sarà inibita la funzionalità di svincolo da parte del destinatario. Non sarà possibile richiedere gli accessori Instant Delivery per spedizioni destinate a un Ufficio Postale, Locker o Collect Point della Rete PuntoPoste.

Non è possibile richiedere gli accessori Instant Delivery in fase di svincolo. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti rispetto alla fascia oraria richiesta, consisterà nella restituzione o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per la sola tariffa del servizio accessorio. Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Qualora, in via eccezionale, sia affidata a Poste una spedizione con servizio accessorio Instant Delivery eccedente anche uno solo dei limiti sopra indicati e/o la cui tratta non è coperta dal Servizio, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna.

## **4.6 TIME DEFINITE**

### **4.6.1 ORE 9.00**

Il servizio prevede la consegna garantita entro le ore 9.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro (o del secondo giorno lavorativo successivo al ritiro per le spedizioni in partenza da Sicilia, Calabria, Sardegna verso le altre regioni comprese nella specifica delivery area) dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. La delivery area è strutturata in base alla logica mittenza/destino. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle D’Aosta, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna. Il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max 15 kg (peso reale); dimensioni max collo 150 cm come somma delle 3 dimensioni e/o 100 cm per il lato più lungo. Il servizio è disponibile su richiesta del Cliente e dietro pagamento di una tariffa aggiuntiva rispetto a quella base pagata per il normale servizio di spedizione nazionale. Per le spedizioni “Ore 9.00” il Cliente si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell’art.

1381 c.c., a garantire che il destinatario sia presente e pronto a ritirare la spedizione fin dalle ore 8.00 del mattino successivo a quello del ritiro della spedizione. In caso di mancata presenza del destinatario, ovvero di ritardi nell'apprensione della spedizione, quest'ultima sarà considerata come "destinatario assente". Il servizio è a pagamento.

#### **4.6.2 ORE 10.00**

Il servizio prevede la consegna garantita entro le ore 10.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro (o del secondo giorno lavorativo successivo al ritiro per le spedizioni in partenza da Sicilia, Calabria, Sardegna verso le altre regioni comprese nella specifica delivery area) dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. La delivery area è strutturata in base alla logica mittenza/destino. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle d'Aosta, Molise, Basilicata, Sicilia, Calabria e Sardegna. Il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30 kg (peso reale); dimensioni max collo 220 cm come somma delle 3 dimensioni e/o 150 cm per il lato più lungo.

Il servizio è a pagamento.

#### **4.6.3 ORE 12.00**

Il servizio prevede la consegna garantita entro le ore 12.00 del giorno lavorativo successivo al ritiro (o del secondo giorno lavorativo successivo al ritiro per le spedizioni in partenza da Sicilia, Calabria, Sardegna verso le altre regioni comprese nella specifica delivery area) dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. La delivery area è strutturata in base alla logica mittenza/destino. Sono escluse in destino le seguenti regioni: Valle d'Aosta e Basilicata. Il Servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30 kg (peso reale); dimensioni max collo 220 cm come somma delle 3 dimensioni e/o 150 cm per il lato più lungo. Il servizio è a pagamento.

#### **4.6.4 Garanzia di Consegna ore 9.00 / ore 10.00 / ore 12.00**

Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti, consisterà nella restituzione o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per la sola tariffa del servizio accessorio. Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Qualora, in via eccezionale, sia affidata a Poste

una spedizione con servizio accessorio Time Definite eccedente anche uno solo dei limiti sopra indicati e/o la cui tratta non è coperta dal Servizio, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna, pertanto la spedizione sarà trattata e consegnata secondo i tempi standard del servizio base e la tariffa del servizio accessorio non verrà fatturata.

I servizi Time Definite sono compatibili con tutti gli altri servizi accessori disponibili, ad eccezione dei servizi “Poste Delivery Now” (Scheduled e Same Day) e “Instant Delivery”, “Su Appuntamento”, “Di Sabato”, “Di Sera”, “Consegna a Giorno e Orario Definito”.

#### **4.7 CONSEGNA AL PIANO**

Il servizio prevede la consegna della spedizione al piano del destinatario. Per permettere la corretta movimentazione dei colli da parte dell'addetto alla consegna il servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30 kg (peso reale); dimensioni max collo 150 cm come somma delle 3 dimensioni e/o 100 cm per il lato più lungo. Inoltre se il servizio accessorio Consegna al Piano è richiesto per spedizioni multicollo ogni spedizione non può superare il numero massimo di 6 colli. Il servizio accessorio Consegna al Piano è compatibile con gli altri accessori ad eccezione delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Ufficio Postale o in un PuntoPoste. Il servizio è a pagamento.

#### **4.8 CONSEGNA SU APPUNTAMENTO**

Il servizio prevede di contattare il destinatario al numero telefonico indicato dal Cliente in fase di richiesta del servizio, per concordare l'appuntamento in base alla disponibilità del destinatario e compatibilmente con i tempi di consegna previsti. Il servizio può essere richiesto dal Cliente indicando obbligatoriamente il numero telefonico ed i riferimenti del destinatario direttamente sulla soluzione tecnologica utilizzata. Il Cliente è responsabile della correttezza dei dati inseriti: qualora i dati fossero incompleti e/o errati, Poste o i terzi incaricati non potranno contattare il destinatario per concordare l'appuntamento. In questo caso la spedizione sarà consegnata nelle modalità e nelle tempistiche standard previste dal servizio utilizzato.

L'appuntamento potrà essere concordato con il destinatario a partire dalla data di arrivo della spedizione nella sede operativa Poste di destino e la data dell'appuntamento di consegna potrà essere fissata entro e non oltre i 5 giorni lavorativi successivi. La consegna sarà effettuata all'orario concordato con il destinatario, fatta salva una fascia di tolleranza di un'ora in anticipo e/o ritardo rispetto all'orario fissato.

Il servizio è disponibile in tutta Italia. Nel periodo in cui la spedizione resterà ferma presso la sede operativa Poste di destino, in attesa del giorno fissato per l'appuntamento di consegna, non sarà inviato e fatturato il "dossier di apertura pratica di giacenza".

Il servizio Consegna su Appuntamento è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione dei servizi "Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day)" e "Instant Delivery", Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Ufficio Postale o in un PuntoPoste. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

## **4.9 CONSEGNA DI SABATO**

Il servizio prevede la consegna a domicilio nella giornata del sabato (festivi esclusi). Il servizio può essere richiesto dal Cliente direttamente sulla soluzione tecnologica utilizzata. La consegna sarà effettuata il primo sabato successivo alla data di ritiro compatibilmente con i tempi di consegna previsti per il servizio. Il servizio è disponibile solo per le località/CAP di destino comprese nella specifica delivery area "di Sabato" consultabile e scaricabile sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). L'elenco delle località è suscettibile di variazioni, pertanto è necessario far riferimento al sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Qualora il Cliente richieda il servizio per una località non in elenco, il sistema consente la stampa della Lettera di Vettura senza il servizio accessorio. Nel periodo in cui la spedizione resterà ferma presso la sede operativa Poste di destino, in attesa del sabato previsto per la consegna, non sarà inviato e fatturato il "dossier di apertura pratica di giacenza". Il servizio accessorio consegna di sabato è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione di Time Definite, Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day) e Instant Deliverye delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna Di Sera, in Ufficio Postale o in un PuntoPoste.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

## **4.10 CONSEGNA DI SERA**

Il servizio prevede la consegna della spedizione in orario serale, dal lunedì al venerdì (festivi esclusi), dalle 18.30 alle 21.00, esclusivamente nelle Località/CAP di destino comprese nella specifica delivery area “Di Sera” consultabile e scaricabile sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it). L’elenco delle località è suscettibile di variazioni. Qualora il Cliente richieda il servizio per una località non in elenco, il sistema consente la stampa della Lettera di Vettura senza l’accessorio. Il servizio Consegna Di Sera è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione dei servizi Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day) e Instant Delivery, Time Definite e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna Di Sabato, in Ufficio Postale o in un PuntoPoste. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

## **4.11 CONSEGNA A GIORNO E ORARIO DEFINITO**

### ***4.11.1 Consegna programmata***

Il servizio consente di programmare la consegna in determinati giorni della settimana e/o fasce orarie. Il Cliente per usufruire del servizio dovrà indicare per ciascuna spedizione il/i giorno/i della settimana (es. lun.- merc - giov.), la relativa fascia oraria (mattina o pomeriggio) e l’eventuale finestra temporale di almeno due ore (ad es. 9.00-11.00) in cui deve essere effettuata la consegna, compilando gli appositi campi direttamente nella Soluzione Tecnologica utilizzata. La finestra temporale è indicativa: Poste Italiane provvederà a gestire la preferenza della finestra oraria (2 ore) compatibilmente ai suoi percorsi di consegna.

