

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO "Raccomandata 1"

Le presenti condizioni generali disciplinano il Servizio di "Raccomandata 1" di Poste Italiane S.p.A.

ART. 1 OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 Il Servizio "Raccomandata 1" (di seguito "Servizio") è un servizio a valore aggiunto di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste"), avente per oggetto un invio registrato fino a 2 kg di peso consegnato secondo i tempi di recapito di cui al successivo art. 10.

Il Servizio è disponibile nelle principali località del territorio italiano.

1.2 Il Servizio è disponibile anche nelle seguenti tipologie:

"Raccomandata 1 con Prova di Consegna" che, oltre alle caratteristiche indicate nelle successive clausole, comprende:

- restituzione al mittente, tramite Raccomandata 1, della Prova di Consegna, ovvero della cartolina firmata dal destinatario o da soggetto incaricato del ritiro dell'invio;
- tracciatura T&T della Prova di Consegna nella fase di restituzione al mittente.

"Raccomandata 1 in Contrassegno" che, oltre alle caratteristiche indicate nelle successive clausole, prevede:

- consegna della Raccomandata 1 con pagamento contestuale dell'importo indicato dal mittente sul modulo. Nel caso di rifiuto del suddetto pagamento la Raccomandata 1 si intenderà rifiutata e sarà restituita al mittente;
- rimborso della somma riscossa nella modalità prescelta dal mittente (versamento su conto corrente postale o vaglia postale);
- importo massimo del contrassegno di € 3.000,00.

1.3 Il Servizio è disponibile solo presso gli uffici postali a ciò abilitati e verso le zone in cui è attivo il Servizio, il cui elenco è consultabile sul sito www.poste.it ovvero contattando il Contact Center di Poste. Poste si riserva la facoltà di aggiornare, in qualsiasi momento, l'elenco di cui sopra.

1.4 Per sopravvenute esigenze organizzative, Poste si riserva di sospendere la commercializzazione del Servizio, anche parzialmente, dandone idonea informazione alla clientela.

ART. 2 CONTENUTO DEGLI INVII

2.1 Gli invii devono contenere esclusivamente comunicazioni in forma scritta su qualunque supporto materiale, anche generate con l'ausilio di mezzi informatici o telematici.

2.2 Gli invii non possono contenere merci in generale, denaro, oggetti preziosi, titoli e carte valori eseguibili al portatore, oggetti osceni e pornografici, carboni e diamanti industriali, articoli soggetti alle restrizioni IATA, e, in genere, materiale potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento.

ART. 3 PESI E FORMATI

3.1 Gli invii dovranno rispettare le seguenti caratteristiche di formato come specificato nella seguente Tabella 1:

Tabella 1 – Formati

BUSTE - DIMENSIONI L ≥ 1,4 H	Formato Invii		
	TUTTI	Standard	Non standard
	Minimo	Massimo	Massimo
H altezza (mm)	110	250	250
L lunghezza (mm)	210	353	353
S spessore (mm)	0,5	25	50
P peso (g)	10	2000	2000

Il rapporto lunghezza/altezza dell'invio deve essere maggiore o uguale a 1,4.

3.2 Fermo restando il rispetto assoluto dei parametri relativi ad altezza, lunghezza, peso e forma, sono accettati anche invii con uno spessore massimo di 50 mm (formato non Standard) che ai fini del prezzo vengono ricompresi nell'ultimo scaglione. Gli invii devono essere confezionati in busta chiusa di materiale cartaceo.

Gli invii che non rispettano i sopra indicati limiti dimensionali e di peso non sono accettati.

ART. 4 PREZZI E MODALITA' DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

4.1 Il servizio è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria. Il prezzo di listino varia in base alla tipologia di servizio prescelta, nonché in base allo scaglione di peso e di formato degli invii, come specificato nella seguente Tabella 2:

Tabella 2 – Prezzi del Servizio

Scaglioni	Caratteristiche delle buste	Prezzi Raccomandata 1	Prezzi Raccomandata 1 con Prova di Consegna	Prezzi Raccomandata 1 in Contrassegno
Primo	➤ Prodotto Standard fino a 250 gr. compresi	6,05 € (IVA inclusa)	9,08 € (IVA inclusa)	12,10 € (IVA inclusa)
Secondo	➤ Prodotto Standard oltre 250 gr. fino a 1.000 gr. compresi	9,08 € (IVA inclusa)	12,10 € (IVA inclusa)	15,13 € (IVA inclusa)
Terzo	➤ Prodotto Standard oltre 1.000 gr. fino a 2.000 gr. compresi ➤ Prodotto Non Standard fino a 2.000 gr. compresi	12,10 € (IVA inclusa)	15,13 € (IVA inclusa)	18,15 € (IVA inclusa)

4.2 Il pagamento deve essere contestuale all'accettazione presso gli uffici postali abilitati e può essere effettuato mediante contanti, carte Postamat e Postepay, ovvero con altre modalità rese pubbliche presso i punti di accettazione. Non è consentito l'utilizzo dei francobolli.

