CARTA DEI SERVIZI POSTALI

Posteitaliane

Posteitaliane

INDICE

1. Chi siamo e i nostri valori...……..2

2. Cos'è la Carta dei servizi postali ……2

3. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi……3

4. Modalità di recapito a giorni alterni……..4

5. Assistenza, Reclami e Conciliazione……..……..……5

- L'ASSISTENZA
- I RECLAMI
  - Chi può presentare reclamo
  - Come presentare reclamo
  - Tempi e modalità di risposta
- LA CONCILIAZIONE

6. Rimborsi, indennizzi e ristori……8

- Casi in cui sono previsti
- Modalità e tempi di riscossione

7. I nostri servizi……10

25 Marzo 2016

Posteitaliane

1. Chi siamo e i nostri valori

Poste Italiane è la più grande infrastruttura di servizi in Italia. Grazie alla presenza capillare su tutto il territorio nazionale, ai forti investimenti in ambito tecnologico e al patrimonio di conoscenze rappresentato dai suoi 143mila dipendenti, Poste Italiane ha assunto un ruolo centrale nel processo di crescita e modernizzazione del Paese. Oggi fornisce servizi logistico-postali, di risparmio e pagamento, assicurativi e di comunicazione digitale a oltre 40 milioni di clienti.
Nell'ambito dei servizi postali Poste Italiane, per disposizione di legge (artt. 3 e 23 del D.L.vo 261/99), è il Fornitore del servizio postale universale.
Gli importanti investimenti in ricerca e sviluppo e nella formazione dei propri dipendenti hanno inoltre consentito a Poste Italiane di creare servizi avanzati basati sulle esigenze dei clienti e capaci di cogliere le trasformazioni sociali del nostro Paese.
Soddisfazione del cliente, Fiducia, Efficacia, Etica, Integrazione, Professionalità, Energia Realizzativa, Innovazione, Cortesia e Disponibilità sono i valori cui si ispira l'attività delle persone che lavorano in Poste Italiane e rappresentano un punto di riferimento per la nascita di una cultura coerente con la tradizione e la storia delle Poste in Italia.
Da sempre attenta al rispetto dell'ambiente e ai temi dello sviluppo sostenibile, l'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni e nell'abbattimento dell'inquinamento attraverso un sempre maggiore utilizzo di energia da fonti rinnovabili e la scelta di veicoli a basso impatto ambientale.
In tale contesto, Poste Italiane, anche con l'adozione della presente Carta dei Servizi, intende ispirarsi ai seguenti principi:
-Semplificazione e trasparenza delle informazioni sui servizi offerti alla clientela;
-Uguaglianza e imparzialità, fornendo i nostri servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente incombenti;
-Efficienza ed Efficacia, impegnandoci a garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee;
-Facilitazione delle opportunità di contatto, attraverso la previsione di una molteplicità di canali per consentire ai nostri Clienti di presentare eventuali segnalazioni o reclami;
-Collaborazione con le Associazioni dei consumatori quali rappresentanti degli interessi dei propri clienti e con il loro organismo istituzionale il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU).
Per ricevere maggiori informazioni su Poste Italiane e sul suo Gruppo, è a disposizione della clientela il sito web www.poste.it.

2. Cos'è la Carta dei servizi postali

La Carta dei servizi postali di Poste Italiane è redatta in conformità alle delibere dell'Autorità di regolamentazione del settore postale (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito AGCom) n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

La Carta dei servizi postali fornisce alla clientela informazioni semplici e chiare sulle tipologie e caratteristiche dei servizi postali non universali che Poste Italiane offre liberamente sul mercato. In particolare, al fine di garantire la massima chiarezza e trasparenza delle informazioni rese, per ciascun servizio, vengono riportate indicazioni che garantiscono la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, nonché la comparazione tra i servizi stessi.

La Carta dei Servizi postali consente, inoltre, agli utenti di conoscere agevolmente le modalità di presentazione dei reclami e delle istanze di conciliazione, nonché le richieste di definizione della controversia all'Autorità di regolamentazione quelle per ottenere i relativi ristori in caso di disservizio. La lettera per presentare reclamo, la domanda di conciliazione e il Formulario CP per presentare istanza all'Autorità di regolamentazione, sono reperibili presso gli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane.