La spedizione potrà essere affidata per un periodo massimo di 5 giorni (lavorativi) precedenti la prima data utile per la consegna. Il Servizio è compatibile con gli altri servizi accessori previsti ad eccezione dei servizi Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day) Time Definite, Di Sabato, Di Sera, Su Appuntamento e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Ufficio Postale o in un PuntoPoste.

Non è possibile richiedere la consegna programmata in fase di svincolo.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

### **4.11.2 Consegna a giorno stabilito**

Il servizio permette di fissare in anticipo la data precisa e la fascia oraria (mattina o pomeriggio) di consegna.

La spedizione potrà essere affidata per un periodo massimo di 5 giorni (lavorativi) prima della data definita per la consegna. Il Servizio è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione dei servizi Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day) Time Definite, di Sabato, di Sera, su Appuntamento e delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Ufficio Postale o in un PuntoPoste.

Non è possibile richiedere la consegna a giorno stabilito in fase di svincolo. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

## 5. SUPPLEMENTI

### 5.1 SUPPLEMENTO SCS (SICILIA, CALABRIA, SARDEGNA)

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come destino le regioni Sicilia, Calabria e Sardegna.

Sono esclusi dal pagamento del supplemento:

- le spedizioni con mittenza e destino all'interno di ciascuna delle tre regioni;
- il traffico dalla Sicilia verso la Calabria e viceversa.

Il supplemento si applica a tutte le spedizioni nazionali, secondo quanto contrattualmente previsto.

### 5.2 SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “DISAGIATE”

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località o un CAP dell'elenco “CAP/Località disagiate”, verificabili sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il supplemento CAP/Località disagiate esclude e prevale sul supplemento SCS nel caso di spedizione diretta ad una località o un CAP situati in una delle 3 regioni (Sicilia, Calabria, Sardegna).

### 5.3 SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “PERIFERICHE”

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località/CAP dell'elenco “CAP/Località periferiche”, verificabili sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il supplemento CAP/Località periferiche è aggiuntivo rispetto al supplemento SCS nel caso di spedizione diretta ad una località o un CAP situati in una delle 3 regioni (Sicilia, Calabria, Sardegna).

## 5.4 SUPPLEMENTO CARBURANTE

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base soggetto alle variazioni mensili del prezzo del carburante.

Si applica a tutte le spedizioni nazionali a consuntivo e viene identificato sulla base del prezzo medio mensile del gasolio al consumo, rilevato in forma ufficiale dal Ministero dello Sviluppo Economico. La percentuale del supplemento viene calcolata considerando il prezzo del carburante dei due mesi precedenti quello di spedizione. Ad esempio, nel mese di luglio verrà applicato il supplemento considerando il prezzo del gasolio nel mese di maggio. Ad un incremento o decremento del prezzo del gasolio corrisponde un aumento o un decremento del supplemento carburante. Il supplemento si applica a tutte le spedizioni nazionali dei clienti con contratto a consuntivo.

## 5.5 SUPPLEMENTO FUORI DIMENSIONE

Nel caso in cui una spedizione sia composta di colli eccedenti i seguenti limiti di peso e/o dimensioni:

- PESO: per singolo collo 70 kg, per pallet 500 kg
- DIMENSIONI:
  - per singolo collo: 450 cm come somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente 280 cm e 170 cm;
  - per pallet: base cm 120 x 100; altezza (incluso il supporto) cm 170.

Al prezzo totale della spedizione verrà applicato, per ciascun collo eccedente, un Supplemento Fuori Dimensione secondo quanto contrattualmente regolato.

Il supplemento Fuori Dimensione è richiesto a fronte del maggior disagio operativo sostenuto per le eventuali attività svolte unicamente per le fasi di ritiro e/o consegna a domicilio della spedizione; il supplemento non viene pertanto applicato nel caso in cui sia il Cliente a portare e/o ritirare tali tipologie di spedizioni direttamente presso la filiale di competenza.

Considerato il peso/dimensioni non standard dei colli da spedire, il Cliente dovrà preventivamente concordare con PI tempi e modalità di erogazione dei servizi di ritiro e/o consegna a domicilio di tali tipologie di spedizione.

## 5.6 SUPPLEMENTO FUORI SAGOMA

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base se nella spedizione è presente un collo di dimensioni/forma irregolare (forme cilindriche, piramidali, articoli non imballati in cartoni adatti per la spedizione etc.).

## 5.7 SUPPLEMENTO COLLI NON SOVRAPPONIBILI

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base se il collo/pallet presenta caratteristiche che ne impediscono la sovrapponibilità.

## 5.8 SPEDIZIONI NON CONSEGNABILI

Sarà applicato un supplemento alla tariffa nelle seguenti casistiche:

- **apertura Dossier Giacenza:** comunicazione, attraverso funzionalità del portale clienti, dell'impedimento alla consegna, indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni;
- **spese di riconsegna (svincolo mittente):** spese di rimessa in consegna applicate qualora il Cliente (mittente) svincoli la spedizione in giacenza anche richiedendo la consegna presso l'UP competente;
- **svincolo proattivo:** supplemento applicato in aggiunta al prezzo della spedizione nel caso in cui, a seguito di mancata consegna per indirizzo errato o incompleto, Poste sia riuscita ad individuare l'indirizzo corretto e consegnare la spedizione al destinatario.

## 5.9 RITORNO AL MITTENTE

Per mancato svincolo del mittente o fine giacenza presso Up/Filiale la spedizione torna automaticamente al Mittente con addebito di ogni spesa. Le spese di Ritorno al mittente vengono addebitate anche in caso di abbandono della spedizione.

## **5.10 SUPPLEMENTO PAPERLESS**

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base qualora il Cliente richieda che sia PI a stampare le lettere di vettura necessarie all'esecuzione del servizio di spedizione.

## **5.11 SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE**

Supplemento tariffario in aggiunta alla tariffa base, applicabile ai soli clienti con modalità di pagamento consuntivo per le spedizioni affidate in periodi dell'anno di maggior stress della rete logistica (il periodo ed il supplemento applicato secondo quanto contrattualmente previsto).

## 6. ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza:

- chiamando il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00;
- utilizzando il formo "Scrivici" all'interno della sezione Assistenza del sito [www.business.poste.it](http://www.business.poste.it).

Il Cliente (mittente) o la persona da esso delegata può presentare reclamo entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it);
- inviando una lettera tramite posta raccomandata alla Casella Postale 600;
- inviando un fax al numero 06.98685921.

Il Cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile all'interno della sezione Assistenza del sito [www.business.poste.it](http://www.business.poste.it), le seguenti informazioni:

- Numero LDV;
- Dati Mittente;
- Dati destinatario;
- Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, copertura full, ecc);
- Riferimenti contrattuali;
- Motivo di reclamo;
- Dati IBAN per eventuale rimborso.

Per i casi di danneggiamento e/o manomissione, qualora dal sistema di tracciatura non risulti nessuna anomalia e se il destinatario non ha firmato con riserva al momento della consegna, il reclamo non sarà preso in considerazione.

Il Cliente deve contestare l'eventuale manomissione o danneggiamento (parziale o totale) al momento della consegna apponendo la firma con riserva con descrizione dell'anomalia. In ogni caso l'anomalia deve essere confermata dalla struttura competente.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può scrivere una email a [supportotecnico@posteitaliane.it](mailto:supportotecnico@posteitaliane.it) oppure contattare il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00.

Il Cliente (destinatario) può verificare in autonomia lo stato della spedizione nella sezione "Cerca Spedizione" del sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Potrà richiedere informazioni sullo stato della spedizione e prenotare un ritiro reverse, chiamando il numero 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160. Entrambi attivi dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00.