4.3 All'atto del pagamento al Cliente viene rilasciata su richiesta la ricevuta fiscale integrata secondo le modalità indicate nel successivo art. 6.

4.4 Nel prezzo della Raccomandata 1 in Contrassegno non è compreso il costo dell'eventuale vaglia, che sarà detratto dalla somma incassata.

ART. 5 SERVIZIO ACCESSORIO OPZIONALE

5.1 Il Cliente ha la facoltà di chiedere di essere informato sullo stato della consegna tramite sms o e-mail. Tale servizio viene fornito su richiesta del Cliente e consente di conoscere lo stato della consegna della spedizione dal momento della registrazione sul sistema di tracciatura elettronica di Poste (T&T). Se la spedizione risulta accettata, ma non è stata ancora tentata la consegna, tale servizio può essere richiesto gratuitamente dal sito web di Poste Italiane www.poste.it, oppure inviando un messaggio SMS ad un numero telefonico disponibile sul sito web www.poste.it indicando il codice a 12 cifre dell'invio senza interruzioni e senza trattino. La comunicazione da parte di Poste contiene il codice identificativo della spedizione, la data e lo stato della spedizione. Se il servizio è richiesto tramite SMS, il cliente è tenuto al pagamento del costo dell'invio dell'SMS di attivazione del servizio secondo il piano tariffario applicato dal proprio operatore telefonico. Per ogni spedizione inviata possono essere richiesti non più di due SMS e due e-mail di informazione sullo stato della spedizione. Per sopravvenute esigenze operative o tecnologiche tale servizio può subire modifiche o sospensioni.

ART. 6 ACCETTAZIONE

6.1 Il Cliente deve presentare l'invio in busta chiusa con l'indicazione dell'indirizzo del mittente e del destinatario, corredato dal modulo di accettazione (di seguito "kit") proprio del Servizio, che deve essere compilato e sottoscritto anche per accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto, di cui forma parte integrante. Le presenti Condizioni sono disponibili presso gli uffici postali abilitati, sul sito web poste.it. e sono riportate per estratto a tergo della copia Cliente del kit. In caso di discordanza, prevalgono quelle pubblicate sul sito web di Poste Italiane www.poste.it.

6.2 Poste rilascia al Cliente per ricevuta una copia del kit, contenente l'indicazione dell'importo pagato, la data e l'ora di accettazione.

6.3 In caso di richiesta di fattura, l'operatore rilascia una ricevuta fiscale integrata ed attiva la procedura per l'emissione centralizzata della fattura, che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cliente sulla stessa ricevuta.

ART. 7 MODALITA' DI CONSEGNA

7.1 Poste effettua il primo tentativo di recapito presso l'indirizzo indicato sull'invio, nel rispetto degli standard di qualità specificati nel successivo art. 10.

7.2 All'atto del recapito Poste:

- consegna l'invio al destinatario o a persona che si qualifica quale abilitata al ritiro (componente del nucleo familiare, convivente, collaboratore familiare portiere oppure, se non vi è servizio di portierato, persona addetta alla distribuzione della posta);
- in assenza del destinatario lascia nella cassetta postale l'avviso di giacenza come stabilito dall'art.8;
- se il destinatario è irraggiungibile (per indirizzo insufficiente, indirizzo inesatto, indirizzo inesistente, destinatario sconosciuto, deceduto, trasferito) o rifiuta la consegna, l'operatore annota la causale di mancato recapito per la restituzione al mittente, come disciplinato nell'art. 9.

7.3 All'atto della consegna il destinatario o il soggetto abilitato al ritiro deve apporre la propria firma per esteso sull'apposito modello e, nel caso del Servizio "Raccomandata 1 con Prova di Consegna", dovrà sottoscrivere anche la relativa cartolina indicando la propria qualità di ricevente.

7.4 Per il servizio in Contrassegno, l'importo massimo riscuotibile presso il domicilio del destinatario è di € 258,23 che deve essere pagato in contanti. Per importi superiori, fino al massimo importo di € 3.000,00 la consegna può avvenire esclusivamente presso l'ufficio postale.