La Carta dei Servizi postali è pubblicata sul sito www.poste.it e presso i locali di Poste Italiane.
Per conoscere le tipologie e le caratteristiche dei servizi postali universali, è possibile consultare la Carta del Servizio Postale Universale, pubblicata sul sito www.poste.it e disponibile presso i locali di Poste Italiane.

Inoltre, sul sito www.poste.it e presso i centri di accettazione sono disponibili per la clientela le offerte di riferimento dei servizi postali universali (Delibera AGCom 728/13/CONS del 29/12/2014), nonché le condizioni tecnico-economiche dei servizi non universali.

Tra i servizi offerti, a conferma dell'attenzione che Poste Italiane rivolge anche al destinatario, sono disponibili i Servizi Seguimi e Seguimi solo Posta a firma per coloro che cambiano indirizzo e hanno la necessità di ricevere regolarmente tutta la corrispondenza la nuovo domicilio.
Per maggiori informazioni sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche di tali servizi, il cliente può accedere al sito www.poste.it, contattare i recapiti dedicati all'Assistenza (vedasi successivo par.5) o consultare la documentazione disponibile presso i locali di Poste Italiane.

3. Il ruolo dell'Autorità di Regolamentazione e la qualità dei servizi

La legge 214/2011 affida all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazione (AGCom) la funzione di Autorità di Regolamentazione, vigilanza e tutela dell'utenza del settore postale.

In particolare in materia di qualità, l'Autorità di Regolamentazione determina gli obiettivi di qualità per i servizi universali affidati al Fornitore del servizio universale, mentre, per i servizi non universali, di cui alla presente Carta, i tempi di consegna vengono definiti da Poste Italiane.

Nella presente Carta dei Servizi sono specificati gli indicatori di qualità, che rappresentano i tempi entro i quali è prevista la consegna del prodotto, a partire dal momento di accettazione dello stesso.

Entro ciascun anno, Poste Italiane informa l'Autorità in merito agli indicatori di qualità di tutti i servizi postali offerti, i metodi di misurazione e i relativi standard generali e specifici per il successivo anno di riferimento (art. 9, c.1, lett.a della Delibera AGCom 413/14/CONS).
Inoltre, annualmente Poste Italiane comunica all'Autorità e pubblica sul proprio sito web una relazione contenente i risultati di qualità raggiunti nell'anno precedente, che esplicita gli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli standard adottati (art. 9, c. 1, lett.b) e c) della Delibera 413/14/CONS).
Essendo i processi di lavorazione completamente automatizzati, il rispetto degli obiettivi di qualità presuppone la completezza, esattezza e corretto posizionamento di indirizzo, codice di avviamento postale e affrancatura delle spedizioni.

4. Modalità di recapito a giorni alterni

Ai sensi dell'art. 3, c. 7, del Decreto Legislativo n. 261 del 1999, come modificato dall'art. 1, comma 276, della L. n.190 del 23 dicembre 2014 (Legge di stabilità 2015), e della 395/15/CONS, in un'ottica di ottimizzazione dei processi di lavorazione della corrispondenza, a partire dal mese di Ottobre 2015, in alcune aree del territorio nazionale, la consegna degli invii postali verrà effettuata a giorni lavorativi alterni, dal lunedì al venerdì su base bisettimanale (lunedì, mercoledì e venerdì in una settimana – martedì e giovedì in quella successiva).

La raccolta degli invii dalle cassette di impostazione sarà effettuata con la medesima frequenza sopra indicata, mentre restano invariate le attività di raccolta presso gli uffici postali.

Il nuovo modello di recapito non avrà impatto sulla consegna dei prodotti universali ad eccezione della Posta1.

Per quest'ultima gli obiettivi di velocità varieranno da 1 (J+1) a 3 giorni lavorativi (J+3), oltre a quello di accettazione, a seconda della zona di raccolta/destinazione secondo il seguente schema riassuntivo:

		CONSEGNA*	
		Zona quotidiana	Zona Alterna
Raccolta	Zona quotidiana	J+1	J+2
	Zona Alterna	J+2	J+3

**Tempi massimi di consegna*

Il nuovo modello di recapito non avrà impatti per i prodotti non universali ad eccezione dei prodotti con tempi di recapito di 1 giorno lavorativo oltre quello di accettazione.