# POSTEDELIVERY BUSINESS STANDARD

<b>1. CARATTERISTICHE DI BASE</b> .....	<b>37</b>
1.1 PESO E DIMENSIONI .....	37
1.2 MULTICOLLO .....	38
1.3 TEMPI DI CONSEGNA .....	38
1.4 MODALITÀ DI ACCESSO .....	38
1.5 PICK-UP .....	40
1.6 MODALITÀ DI CONSEGNA .....	41
1.6.1 <i>Consegna a domicilio</i> .....	42
1.6.2 <i>Consegna presso l'Ufficio Postale</i> .....	42
1.6.3 <i>Consegna presso un PuntoPoste (Collect point/locker)</i> .....	42
1.7 GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE .....	43
1.8 SVINCOLO MITTENTE .....	45
1.9 TRACCIATURA E MONITORAGGIO .....	45
<b>2. OPZIONI DI CONSEGNA</b> .....	<b>46</b>
<b>3. SERVIZI ACCESSORI</b> .....	<b>48</b>
3.1 CONTRASSEGNO .....	48
3.1.1 <i>Modalità di incasso</i> .....	48
3.1.2 <i>Rimessa dei pagamenti</i> .....	49
3.1.3 <i>Limiti di responsabilità</i> .....	50
3.1.4 <i>Autorizzazioni</i> .....	50
3.1.5 <i>Corrispettivi</i> .....	50
3.2 COPERTURA FULL .....	51
3.3 COPERTURA BASIC .....	51
3.4 BOXLESS .....	52
<b>4. SERVIZI ACCESSORI</b> .....	<b>53</b>
4.1 CONSEGNA AL VICINO .....	53
4.2 DIGIPOD .....	53
4.3 SMART ALERT E SCEGLI TU .....	53
4.4 POSTE DELIVERY NOW .....	55
4.5 CONSEGNA AL PIANO .....	57
4.6 CONSEGNA SU APPUNTAMENTO .....	58

<b>5. SUPPLEMENTI</b> .....	<b>59</b>
5.1 SUPPLEMENTO SCS (SICILIA, CALABRIA, SARDEGNA).....	59
5.2 SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “DISAGIATE” .....	59
5.3 SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “PERIFERICHE” .....	60
5.4 SUPPLEMENTO CARBURANTE .....	60
5.5 SUPPLEMENTO FUORI DIMENSIONE .....	60
5.6 SUPPLEMENTO FUORI SAGOMA .....	61
5.7 SUPPLEMENTO COLLI NON SOVRAPPONIBILI .....	61
5.8 SPEDIZIONI NON CONSEGNABILI .....	61
5.9 RITORNO AL MITTENTE.....	62
5.10 SUPPLEMENTO PAPERLESS .....	62
5.11 SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE .....	62
<b>6. ASSISTENZA CLIENTI</b> .....	<b>63</b>

# 1. CARATTERISTICHE DI BASE

## 1.1 PESO E DIMENSIONI

Di seguito si riportano pesi e formati previsti per singolo pacco (collo), per l'insieme di colli aggregati fisicamente (pallet) e per il complesso di colli spediti in un'occasione (spedizione multicollo)

- **collo:** peso max: 70 kg; dimensioni max: cm 450 quale somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente cm 280 e cm 170;
- **pallet:** peso max: 500 kg (peso reale); dimensioni max: cm 120x100x170 (altezza massima incluso il supporto);
- **spedizione:** peso max: senza limite; dimensione max: senza limite.

Si identifica come multicollo la spedizione composta di più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario.

Nel caso di consegna in Ufficio Postale o presso un PuntoPoste:

- **Ufficio Postale:** peso max: 30 kg/collo; dimensioni: 150 cm somma delle 3 dimensioni, lato più lungo 100 cm; Multicollo: max 6 colli;
- **PuntoPoste** (collect point e locker): peso max: 15 kg; dimensioni max: 36x37x56; Multicollo: non disponibile.

Qualora fossero inviati nei punti di prossimità indicati in precedenza spedizioni e/o colli che eccedono i limiti massimi di peso e/o dimensione consentiti, tali spedizioni saranno rese al mittente senza andare in consegna, con addebito al Cliente dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.

## 1.2 MULTICOLLO

La singola spedizione potrà essere composta da un numero di colli illimitato (si identifica come multicollo la spedizione composta di più pacchi inviati dallo stesso mittente verso lo stesso destinatario). In caso di utilizzo del canale Ufficio Postale, il numero max di colli è 6 per spedizione. Non sono previste spedizioni multicollo presso la rete PuntoPoste.

## 1.3 TEMPI DI CONSEGNA

La consegna viene effettuata indicativamente entro 4 giorni lavorativi successivi al ritiro nella maggior parte delle località italiane.

È possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno - Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.

## 1.4 MODALITÀ DI ACCESSO

Il Cliente ha a disposizione le seguenti soluzioni tecnologiche per la gestione delle spedizioni.

**MYPOSTEDELIVERYBUSINESS:** il portale web che consente la gestione completa di tutte le fasi della spedizione: dalla creazione della lettera di vettura singola (o massiva attraverso upload di file direttamente dal portale web), alla prenotazione dei ritiri e monitoraggio delle spedizioni (tracking).

È possibile inoltre gestire le giacenze, configurare gli accessori (Smart Alert e Scegli Tu), visualizzare le DigiPOD, il contatto Postedelivery Business sottoscritto, consultare le fatture e relativi allegati.

Il portale web prevede 4 profili di accesso:

- **System Administrator:** profilo principale censito automaticamente a livello di contratto, riceve e-mail con le credenziali di accesso al portale ed ha visibilità completa su tutte le funzionalità del portale. È inoltre abilitato a creare e gestire utenti ai quali associa uno o più profili, i centri di costo (censiti a livello di contratto) e i prodotti che può utilizzare (Standard, Express; Nazionale, Internazionale);

- **Amministrativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni consultative presenti sul portale: report di monitoraggio (ritiri, tracking, giacenze, contrassegni), fatture e relativi allegati, contratto sottoscritto;
- **Operativo:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator alle funzioni dispositive: creazione delle lettere di vettura, prenotazione ritiri, richiesta materiali, DigiPOD, svincolo giacenze, gestione rubrica mittenti/destinatari;
- **Custom:** profilo secondario, abilitato dal System Administrator secondo combinazioni funzionali afferenti a più aree.

**INTEGRAZIONI DI SISTEMA:** soluzioni basate su cartella sftp che Poste abilita al Cliente, una volta attivata la soluzione tecnologica individuata, per la trasmissione dei dati da/verso Poste.

Di seguito le occasioni d'uso delle diverse integrazioni di sistema:

- **InvioFile:** il Cliente produce un segnacollo che appone sui colli e crea il tracciato che invia a Poste con l'elenco delle spedizioni affidate. L'attività di stampa LDV ed abbinamento al collo è affidata ai centri operativi;
- **InvioSystem:** il Cliente produce le LDV dai propri sistemi e le abbina ai colli inviando a Poste il tracciato con l'elenco delle LDV autoprodotte;
- **InvioEasy:** la soluzione prevede che il Cliente possa prenotare massivamente i ritiri e gestire la stampa delle LDV.

**WEBSERVICES:** la soluzione prevede lo scambio di informazioni automatizzate tra i sistemi di Poste e del Cliente attraverso API. I servizi disponibili sono: Stampa delle LDV, Gestione dei ritiri, Gestione delle giacenze, Richiesta DigiPOD, Tracking spedizioni, Anagrafiche Uffici Postali, Punto Poste, PuntoPoste Locker e Transit time.

In caso di Cliente contrattualizzato con **modalità di pagamento prepagato** (attraverso ricarica con borsellino), a valle della sottoscrizione del contratto, una volta ricevute le credenziali di accesso al portale web (profilo Sys Administrator), il Cliente visualizzerà tutte le **funzionalità dispositive e consultative** del portale oltre alla funzionalità distintiva “**borsellino**” grazie alla quale potrà:

- ricaricare il borsellino;
- consultare il credito residuo (plafond);

- visualizzare l'estratto conto delle ricariche effettuate e dei consumi (LDV stampate);
- verificare eventuali addebiti riferiti a difformità tra il peso/volume dichiarato sulla LDV e quanto rilevato nei sistemi di smistamento.

Inoltre per i Clienti contrattualizzati con modalità di pagamento prepagato, la funzione di stampa della LDV prevede che il portale esponga, in funzione dell'ultima ricarica effettuata, il listino di riferimento per le spedizioni. L'importo della/e LDV stampata/e verrà scalato dal credito disponibile.

## 1.5 PICK-UP

Le spedizioni vengono ritirate presso la/e sede/i operativa/e del Cliente, al piano stradale, con i mezzi messi a disposizione da Poste o da soggetti terzi. Nel caso in cui il Cliente fruisca del servizio per spedizioni proprie (di cui è mittente), dovrà indicare obbligatoriamente tale sede/i a mezzo dell'Allegato D. Il ritiro può essere o pianificato a calendario concordandolo con la sede operativa di riferimento Poste o su richiesta singola (tramite il portale clienti). Il ritiro della spedizione è regolato attraverso l'invio di specifiche informazioni a seconda della soluzione tecnologica scelta dal Cliente. In particolare, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica "InvioSystem", prima della partenza del mezzo dal magazzino del Cliente, termine tassativo per la corretta erogazione del servizio, quest'ultimo dovrà inviare a Poste un file, con formato e modalità descritte nelle specifiche tecniche, contenente le informazioni relative ad ogni singola spedizione.

Ciascun collo dovrà riportare, sul lato più grande, dei supporti cartacei contenenti tutte le informazioni relative alla spedizione. Per le ipotesi sopra descritte, il Cliente rimane l'unico responsabile delle conseguenze derivanti da omessa, incompleta o non corretta indicazione delle informazioni richieste. Poste, né eventuali soggetti terzi da Poste incaricati per il servizio, saranno tenuti, in alcun modo, a rilevare eventuali errori.