ART. 8 GESTIONE DEGLI INVII NON RECAPITATI ED EVENTUALE SECONDO TENTATIVO DI RECAPITO

8.1 L'attività di recapito potrebbe avere esito negativo per i seguenti motivi:

- a. Mancato recapito di invii consegnabili:
 - Destinatario assente;
 - Indisponibilità dell'importo da pagare al portalettere in caso di contrassegno.
- b. Mancato recapito di invii non consegnabili:
 - Invio rifiutato;
 - Indirizzo insufficiente;
 - Indirizzo inesatto;
 - Indirizzo inesistente;
 - Destinatario irraggiungibile;
 - Destinatario sconosciuto;
 - Destinatario deceduto;
 - Destinatario trasferito.

8.2 Nel caso di mancato recapito di invii consegnabili o di contrassegno di importo superiore al limite massimo incassabile a domicilio, il portalettere lascia nella cassetta postale del destinatario copia del kit contenente l'avviso di giacenza indicando i seguenti dati:

- Numero identificativo della Raccomandata 1;
- Data e ora della mancata consegna;
- Dati del Mittente;
- Dati del Destinatario;
- Importo dell'eventuale contrassegno;
- Numero di telefono dell'ufficio di recapito ed orario di operatività per le richieste di consegna concordata;
- Ufficio Postale di Giacenza presso il quale ritirare l'invio con le modalità esplicitate nel successivo punto 8.3;
- Spazio riservato alla delega per il ritiro da parte di persona diversa dal destinatario.

8.3 Il destinatario ha la facoltà, entro i 3 giorni solari successivi alla tentata consegna, di contattare telefonicamente l'ufficio di recapito per concordare un secondo tentativo di recapito ovvero per comunicare che provvederà, dal giorno lavorativo successivo a partire dalle ore 10.30, al ritiro dell'invio presso l'ufficio postale.

8.4 Il secondo tentativo di recapito sarà effettuato il primo giorno lavorativo successivo a quello della richiesta telefonica dal lunedì al venerdì, mentre sarà effettuato il sabato nei soli Comuni di cui all'apposita lista "Comuni Attivi il Sabato per il recapito" pubblicata sul sito www.poste.it. Trascorsi i 3 giorni, senza alcuna comunicazione da parte del destinatario, l'invio è trasmesso presso l'ufficio postale di giacenza dove viene custodito per 15 giorni solari. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo.

8.5 Quanto sopra riportato, per la gestione del secondo tentativo di consegna, non si applica nel caso di invii spediti a destinatario che abbia attivi un accordo di consegna personalizzata o una casella postale.

8.6 Alla scadenza del termine di giacenza, il plico è restituito al mittente per compiuta giacenza con le modalità specificate nell'articolo seguente.

8.7 In caso di mancato recapito per invio rifiutato, indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, ovvero destinatario irraggiungibile, sconosciuto, deceduto, trasferito, l'invio è restituito al mittente con le modalità indicate nell'articolo seguente.

ART. 9 RESTITUZIONE AL MITTENTE

9.1 Nei casi di impossibilità di recapito o di rifiuto da parte del destinatario o di compiuta giacenza, gli invii sono restituiti al mittente il giorno stesso in cui si è verificato l'evento di "non consegnabilità".

9.2 Qualora sia impossibile la restituzione al mittente, gli invii, esaurito il periodo di giacenza di 30 giorni solari, vengono distrutti.

ART. 10 TEMPI DI RECAPITO

10.1 Il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione costituisce l'obiettivo di recapito; sul sito di Poste Italiane www.poste.it è specificata periodicamente la percentuale di invii consegnati entro un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione.

10.2 Ai sensi e per gli effetti del presente articolo e del successivo art.11, per giorni lavorativi ai fini del recapito, si intende dal lunedì al venerdì su tutto il territorio nazionale dove il Servizio è attivo.

10.2.1. Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni di cui all'apposita lista "Comuni Attivi il Sabato per il recapito" pubblicata sul sito www.poste.it e resa disponibile in ogni ufficio postale abilitato di cui all'art. 1.3 a condizione che gli stessi siano:

a) spediti e destinati nell'ambito della medesima Regione;

b) o spediti e destinati secondo le tratte riportate nella lista "Ambito inter-regionale" pubblicata sul sito www.poste.it.

10.2.2 Gli invii accettati nella giornata del Sabato sono equiparati, ai fini dei tempi di recapito, agli invii accettati oltre l'orario limite di cui al successivo art. 10.3 salvo che non vengano spediti, entro l'orario limite, dagli uffici postali di cui alla lista "Accettazione del Sabato" disponibile negli uffici postali e pubblicata sul sito www.poste.it.