ELENCO DEI COMUNI INTERESSATI

L'elenco dei Comuni interessati dall'implementazione del nuovo modello di recapito è consultabile presso gli Uffici Postali/centri di accettazione di Poste Italiane e sul sito web www.poste.it.

5. Assistenza, Reclami e Conciliazione

L'ASSISTENZA

Il cliente che non abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente non contrattualizzato*"), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste Italiane, può:

- Chiamare il Contact Center al numero "803.160*"
- Compilare e inviare il Form online denominato "Richiesta Informazioni" presente sul sito www.poste.it
- Scrivere sul profilo Twitter "PosteSpedizioni"

*Le chiamate sono gratuite se effettuate da rete fissa. Chi accede da rete mobile dovrà comporre il n. 199.100.160, in tal caso il costo della chiamata dipende dall'operatore utilizzato. Il numero è attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

Il cliente che abbia in essere con Poste Italiane un contratto per prestazioni periodiche o continuative (di seguito "*cliente contrattualizzato*"), per richiedere assistenza e informazioni commerciali su tutti i prodotti e servizi di Poste Italiane, può:

- Chiamare il Contact Center al numero "800.160.000*"
- Scrivere una mail ad assistenza.impresa@poste.it

*Le chiamate sono gratuite da rete fissa e mobile. Il numero è attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

Posteitaliane

I RECLAMI

Chi può presentare reclamo

Possono presentare reclamo a Poste Italiane il mittente, il destinatario, la persona o l'associazione dei consumatori da essi delegata.
La lavorazione dei reclami sulle spedizioni provenienti dall'estero implica l'acquisizione di dati in possesso dell'Operatore Postale di origine. Pertanto, al fine di consentire una rapida trattazione dei casi, è consigliabile che il mittente si rivolga direttamente all'Operatore Postale del Paese in cui è stato postalizzato l'invio.

Come presentare reclamo

Poste Italiane mette a disposizione della clientela una molteplicità di canali per presentare reclamo.

CLIENTE NON CONTRATTUALIZZATO

- Il cliente non contrattualizzato può:compilare l'apposito modulo denominato "Lettera di reclamo", che potrà essere:
  - inviato on line accedendo al sito Internet www.poste.it
  - inviato a mezzo fax al numero 06 98686415
  - inviato tramite PEC a reclamiretail@postecert.it
  - consegnato presso qualsiasi Ufficio Postale
  - inviato tramite raccomandata a Casella Postale 160 – 00144 Roma
- contattare il Servizio Clienti di Poste Italiane, al numero 803.160

CLIENTE CONTRATTUALIZZATO

- **Il cliente contrattualizzato può**: scrivere una PEC indirizzata a reclamibusiness@postecert.it
- inviare un fax al numero 06 98685921
- inviare una raccomandata indirizzata a Casella Postale 600 – 00144 Roma
- Per conoscere tutte le informazioni necessarie per presentare reclamo Business, contattare il numero di assistenza 800.160.000.

I reclami che perverranno a Poste Italiane attraverso il canale fax, dovranno indicare, a pena di improcedibilità, i riferimenti telefonici, l'indirizzo e-mail e l'indirizzo di domicilio del proponente.

E' necessario allegare anche copia della ricevuta di spedizione o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). Qualora il reclamo sia effettuato telefonicamente, tale documentazione dovrà essere fornita entro 5 giorni lavorativi, utilizzando il canale PEC, Fax, Casella Postale o attraverso il form *on line*, disponibile nella sezione "Assistenza" sul sito di Poste.

Al fine di garantire la massima efficacia nella gestione dei reclami e delle risposte alla clientela, Poste Italiane non garantisce la trattazione dei reclami pervenuti con modalità diverse da quelle sopra elencate e/o oltre i termini previsti per ciascun servizio nell'apposita sezione.