Il ritiro a chiamata (sia singolo che multiplo) potrà essere prenotato dal Cliente attraverso diverse modalità:

- portale clienti e soluzioni tecnologiche;
- sito internet;
- call Center.

Al completamento dell'inserimento dei dati di ritiro, attraverso i canali in-

dicati, il Cliente riceve un codice di prenotazione ritiro, con il quale potrà monitorarli/annullarli.

Qualunque sia la soluzione tecnologica scelta, il Cliente deve stampare in duplice copia e firmare un “manifest” che contiene la lista delle spedizioni consegnate all’addetto al ritiro. Una copia firmata dall’addetto rimarrà al Cliente, l’altra all’addetto stesso a titolo di prova dell’avvenuto ritiro delle spedizioni.

**Ritiro Paperless:** servizio disponibile per il servizio nazionale a consuntivo senza accessori di consegna e per l’opzione Reverse, che permette al Cliente business di prenotare il ritiro delle spedizioni in modalità *paperless* (ovvero senza dover stampare la LDV) direttamente dalla funzionalità “ritiri” del portale web (dopo aver effettuato il login). Qualora l’utente del servizio Reverse (mittente) sia in possesso della lettera di vettura in formato digitale potrà prenotare il ritiro a domicilio paperless in autonomia direttamente dalla funzionalità Prenota Ritiro sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). A seguito della prenotazione ritiro sarà generato un flusso informatico per permetterà al centro operativo PI di competenza del ritiro di stampare la LDV che verrà utilizzata per gestire la spedizione. La LDV stampata riporterà la semantica associata al Cliente pagante (destinatario) e permetterà la fatturazione della spedizione stessa. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto per il Supplemento Paperless.

## 1.6 MODALITÀ DI CONSEGNA

La consegna viene effettuata, su richiesta del Cliente, presso:

- il domicilio del destinatario (o presso Punto Poste da te, se richiesto dal destinatario);
- un Ufficio Postale (per le spedizioni di peso e formato compatibile);
- un punto della rete PuntoPoste (Collect point, Locker) (per le spedizioni di peso e formato compatibile).

L’elenco e gli orari di apertura degli Uffici Postali abilitati nonché dei Punto Poste sono disponibili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

### **1.6.1 Consegna a domicilio**

Nel caso di recapito a domicilio Poste effettua due tentativi di consegna presso l'indirizzo indicato sulla LDV nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì.

La consegna a domicilio è effettuata al destinatario o a persona abilitata (componente il nucleo, convivente, collaboratore familiare, portiere, nonché persona addetta alla distribuzione della posta nello stabile) o depositata nel Punto Poste da te se disponibile.

È prevista la firma per accettazione del ricevente ad eccezione delle casistiche per le quali il destinatario richiama la consegna della spedizione in luogo sicuro (sia contestualmente al recapito sia in funzione delle preferenze di consegna fornite dallo stesso con i servizi Poste Plus e Scegli Tu). L'addetto alla consegna, inoltre, può registrare sul palmare in dotazione il nominativo della persona che prende in consegna la spedizione.

In vigore del contratto, Poste potrà implementare modalità alternative di acquisizione della firma del ricevente che verranno preventivamente comunicate al Cliente.

### **1.6.2 Consegna presso l'Ufficio Postale**

Il Mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione in un ufficio postale, riportando sulla LDV, oltre all'indicazione del destinatario, la denominazione e l'indirizzo dell'Ufficio Postale (Via, CAP e Località).

L'elenco degli Uffici Postali abilitati è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e sulla soluzione tecnologica utilizzata dal Cliente. La durata della giacenza è di 7 giorni lavorativi che decorrono dal giorno successivo a quello di arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale. Il destinatario sarà avvisato via sms e/o e-mail da Poste dell'arrivo della spedizione presso l'Ufficio Postale. La consegna può essere effettuata al destinatario o soggetto da questi delegato.

### **1.6.3 Consegna presso un PuntoPoste (Collect point/locker)**

Il Mittente può scegliere di indirizzare e far recapitare la spedizione presso un PuntoPoste (collect point) o PuntoPoste Locker (dispositivo automatico utilizzato come drop-off point delle spedizioni) abilitati. Le spedizioni inviate ai PuntoPoste non possono superare le seguenti dimensioni: 36x37x56 cm.

Le spedizioni che eccedono i suddetti limiti verranno restituiti al Mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso Mittente. L'elenco dei PuntoPoste è disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e sulla soluzione tecnologica utilizzata dal Cliente.

## 1.7 GESTIONE DELLE MANCATE CONSEGNE

**Destinatario assente:** all'esito del primo tentativo di consegna non andato a buon fine, per assenza del destinatario, sarà inviata allo stesso una notifica al destinatario mediante sms/e-mail (in mancanza dei dati di contatto necessari sarà lasciato l'avviso di mancata consegna con le medesime informazioni). Il Cliente avrà la possibilità di esercitare, entro le ore 24.00, l'opzione di svincolo selezionando il link fornito nella notifica. Nella casistica in cui il Cliente non eserciti l'opzione di svincolo entro l'ora indicata, il secondo tentativo di consegna avverrà in automatico il giorno successivo a quello del primo tentativo.

Di seguito le modalità di svincolo a disposizione:

- riconsegna stesso indirizzo o nuovo indirizzo di consegna;
- consegna presso UP (solo per le spedizioni di peso e formato compatibile);
- PuntoPoste (solo per le spedizioni di peso e formato compatibile);
- Locker (solo per le spedizioni di peso e formato compatibile).

A seguito delle precedenti indicazioni di svincolo, non sarà possibile erogare i servizi accessori eventualmente richiesti: Scheduled day, Scheduled night, Same Day, Instant Delivery, Time Definite, Al piano, Su appuntamento, Di sabato, di sera, a Giorno e orario Definito.

Nel caso in cui il destinatario abbia in essere il servizio "Punto Poste da te", lo stesso è informato della disponibilità dell'invio a lui destinato mediante una notifica informativa. In caso di sua temporanea assenza, l'invio viene inserito all'interno di una cella del Punto Poste da te, laddove disponibile.

Dall'immissione dell'invio nella cella decorrono i termini di giacenza: entro tale periodo il destinatario, tramite un QR Code o un PIN può aprire in automatico il Locker per ritirare l'invio. L'invio risulterà consegnato al momento della prima apertura della cella. Decorso il periodo di giacenza, l'invio verrà restituito al mittente.

In caso di mancata consegna anche al secondo tentativo di consegna, l'addetto alla consegna lascerà un nuovo avviso con i riferimenti dell'Ufficio Postale/Centro Operativo dove la spedizione andrà in giacenza. Il destinatario potrà ritirare la spedizione presso l'UP/Centro Operativo nei successivi 7 gg lavorativi.

In caso di mancato ritiro della spedizione da parte del destinatario entro i termini di giacenza, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata, a

seconda di quanto disposto dal Mittente stesso al momento della creazione della LDV. Le spese di restituzione sono a carico del Mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.

**Destinatario non individuabile:** qualora non sia stato possibile consegnare al destinatario una spedizione (esempio nel caso in cui il destinatario sia sconosciuto all'indirizzo indicato o l'indirizzo risulti errato o incompleto), Poste farà quanto possibile, senza obbligo di risultato, per trovare l'indirizzo corretto e consegnare la spedizione al destinatario. Per questo servizio verrà addebitato al Cliente/Mittente, nel solo caso di effettuata consegna, il supplemento per lo svincolo proattivo secondo quanto contrattualmente previsto. Qualora l'attività di correzione indirizzo non avesse esito positivo sarà inviato al Cliente (mittente) il Dossier di apertura pratica di giacenza, ovvero comunicazione dell'impedimento alla consegna, indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni (il Dossier, inviato via web, è a pagamento). Il Cliente (mittente) può svincolare la spedizione in giacenza anche richiedendo la consegna presso l'UP competente o il reso mittente o abbandono. Trascorsi i 3 giorni lavorativi di giacenza senza uno svincolo, la spedizione verrà inviata al mittente o abbandonata. Le spese di restituzione sono a carico del mittente anche in caso di assenza di qualsiasi indicazione sulla spedizione.

**Rifiuto del destinatario:** qualora il destinatario si rifiuti di ritirare la spedizione deve apporre la propria firma sulla LDV o su altro documento utilizzato dall'addetto alla consegna. Qualora il destinatario non volesse firmare, l'addetto alla consegna avrà cura di riportare sui documenti della consegna il nominativo del destinatario, la dicitura "non acconsente a firmare per rifiuto" e la propria firma.

La spedizione rifiutata rimane comunque in giacenza presso la sede operativa di Poste per 3 giorni lavorativi in attesa di eventuale svincolo da parte del Cliente (mittente) a seguito dell'invio del Dossier apertura pratica di giacenza (il Dossier, inviato via web, è a pagamento).