10.3 I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii:

a) spediti tra zone in cui il Servizio è attivo;

b) che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuto, pesi e formati, modalità di accettazione, orari limite, obblighi del Cliente e quanto altro previsto nelle presenti condizioni generali. Per gli invii accettati oltre gli orari limite pubblicizzati negli uffici postali i tempi di recapito decorrono dal giorno lavorativo successivo a quello di accettazione;

c) spediti a destinatari che non abbiano attivo un accordo di consegna personalizzata.

10.4 I tempi di restituzione della Prova di Consegna sono gli stessi previsti per il recapito e decorrono dal giorno lavorativo successivo alla consegna dell'invio stesso.

ART. 11 RECLAMI E RISTORI

11.1 Il Cliente o la persona da esso delegata può presentare reclamo secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

11.2 Il reclamo può essere presentato dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi e deve riportare i dati relativi alla spedizione.

11.3 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave il ristoro, con esclusione espressa di ulteriori somme a titolo di risarcimento del danno, spetta nei seguenti casi:

a. ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° ed il 15° giorno lavorativo successivo a lla accettazione. L'importo è pari ad una volta e mezzo (150 %) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori;

b. ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla accettazione, mancato recapito, ovvero manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio. L'importo dell'indennizzo è di 100,00 euro;

c. mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato. Al mittente sarà rimborsato esclusivamente l'importo incassato.

11.4 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso e a versare il risarcimento entro 40 giorni dalla data di comunicazione dell'esito del reclamo, con una delle seguenti modalità a scelta del Cliente:

- assegno postale riscuotibile presso ogni Ufficio Postale;
- accredito su Conto Corrente Bancoposta.

11.5 Qualora il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente o in assenza di comunicazione dell'esito entro il termine suindicato, il Cliente ha la facoltà di accedere alla procedura conciliativa secondo le modalità pubblicate sul sito Internet www.poste.it.

11.6 Qualora l'esito della procedura conciliativa non sia ritenuto soddisfacente, il Cliente ha la facoltà di rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

11.6 Nessun importo è dovuto al mittente qualora non abbia rispettato le condizioni specifiche di contenuto, peso e formato, modalità di accettazione e orari limite, e quanto altro previsto dalle presenti condizioni generali.

11.7 Nessun importo è dovuto al mittente per disservizi riguardanti la Prova di Consegna, ferma restando la facoltà del mittente di richiederne un duplicato.

11.8 Le disposizioni di cui sopra si applicano anche nel caso di "Raccomandata 1 in Contrassegno". Poste risponde dell'ammontare del contrassegno solo dopo la consegna dell'invio al destinatario. Poste non risponde dell'ammontare del contrassegno in caso di smarrimento, danneggiamento, manomissione, sottrazione o distruzione dell'invio prima della consegna dell'invio al destinatario.

ART. 12 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Con la sottoscrizione del modulo di accettazione, il mittente accetta le presenti condizioni generali e si impegna a:

- a) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle leggi vigenti;
- b) rispettare le specifiche di formato e dimensioni definite da Poste e compilare correttamente la modulistica relativa al servizio prescelto;
- c) assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero di Poste da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo;
- d) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del mittente medesimo, agli obblighi ed alle garanzie previste e comunque connesse al Servizio;
- e) manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi richiesta risarcitoria anche giudiziale dovesse provenire dal destinatario in misura superiore a quanto previsto in materia di ristoro dall'articolo 11.

ART. 13 RESPONSABILITA' DI POSTE

13.1 Poste è responsabile degli invii presentati dal mittente dal momento della presa in consegna e risponderà unicamente nei casi e nei limiti di cui al precedente art. 11, per danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

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

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

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

13.5 Per l'erogazione del servizio di messaggi sulla consegna di cui all'art. 5, Poste si avvale di tecnologie e canali di trasmissione messi a disposizione da compagnie di telecomunicazioni. Pertanto, pur adoperandosi affinché detti soggetti svolgano correttamente le attività di propria competenza, Poste non assume alcuna responsabilità in ordine alla corretta ricezione degli avvisi.

ART. 14 MODIFICHE

14.1 Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti condizioni generali.

14.2 Le modifiche saranno portate a conoscenza della clientela mediante pubblicazione sul sito web di Poste Italiane www.poste.it ovvero presso i punti di accettazione.

ART. 15 FORO COMPETENTE

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

ART. 16. DISPOSIZIONI APPLICABILI

Per quanto non diversamente previsto nelle presenti Condizioni generali, si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni di cui al decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 1 Ottobre 2008 (G.U. 15 ottobre 2008, n. 242) quanto alle modalità di recapito ed ai soggetti abilitati al ritiro degli invii, nonché le disposizioni del codice civile relative alla disciplina sul trasporto di cose.

INFORMATIVA
Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196/03

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