Casi per i quali è possibile presentare reclamo:

- Ritardo nel recapito
- Mancato recapito
- Danneggiamento totale/parziale
- Manomissione totale/parziale
- Mancato/errato rimborso contrassegno
- Mancato espletamento del servizio
- Mancata/irregolare restituzione avviso ricevimento
- Altro

Tempi e modalità di risposta

Poste Italiane garantisce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e poco onerose, per la gestione dei reclami e degli eventuali rimborsi, indennizzi o ristori.
Per i servizi nazionali, Poste comunica al cliente la decisione adottata in ordine al reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricezione del reclamo stesso.
Per i servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'operatore postale estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.
Per tutti i servizi/prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico) .
Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

LA CONCILIAZIONE

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente o non sia stata ricevuta risposta entro 45 giorni successivi all'invio dello stesso l'interessato potrà ricorrere alla Procedura di Conciliazione.
La Conciliazione, che si svolge in sede locale e con l'eventuale assistenza di un'associazione dei consumatori, si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza, mediante la redazione di un verbale che verrà inviato all'utente.
Poste Italiane promuove, per tutti i servizi di posta registrata nazionali ed internazionali (esclusivamente per la tratta nazionale delle spedizioni destinate all'estero), le procedure di Conciliazione per le risoluzioni extragiudiziali delle controversie con la clientela. E' prevista una procedura di Conciliazione per i singoli consumatori, realizzata in collaborazione con le Associazioni dei consumatori, ed una procedura di Conciliazione per i clienti che hanno stipulato con Poste un contratto per prestazioni periodiche o continuative.
Le modalità, caratteristiche e indennizzi della procedura di conciliazione, sono contenute nei Regolamenti di Conciliazione Postale presenti sul sito www.poste.it

Qualora la procedura di Conciliazione non sia andata a buon fine, entro 90 giorni dalla conclusione della stessa, l'interessato potrà rivolgersi all'AGCom, inviando una richiesta di definizione della controversia mediante la compilazione del "Formulario CP", che Poste Italiane rende disponibile sul sito web e nelle proprie sedi, anche avvalendosi dell'assistenza di un'associazione nazionale dei consumatori.

Resta salva, inoltre, la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

6. Rimborsi, indennizzi e ristori

Casi in cui sono previsti

In conformità con la legislazione nazionale vigente e con la Convenzione Postale Universale ratificata nell'ordinamento italiano, rimborsi, indennizzi o ristori sono previsti per i soli servizi per i quali sia possibile determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione e consegna.
Negli altri casi, l'assenza dei rimborsi/indennizzi/ristori è giustificata da criteri di ragionevolezza.
Nelle sezioni dedicate ai singoli servizi sono riportate le casistiche che danno luogo al riconoscimento degli importi e le relative entità.
Poste Italiane pubblica, altresì, sul sito www.poste.it e presso i propri centri di accettazione uno schema riassuntivo.

A seguito del reclamo dell'utente e del successivo accertamento del disservizio da parte di Poste Italiane, viene corrisposto quanto dovuto al mittente nei modi e termini

indicati nella presente Carta, a prescindere dalla specifica richiesta di rimborso, indennizzo o ristoro da parte dell'utente stesso.
Per indennizzare il destinatario è necessaria la formale rinuncia del mittente a favore del destinatario, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

Per i prodotti internazionali, l'indennizzo è calcolato sulla base del DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, calcolata sulla base di un paniere composto dalle 4 monete più rappresentative - l'Euro, il Dollaro Usa, la Sterlina e lo Yen - il cui controvalore varia di anno in anno. Il valore del DTS aggiornato al 2016: 1.2385.

Per i prodotti nazionali e per i prodotti Internazionali provenienti dall'estero è importante sapere che, ai fini del ristoro, eventuali anomalie (sospette manomissioni o sottrazioni del contenuto) presenti su un invio devono essere contestate al momento della consegna. In caso di consegna presso Ufficio Postale per procedere ad un eventuale rimborso, il cliente dovrà allegare il verbale di non conformità redatto presso l'Ufficio Postale stesso