Trascorsi 3 giorni, senza indicazioni del Cliente, la spedizione verrà rinviata al mittente o abbandonata.

## 1.8 SVINCOLO MITTENTE

Le spedizioni non consegnate per destinatario non individuabile o rifiuto possono essere svincolate dal Cliente (mittente) attraverso i seguenti canali:

- portale Cliente attraverso apposita funzionalità;
- canali di assistenza Cliente.

Le opzioni di svincolo che ha a disposizione il Cliente/Mittente sono:

- correzione/integrazione/cambio indirizzo del destinatario e successiva riconsegna;
- invio in uno degli UP abilitati\*;
- ritiro spedizione da parte del destinatario c/o filiale SDA;
- ritorno al mittente della spedizione;
- abbandono della spedizione.

In caso di mancato ritiro, la spedizione sarà inviata al mittente o abbandonata (a pagamento come indicato nell'Allegato Prezzi) a seconda di quanto disposto dal mittente stesso al momento della creazione della LDV.

## 1.9 TRACCIATURA E MONITORAGGIO

Tutte le fasi del processo sono tracciate informaticamente a partire dal momento in cui la spedizione viene ritirata presso il Cliente. La data e l'ora della consegna sono registrate dall'operatore addetto alla consegna. La traccia di consegna a domicilio riporta anche il nominativo della persona che ha preso in consegna la spedizione (destinatario o avente titolo).

Il Cliente, in caso di utilizzo della Soluzione Tecnologica InvioSystem, Inviofile ed Invioeasy può verificare l'esito e lo stato delle proprie spedizioni attraverso il file esiti su cartella SFTP: ad ogni Cliente sono assegnati una login e una password per l'invio dei dati dei colli in partenza e per la ricezione dei file contenenti le informazioni dei pacchi consegnati. In alternativa il Cliente può verificare l'esito delle spedizioni anche dalla pagina Tracking spedizioni di MyPosteDeliveryBusiness. Sul portale il Cliente ha la possibilità di interrogare lo storico per più chiavi di ricerca.

Il destinatario può verificare on line lo stato delle spedizioni attraverso il servizio "Cerca Spedizioni" sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

\* Il Cliente potrà visualizzare, in fase di svincolo, l'elenco degli UP presso i quali è possibile dirottare le spedizioni. Tale opzione di svincolo non è disponibile per le spedizioni rifiutate.

## 2. OPZIONI DI CONSEGNA

L'opzione di consegna **Reverse** permette di generare delle Lettera di Vettura da utilizzare per gestire la spedizione di reso da parte dei propri clienti (e-shopper mittenti del reso) anche in modalità *paperless e/o boxless*, ovvero senza necessità di stampare il documento di trasporto e/o di avere un imballo per la spedizione. L'opzione Reverse è disponibile solo per spedizioni monocollo.

Il mittente del reso potrà scegliere se effettuare la spedizione di reso tramite:

- **pick up a domicilio**;
- **un punto di prossimità** (Ufficio Postale, PuntoPoste, PuntoPoste Locker, per le spedizioni di peso e formato compatibile).

La lista dei punti di prossimità abilitati è disponibile per la consultazione sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

La LDV destinata al reso potrà essere usata una sola volta. Il sistema di accettazione memorizzerà la LDV e non consentirà l'accettazione della stessa in caso di utilizzo duplicato.

Il servizio boxless non è previsto in caso di ritiro a domicilio.

### **Reverse Paperless Ufficio Postale e PuntoPoste**

Con la soluzione "Paperless", l'e-shopper riceverà dal merchant sia la Lettera di Vettura in formato pdf sia il codice (QR-Code) da utilizzare, per l'accettazione, in alternativa alla stampa: basterà recarsi in uno dei punti di prossimità abilitati e mostrare il codice ricevuto all'operatore dell'Ufficio Postale o del PuntoPoste .

L'operatore provvederà a scansionare il codice, stampare la documentazione necessaria e prendere in carico la spedizione.

La modalità di accettazione paperless è prevista sia per le spedizioni Reverse prepagate che a consuntivo.

Sono esclusi da tale processo i PuntoPoste Locker.

### **Reverse Boxless Ufficio Postale e PuntoPoste**

Con la soluzione “Boxless”, l’e-shopper per l’accettazione si recherà presso un punto di prossimità abilitato, senza alcun imballaggio per la spedizione. L’operatore provvederà a fornire la flyer per il confezionamento, ed a prendere in carico la spedizione.

La modalità di accettazione boxless è prevista per le spedizioni Reverse a consuntivo ed è compatibile con l’opzione paperless.

Sono esclusi da tale processo i PuntoPoste Locker e il ritiro a domicilio.

### **Reverse Paperless con ritiro a domicilio**

Il merchant potrà scegliere alternativamente di prenotare il ritiro del reso a domicilio per il suo Cliente in modalità paperless direttamente dal portale MyPosteDeliveryBusiness oppure creare la Lettera di Vettura Reverse, inviandola digitalmente al suo Cliente, il quale potrà prenotare il ritiro a domicilio in autonomia direttamente online dalla funzionalità “Prenota ritiro” di poste.it.

Il corriere che effettuerà il ritiro porterà con sé la Lettera di Vettura già stampata e l’e-shopper dovrà solo consegnare la spedizione. Tale modalità è disponibile solo per i clienti a consuntivo.

L’utilizzo della soluzione paperless prevede, per i clienti a consuntivo e secondo quanto contrattualmente previsto, l’applicazione del Supplemento Paperless in aggiunta al prezzo della spedizione.

## 3. SERVIZI ACCESSORI

### 3.1 CONTRASSEGNO

Il Cliente che all'atto della contrattualizzazione del servizio Poste Delivery Business richiede l'attivazione dell'accessorio Contrassegno, dovrà necessariamente fornire un IBAN di conto corrente sul quale Poste effettuerà la rimessa degli importi incassati alla consegna presso i destinatari. In assenza di IBAN non sarà possibile attivare l'accessorio che potrà poi essere aggiunto successivamente sul contratto già attivo. Laddove il Cliente intenda utilizzare più IBAN per gli accrediti delle spedizioni dovrà inserire il relativo riferimento sul portale MyPostedeliverybusiness.

Con tale inserimento il Cliente assume la più ampia responsabilità sulla correttezza e completezza dei dati.

Il destinatario, se espressamente richiesto dal mittente, all'atto della consegna della spedizione, dovrà pagare l'importo relativo al contrassegno (fino ad un massimo di € 2.999,99 a spedizione o, in caso di pagamento in contanti o importo inferiore fino ai limiti previsti dalla normativa vigente). Il diritto minimo di contrassegno include importi fino a € 516,46. Per importi superiori a € 516,46 sarà applicata la percentuale di eccedenza. Il diritto di contrassegno è previsto a prescindere dal buon esito della spedizione.

Per le spedizioni in contrassegno, il destinatario, al momento della consegna presso il proprio domicilio da parte del corriere, può richiedere la consegna presso l'Ufficio Postale. Per questo servizio è previsto il pagamento di € 1,50 + IVA da parte del destinatario all'atto del ritiro della spedizione presso l'Ufficio Postale.

#### 3.1.1 *Modalità di incasso*

Il Cliente conferisce mandato a Poste di provvedere, anche tramite terzi, all'incasso degli importi dei contrassegni delle spedizioni. Le modalità di incasso dovranno essere indicate dal Cliente sulla Lettera di Vettura e potranno

essere le seguenti: a) assegno bancario o circolare intestato al Cliente (non trasferibile); b) contanti o carte di pagamento entro i limiti previsti. Per le spedizioni consegnate al destinatario presso l'Ufficio Postale, le modalità previste per l'incasso dell'importo del contrassegno sono: contanti, carta prepagata Postepay, Postamat.

### **3.1.2 Rimessa dei pagamenti**

La restituzione degli importi dei contrassegni da parte di Poste, effettuata anche tramite terzi, avverrà entro 5 giorni lavorativi dopo la consegna della spedizione.

In caso di furto o rapina, la responsabilità di Poste e/o di terzi incaricati è limitata alla semplice consegna di copia della denuncia al mittente e al destinatario per l'espletamento delle operazioni ed oneri legati all'annullamento del titolo.

Nonostante il Cliente abbia selezionato la rimessa con assegno intestato al mittente come modalità di contrassegno, Poste avrà la facoltà (ma non l'obbligo) di incassare comunque il medesimo importo in contanti, nei limiti previsti dalla normativa vigente, e di rimettere l'importo in contrassegno al mittente con le modalità di sopra indicate.

Anche ai sensi della normativa bancaria vigente, il Cliente dovrà comunicare con esattezza il codice univoco IBAN sui documenti contrattuali e/o nella maschera apposita prevista dalla soluzione tecnologica prescelta, o in caso di variazione sulla modulistica espressamente prevista Il Cliente sarà l'unico responsabile di eventuali errori di comunicazione di tale codice. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non potrà in alcun modo associare i dati del Cliente a quelli del codice IBAN al fine di rilevare eventuali errori. Qualora l'inesattezza del codice IBAN comportasse un pagamento errato verso altri soggetti, né Poste né le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio saranno in alcun modo responsabili per tale pagamento che avrà comunque effetto liberatorio. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio saranno tenute esclusivamente, previa richiesta scritta del Cliente a fornire gli estremi del pagamento effettuato, restando a cura e spese del Cliente stesso ogni adempimento per il recupero delle somme. In tal senso il Cliente rilascia ampia ed idonea manleva a Poste e le società terze da quest'ultima incaricate per eventuali errori di pagamento cagionati dal codice IBAN ad essa fornito.

### **3.1.3 Limiti di responsabilità**

Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non saranno responsabili del mancato incasso di importi in contrassegno nelle ipotesi in cui il Cliente abbia utilizzato Lettere di Vettura diverse dalla tipologia prescritta per lo specifico servizio. Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio non sono responsabili per irregolarità, falsificazione e/o assenza del rapporto di provvista dei titoli accettati per conto del Mittente. Poste e le società terze eventualmente incaricate sono responsabili esclusivamente per il caso di mancato incasso del contrassegno, secondo la modalità scelta dal Cliente, nel limite, comunque, del prezzo del contrassegno. Poste e le società terze eventualmente incaricate sono esonerate da ogni responsabilità in caso di furto o rapina delle spedizioni o nei casi di errori e/o omissioni relativi ad invii la cui bollettazione derivi da archivi magnetici e non, forniti dal Cliente.

### **3.1.4 Autorizzazioni**

Il Cliente autorizza espressamente Poste e le società terze eventualmente incaricate a nominare sostituti mandatarî per portare a termine il mandato di incasso. In caso di non pagamento da parte del destinatario, per qualsiasi causa nei modi convenuti con il Cliente, il Cliente autorizza al deposito e alla restituzione della spedizione a lui medesimo.

### **3.1.5 Corrispettivi**

I corrispettivi relativi al diritto di contrassegno saranno comunque dovuti da parte del Cliente (mittente) anche qualora il destinatario dovesse rifiutare il ritiro della spedizione ed in ogni caso in cui il mancato incasso sia stato determinato da cause non dipendenti dalla volontà di Poste e le società terze eventualmente incaricate del servizio o parte del servizio.

Al fine di evitare violazioni alla normativa di riferimento, qualora venisse affidato un contrassegno avente un importo superiore a quello previsto dalla legge in vigore (anche in caso di successive variazioni alla stessa normativa), il Cliente è consapevole che Poste, anche tramite terzi incaricati, richiederà al destinatario, in luogo dei contanti, un assegno bancario/postale intestato al mittente per l'importo del contrassegno stesso.

In caso di rifiuto del destinatario, Poste e le società terze eventualmente

incaricate del servizio o parte del servizio, rimanderà la stessa spedizione al mittente, addebitandone il costo a quest'ultimo.

### **3.2 COPERTURA FULL**

Il Cliente (mittente) può accedere ad una copertura dei rischi relativi al trasporto dall'accettazione alla consegna attraverso il pagamento di un premio fisso in base al valore della spedizione fino a € 500,00. Per spedizioni con valore oltre € 500,00 fino ad un massimo di € 50.000, viene applicata, in aggiunta al corrispettivo di base, la percentuale, indicata nell'allegato prezzi, calcolata sul valore dichiarato della merce. Il Cliente, attraverso la soluzione tecnologica scelta, dovrà attivare l'apposito campo della maschera di compilazione del documento di trasporto e indicare il valore della merce.

In conformità a quanto previsto nelle CGC, è espressamente convenuto che la copertura è limitata ai soli danni diretti e materiali alla merce trasportata, che rimangono esclusi, tra l'altro, i danni relativi al mancato incasso di contrassegni e che eventuali rimborsi avverranno dietro presentazione, da parte del mittente, della documentazione attestante il danno subito (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto (franchigia) pari a € 25,82. Il Cliente si impegna a fornire, dietro richiesta, ulteriore documentazione ritenuta idonea a dimostrare il danno. In conformità a quanto previsto nelle CGC, la copertura full copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione fino alla consegna, con l'esclusione di qualsiasi danno indiretto.

Per la corretta applicazione della Copertura Full è necessario indicare sempre il valore della merce spedita e l'esatto contenuto.

Il servizio è a pagamento.

### **3.3 COPERTURA BASIC**

Fatti salvi i casi di dolo e colpa grave, il servizio prevede l'estensione del limite di risarcibilità massima per responsabilità vettoriale a € 6,20 per kg, in caso di perdita, avaria, furto e rapina della merce trasportata in deroga a quanto previsto dall'articolo 1696 cc.

Il servizio è a pagamento. È prevista una tariffa aggiuntiva rispetto a quella prevista per il servizio base di ogni singola spedizione.

### 3.4 BOXLESS

L'accessorio, disponibile sia per spedizioni di Primo Corso che per spedizioni Reverse, prevede che il Cliente non si debba preoccupare dell'imballo della spedizione, sarà l'operatore d'accettazione a fornire al Cliente una flyer all'interno della quale inserire l'articolo da spedire. Il Cliente infatti avrà la possibilità di recarsi presso un Ufficio Postale o un PuntoPoste Abilitato\* ed effettuare una spedizione portando con sé solo l'oggetto da spedire. L'imballaggio (flyer Poste Delivery Business) gli verrà fornito dall'operatore al momento dell'accettazione.

Il servizio accessorio Boxless sarà disponibile solo per spedizioni monocollo che rispettino definiti limiti di dimensioni (35x25x7cm) e di peso (fino a 3kg) e verrà accettato sia negli Uffici Postali che sulla rete PuntoPoste abilitata. Non è compatibile con il servizio di ritiro a domicilio o sui Locker.

L'accessorio è valido solo per spedizioni a consuntivo.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto, l'applicazione del prezzo dell'accessorio è in aggiunta al prezzo della spedizione.

Il prezzo dell'accessorio sarà comunque applicato al Cliente (mittente) anche qualora l'e-shopper non dovesse utilizzare l'imballo (flyer Poste Delivery Business) fornito dall'operatore d'accettazione e provvedere in autonomia alla confezione dell'articolo da spedire.

Il servizio è compatibile con il supplemento Paperless.

\* Il servizio accessorio Boxless sarà disponibile sui Punto Poste abilitati a partire dal 4° trimestre 2024.

## 4. SERVIZI ACCESSORI

### 4.1 CONSEGNA AL VICINO

Il mittente può richiedere il servizio accessorio “Consegna al vicino” al momento di creazione della LDV riportando l’indicazione dei due destinatari (il principale ed il vicino) a cui sarà possibile consegnare la spedizione. Il servizio è a pagamento.

Nello specifico, Poste potrà recapitare la spedizione al vicino suindicato, localizzato nello stesso indirizzo del destinatario principale, qualora quest’ultimo risulti assente.

### 4.2 DIGIPOD

È possibile richiedere, esclusivamente via web attraverso il portale clienti, la prova di consegna in formato digitale. La DigiPOD sarà disponibile per una durata di sei mesi a partire dalla data di consegna della spedizione. La DigiPOD non è disponibile per le spedizioni consegnate presso PuntoPoste . Il servizio è a pagamento.

### 4.3 SMART ALERT E SCEGLI TU

Il servizio “Smart Alert” prevede l’invio di una notifica informativa al destinatario o al Cliente sullo status della spedizione attraverso una e-mail o un messaggio sms, in funzione di quanto richiesto dal Cliente stesso sul portale clienti.

Tramite il servizio “Scegli Tu” il Cliente permette al destinatario di modificare modalità e/o tempistiche di consegna antecedentemente al primo tentativo

di consegna (pertanto, esclusivamente sugli status del processo di consegna “Partita” e “In consegna”) attraverso l’accesso ad un apposito link ricevuto via e-mail o sms in funzione di quanto prescelto dal Cliente. Il servizio è attivo automaticamente con una configurazione di base gratuita che potrà essere modificata e/o disabilitata dal Cliente mittente in qualsiasi momento attraverso il portale MyPosteDeliveryBusiness.

Nello specifico, con la configurazione di base attiva di default, il destinatario ha a disposizione le seguenti opzioni di personalizzazione della consegna:

- **consegna in altra data:** il destinatario può scegliere una nuova data di consegna da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito;
- **consegna al vicino:** il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione ad un interno presente presso l’indirizzo di destinazione, anche se differente da quello eventualmente indicato dal mittente; in tal caso, resta inteso che Poste, una volta effettuata la consegna, sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità in merito all’esito ed alla integrità della spedizione, restando estranea al rapporto intercorrente tra il destinatario e coloro che verranno rinvenuti nell’interno indicato;
- **ritiro in Ufficio Postale / PuntoPoste / PuntoPoste Locker:** il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione presso un Ufficio Postale o un PuntoPoste (in tal caso la data di consegna potrebbe variare rispetto a quella originaria).

Il Cliente mittente può disabilitare o personalizzare la configurazione di base in qualsiasi momento per ciascun Centro di Costo, attraverso la sezione “Configura Servizi Accessori” del portale MyPosteDeliveryBusiness, configurando altre opzioni di personalizzazione oltre a quelle già attive:

- **consegna ad altro indirizzo:** il destinatario può scegliere un indirizzo di consegna alternativo al proprio (in tal caso la data di consegna potrebbe variare rispetto a quella originaria);
- **consegna in luogo sicuro:** il destinatario può scegliere di far consegnare la spedizione in un luogo alternativo (garage, ingresso, giardino) presso lo stesso indirizzo di consegna; in tal caso, resta inteso che Poste, una volta effettuata la consegna, sarà sollevata da qualsivoglia responsabilità in merito all’esito ed alla integrità della spedizione, restando estranea al rapporto intercorrente tra il Cliente ed il destinatario medesimo;
- **giacenza per vacanze:** il destinatario può scegliere che la spedizione sia tenuta in giacenza, riprogrammando una nuova data di consegna entro 15 giorni lavorativi successivi a quella prevista in origine per il recapito.

Il destinatario potrà richiedere una delle opzioni di personalizzazione disponibili e per una sola volta per ciascuna spedizione mediante accesso sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) (con profilo ospite ovvero utente).

La funzionalità Scegli Tu è disponibile esclusivamente per le spedizioni che prevedono la consegna a domicilio e su cui non siano stati attivati i seguenti accessori di consegna: Consegna al Piano, Consegna al Vicino, Poste Delivery Now (Scheduled Day, Scheduled Night), Consegna su Appuntamento.

I servizi “Smart Alert” e “Scegli Tu” presuppongono la configurazione sul portale MyPosteDeliveryBusiness e sono gratuiti per le notifiche tramite e-mail mentre per quelle tramite sms è previsto il pagamento del relativo corrispettivo secondo quanto contrattualmente previsto.

#### **4.4 POSTE DELIVERY NOW**

L'innovativo servizio accessorio di consegna Poste Delivery Now powered by Milkman è disponibile per le consegne B2C destinate alle principali città italiane e consente al destinatario di programmare la consegna nel giorno e nella fascia oraria desiderati.

Il servizio:

- è ideato ad hoc per le vendite a privati (e-commerce e vendite a distanza);
- dà al destinatario la possibilità di pianificare il giorno e la fascia oraria di consegna, anche serale, e di ripianificare l'appuntamento e l'indirizzo di consegna fino a qualche minuto prima dell'arrivo del corriere;
- dà al destinatario la possibilità di pianificare un nuovo appuntamento di consegna in caso di fallimento del primo tentativo;
- prevede funzionalità avanzate di User Experience, quali la comunicazione puntuale e sempre aggiornata dell'orario di arrivo del corriere, la gestione avanzata degli indirizzi, la possibilità di specificare orari di portineria, il live tracking della spedizione su mappa, la possibilità di interlocuzione con il corriere incaricato della consegna in caso di necessità.

Il servizio garantisce, nella sua configurazione base:

- la consegna standard tra le ore 10 e le 23;
- la possibilità per il destinatario di scegliere una fascia oraria di ampiezza variabile;

- la programmazione del giorno di consegna;
- la ri-pianificazione del giorno e fascia oraria fino a 5 minuti prima dell'effettiva consegna;
- la modifica dell'indirizzo di consegna;
- l'inserimento orari di apertura di portineria o esercizi commerciali;
- la consegna al piano sempre inclusa;
- un sistema di notifiche e-mail/sms brandizzati con il nome del merchant, con aggiornamenti sulla presa in carico della spedizione, sull'orario previsto di consegna e sull'imminente arrivo del corriere;
- la gestione avanzata degli indirizzi basata su servizio di geocoding;
- l'inserimento dettagli relativi all'indirizzo (indicazione modalità di accesso, piano, note e istruzioni per il corriere);
- la foto e nome del driver;
- la possibilità di seguire il percorso del corriere su live map nell'ultimo miglio.

Il Cliente può mettere a disposizione del destinatario una o più opzioni di personalizzazione della consegna, scegliendo tra i seguenti servizi accessori:

- **Accessori Scheduled Delivery Day:** consente di programmare la consegna all'interno di una fascia oraria di ampiezza variabile tra le 10 e le 18;
- **Accessori Scheduled Delivery Night:** consente di programmare la consegna all'interno di una fascia oraria serale di ampiezza variabile tra le 19 e le 23.

Per i servizi Scheduled Delivery Day e Scheduled Delivery Night, la consegna potrà essere richiesta a partire dal primo giorno lavorativo successivo alla data di affido della spedizione a Poste.

In caso di inesito al primo tentativo di una spedizione con un servizio accessorio tra quelli indicati, verrà programmato il secondo tentativo nel giorno lavorativo successivo e nella medesima fascia oraria prevista per il primo tentativo. Come per il primo tentativo, il destinatario può ripianificare anche giorno e fascia oraria del secondo tentativo.

Su richiesta del Cliente, i servizi accessori Scheduled Day e Scheduled Night possono essere proposti da Poste Italiane al destinatario della spedizione direttamente nella tracking page.

Tutti gli accessori Poste Delivery Now sono disponibili anche su spedizioni multicollo e sono compatibili con tutti gli altri servizi accessori disponibili, ad eccezione dei servizi “Su Appuntamento”, “Di Sera”, “Programmata”, “Consegna a giorno e orario definito”, “Consegna al piano”, “Instant Delivery”, “Time Definite”, non compatibili sulla medesima spedizione.

Per le spedizioni con accessori Poste Delivery Now, sarà inibita la funzionalità di svincolo da parte del destinatario. Non sarà possibile richiedere tali accessori per spedizioni destinate a un Ufficio Postale, Locker o Collect Point della Rete PuntoPoste. Non è possibile richiedere gli accessori Poste Delivery Now in fase di svincolo. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

Il rimborso, dovuto esclusivamente in caso di ritardo superiore a 15 minuti rispetto alla specifica fascia oraria richiesta, consisterà nella restituzione o nel mancato addebito, di quanto dovuto dal Cliente per la sola tariffa del servizio accessorio.

Per i servizi Scheduled Delivery Day e Scheduled Delivery Night, il rimborso potrà essere richiesto soltanto se la spedizione è stata affidata a Poste dal Cliente entro il giorno lavorativo precedente al giorno in cui è richiesta la consegna.

Il rimborso dovrà essere richiesto dal Cliente, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data di consegna della spedizione. Qualora, in via eccezionale, sia affidata a Poste una spedizione con servizio accessorio Poste Delivery Now eccedente anche uno solo dei limiti sopra indicati e/o la cui tratta non è coperta dal Servizio, alla spedizione non potrà applicarsi la garanzia di consegna, pertanto la spedizione sarà trattata e consegnata secondo i tempi standard del servizio base e la tariffa del servizio accessorio non verrà fatturata.

## **4.5 CONSEGNA AL PIANO**

Il servizio prevede la consegna della spedizione al piano del destinatario. Per permettere la corretta movimentazione dei colli da parte dell'addetto alla consegna il servizio prevede i seguenti limiti: peso max collo 30 kg

(peso reale); dimensioni max collo 150 cm come somma delle 3 dimensioni e/o 100 cm per il lato più lungo.

Inoltre se il servizio accessorio Consegna al Piano è richiesto per spedizioni multicollo ogni spedizione non può superare il numero massimo di 6 colli. Il servizio accessorio Consegna al Piano è compatibile con gli altri accessori ad eccezione delle spedizioni per cui sia stato richiesto il servizio di consegna in Ufficio Postale o in un PuntoPoste.

Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

## **4.6 CONSEGNA SU APPUNTAMENTO**

Il servizio prevede di contattare il destinatario al numero telefonico indicato dal Cliente in fase di richiesta del servizio, per concordare l'appuntamento in base alla disponibilità del destinatario e compatibilmente con i tempi di consegna previsti. Il servizio può essere richiesto dal Cliente indicando obbligatoriamente il numero telefonico ed i riferimenti del destinatario direttamente sulla soluzione tecnologica utilizzata. Il Cliente è responsabile della correttezza dei dati inseriti: qualora i dati fossero incompleti e/o errati, Poste o i terzi incaricati non potranno contattare il destinatario per concordare l'appuntamento. In questo caso la spedizione sarà consegnata nelle modalità e nelle tempistiche standard previste dal servizio utilizzato.

L'appuntamento potrà essere concordato con il destinatario a partire dalla data di arrivo della spedizione nella sede operativa Poste di destino e la data dell'appuntamento di consegna potrà essere fissata entro e non oltre i 5 giorni lavorativi successivi. La consegna sarà effettuata all'orario concordato con il destinatario, fatta salva una fascia di tolleranza di un'ora in anticipo e/o ritardo rispetto all'orario fissato. Il servizio è disponibile in tutta Italia. Nel periodo in cui la spedizione resterà ferma presso la sede operativa Poste di destino, in attesa del giorno fissato per l'appuntamento di consegna, non sarà inviato e fatturato il "dossier di apertura pratica di giacenza". Il servizio accessorio Consegna su Appuntamento è compatibile con gli altri servizi accessori ad eccezione delle spedizioni per cui siano stati richiesti i servizi accessori Poste Delivery Now (Scheduled e Same Day) o la consegna in Ufficio Postale o PuntoPoste. Il servizio è a pagamento secondo quanto contrattualmente previsto.

## 5. SUPPLEMENTI

Per i contratti con modalità di fatturazione a consuntivo sono previsti i seguenti supplementi:

- SCS (Sicilia, Calabria, Sardegna);
- Cap/località disagiate;
- Cap/località periferiche;
- Supplemento Carburante;
- Fuori dimensione;
- Fuori sagoma;
- Colli non sovrapponibili;
- Spedizioni non consegnabili: dossier di giacenza, svincolo, svincolo proattivo;
- Ritorno al mittente;
- Supplemento paperless;
- Supplemento picco stagionale.

### 5.1 SUPPLEMENTO SCS (SICILIA, CALABRIA, SARDEGNA)

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come destino le regioni Sicilia, Calabria e Sardegna.

Sono esclusi dal pagamento del supplemento:

- le spedizioni con mittenza e destino all'interno di ciascuna delle tre regioni;
- il traffico dalla Sicilia verso la Calabria e viceversa.

### 5.2 SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “DISAGIATE”

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località o un CAP dell'elenco “CAP/Località disagiate”, verificabili sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il supplemento CAP/Località disagiate esclude e prevale sul supplemento SCS nel caso di spedizione diretta ad una località o un CAP situati in una delle 3 regioni (Sicilia, Calabria, Sardegna).

### **5.3 SUPPLEMENTO CAP/LOCALITÀ “PERIFERICHE”**

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base per le spedizioni che hanno come mittenza e/o destino una località/CAP dell’elenco “CAP/Località periferiche”, verificabili sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it).

Il supplemento CAP/Località periferiche è aggiuntivo rispetto al supplemento SCS nel caso di spedizione diretta ad una località o un CAP situati in una delle 3 regioni (Sicilia, Calabria, Sardegna).

### **5.4 SUPPLEMENTO CARBURANTE**

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base soggetto alle variazioni mensili del prezzo del carburante.

Si applica a tutte le spedizioni nazionali e viene identificato sulla base del prezzo medio mensile del gasolio al consumo, rilevato in forma ufficiale dal Ministero dello Sviluppo Economico. La percentuale del supplemento viene calcolata considerando il prezzo del carburante dei due mesi precedenti quello di spedizione. Ad esempio, nel mese di luglio verrà applicato il supplemento considerando il prezzo del gasolio nel mese di maggio. Ad un incremento o decremento del prezzo del gasolio corrisponde un aumento o un decremento del supplemento carburante.

### **5.5 SUPPLEMENTO FUORI DIMENSIONE**

Nel caso in cui una spedizione sia composta di colli eccedenti i seguenti limiti di peso e/o dimensioni:

- PESO: per singolo collo 70 kg, per pallet 500 kg;

- **DIMENSIONI:**
  - per singolo collo: 450 cm come somma delle tre dimensioni, di cui due dimensioni non eccedenti rispettivamente 280 cm e 170 cm;
  - per pallet: base cm 120 x 100; altezza (incluso il supporto) cm 170.

Al prezzo totale della spedizione verrà applicato, per ciascun collo eccedente, un supplemento tariffario secondo quanto contrattualmente regolato. Il supplemento Fuori Dimensione è richiesto a fronte del maggior disagio operativo sostenuto per le eventuali attività svolte unicamente per le fasi di ritiro e/o consegna a domicilio della spedizione; il supplemento non viene pertanto applicato nel caso in cui sia il Cliente a portare e/o ritirare tali tipologie di spedizioni direttamente presso la filiale di competenza.

Considerato il peso/dimensioni non standard dei colli da spedire, il Cliente dovrà preventivamente concordare con PI tempi e modalità di erogazione dei servizi di ritiro e/o consegna a domicilio di tali tipologie di spedizione.

## 5.6 SUPPLEMENTO FUORI SAGOMA

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base se nella spedizione è presente un collo di dimensioni/forma irregolare (forme cilindriche, piramidali, articoli non imballati in cartoni adatti per la spedizione etc.).

## 5.7 SUPPLEMENTO COLLI NON SOVRAPPONIBILI

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base se il collo/pallet presenta caratteristiche che ne impediscono la sovrapponibilità.

## 5.8 SPEDIZIONI NON CONSEGNAILI

Sarà applicato un supplemento alla tariffa nelle seguenti casistiche:

- **Apertura Dossier Giacenza:** comunicazione, attraverso funzionalità del portale clienti, dell'impedimento alla consegna, indicandone il motivo e chiedendo contestualmente istruzioni;

- **Spese di riconsegna (svincolo mittente):** spese di rimessa in consegna applicate qualora il Cliente (mittente) svincoli la spedizione in giacenza anche richiedendo la consegna presso l'UP competente;
- **Svincolo proattivo:** supplemento applicato in aggiunta al prezzo della spedizione nel caso in cui, a seguito di mancata consegna per indirizzo errato o incompleto, Poste sia riuscita ad individuare l'indirizzo corretto e consegnare la spedizione al destinatario.

## 5.9 RITORNO AL MITTENTE

Per mancato svincolo del mittente o fine giacenza presso Up/Filiale la spedizione torna automaticamente al Mittente con addebito di ogni spesa.

Le spese di Ritorno al mittente vengono addebitate anche in caso di abbandono della spedizione.

## 5.10 SUPPLEMENTO PAPERLESS

Supplemento tariffario applicato in aggiunta alla tariffa base qualora il Cliente richieda che sia PI a stampare le lettere di vettura necessarie all'esecuzione del servizio di spedizione.

## 5.11 SUPPLEMENTO PICCO STAGIONALE

Supplemento tariffario in aggiunta alla tariffa base, applicabile ai soli clienti con modalità di pagamento consuntivo per le spedizioni affidate in periodi dell'anno di maggior stress della rete logistica (il periodo ed il supplemento applicato secondo quanto contrattualmente previsto).

## 6. ASSISTENZA CLIENTI

Il Cliente (mittente) può richiedere assistenza:

- chiamando il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00;
- utilizzando il formo "Scrivici" all'interno della sezione Assistenza del sito [www.business.poste.it](http://www.business.poste.it).

Il Cliente (mittente) o la persona da esso delegata può presentare reclamo entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto:

- inviando una PEC all'indirizzo di posta elettronica [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it);
- inviando una lettera tramite posta raccomandata alla Casella Postale 600;
- inviando un fax al numero 06.98685921.

Il Cliente dovrà indicare, attraverso la compilazione dell'apposito template disponibile all'interno della sezione Assistenza del sito [www.business.poste.it](http://www.business.poste.it), le seguenti informazioni:

- Numero LDV;
- Dati Mittente;
- Dati destinatario;
- Caratteristiche della spedizione (es. contrassegno, copertura full, ecc.);
- Riferimenti contrattuali;
- Motivo di reclamo;
- Dati IBAN per eventuale rimborso.

Per i casi di danneggiamento e/o manomissione, qualora dal sistema di tracciatura non risulti nessuna anomalia e se il destinatario non ha firmato con riserva al momento della consegna, il reclamo non sarà preso in considerazione.

Il Cliente deve contestare l'eventuale manomissione o danneggiamento (parziale o totale) al momento della consegna apponendo la firma con riserva con descrizione dell'anomalia. In ogni caso l'anomalia deve essere confermata dalla struttura competente.

Per quanto concerne l'Assistenza Tecnica relativa alle Soluzioni Tecnologiche il Cliente può scrivere una email a [supportotecnico@posteitaliane.it](mailto:supportotecnico@posteitaliane.it) oppure contattare il numero 06.4526.1600 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 800.160.000 entrambi attivi dalle ore 8.00 alle 20.00.

Il Cliente (destinatario) può verificare in autonomia lo stato della spedizione nella sezione "Cerca Spedizione" del sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Potrà richiedere informazioni sullo stato della spedizione e prenotare un ritiro reverse, chiamando il numero 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata oppure al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160. Entrambi attivi dal lunedì al sabato, dalle 8.00 alle 20.00.

     [poste.it](https://poste.it)

**Posteitaliane**