Per i prodotti internazionali diretti all'estero, in caso di danneggiamento o manomissione il ristoro potrà essere erogato al mittente solo nel caso in cui il destinatario abbia contestato presso l'Operatore estero il disservizio occorso secondo le regole e tempistiche stabilite dal Paese stesso. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.
Nel caso di invii in contrassegno, la mancata rimessa del contrassegno di un invio consegnato dà luogo esclusivamente al rimborso dell'importo incassato.
Poste Italiane è liberata da ogni responsabilità per ritardo, mancato recapito, mancato espletamento del servizio, perdita, danneggiamento/manomissione totale o parziale, nel caso di contenuto non ammesso[1] e per ogni altro fatto imputabile al cliente (ivi compresi natura o vizi della spedizione e/o dell'imballaggio) al destinatario o per cause di forza maggiore e, comunque, per ogni fatto ad essa non direttamente imputabile (come ad es. il trasferimento dell'indirizzo da parte del destinatario).
Nel caso in cui nella fase di accettazione, lavorazione, smistamento e/o recapito, siano coinvolti più operatori, Poste Italiane è responsabile per la sola tratta di propria competenza.

Modalità e tempi di riscossione

Il cliente può ottenere il ristoro mediante assegno postale o con accredito su Conto Corrente Bancoposta o su carta Postepay evolution.
La riscossione dell'assegno è possibile presso ogni ufficio postale.
L'assegno sarà emesso entro 40 giorni lavorativi a decorrere dalla comunicazione al cliente dell'esito del reclamo (si considerano lavorativi i giorni dal lunedì al venerdì esclusi sabato e festivi).

[1] Non sono ammesse spedizioni di armi e quelle dai contenuti potenzialmente dannosi e pericolosi ovvero in contrasto con le disposizioni vigenti.
L'invio di denaro, preziosi e titoli può avvenire solo con i prodotti Posta Assicurata, Pacco ordinario Assicurato (per spedizioni dirette in Italia) e Pacco Valore (per spedizioni dirette all'estero verso destinazioni ammesse), dichiarando il relativo valore.

7. I nostri servizi

PostaTime

Servizio dedicato alla clientela business che consente per grandi quantitativi di lettere la consegna dell'invio a data certa (PostaTime Base) o la consegna dell'invio a data, ora e luogo certi (PostaTime Ora).

Caratteristiche

- Accessibilità al Cliente delle informazioni su apposita sezione del sito web di Poste Italiane.
- Copertura del recapito in tutte le aree metropolitane, capoluoghi di provincia e in alcune aree Extraurbane del territorio nazionale.
- Impostazione nei Centri di Accettazione Grandi Clienti abilitati.
- Le spedizione devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di formato, modalità di confezionamento e prelavorazione degli invii, omologazione degli invii, pre-advising, quantitativi minimi per l'accesso al servizio e per le singole spedizioni.

Tempi di consegna

- 5 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+5) per il 70% degli invii.
- 7 giorni lavorativi successivi alla data di postalizzazione (J+7) per il 100% degli invii.

Per maggiori informazioni sul prodotto PostaTime è possibile consultare il sito internet www.poste.it.

Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Conformemente a quanto stabilito dalla normativa di riferimento, gli invii non consegnati e/o consegnati oltre i termini contrattuali non saranno posti a carico del cliente.
Nel caso di PostaTime Ora per gli invii consegnati e rendicontati senza l'indicazione delle relative coordinate geografiche è riconosciuto al cliente un rimborso pari alla differenza tra quanto pagato per l'Opzione Ora ed il corrispondente prezzo previsto per l'Opzione Base.

Posteitaliane

Raccomandata 1

Per la consegna veloce di invii di posta registrata.

La Gamma

La gamma “Raccomandata 1” è costituita dai seguenti servizi:

- Raccomandata 1 Retail
- Raccomandata 1 Business

Caratteristiche

- Il servizio è disponibile per invii tracciati fino a 2 kg e consente:
  - l’attestazione dell’avvenuta spedizione;
  - due tentativi di recapito con consegna previa acquisizione della firma da parte del ricevente;
  - la giacenza degli invii per 15 giorni presso l'ufficio di riferimento;
  - la restituzione al mittente in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
  - il monitoraggio delle spedizioni.
- Il servizio è disponibile anche nelle seguenti tipologie:
  - “Raccomandata 1 con Prova di Consegna” che comprende: la restituzione al mittente, tramite Raccomandata 1, della Prova di Consegna, ovvero della cartolina firmata dal destinatario o da soggetto incaricato del ritiro dell’invio; la tracciatura T&T della Prova di Consegna nella fase di restituzione al mittente. Quest’ultima, in caso di assenza del mittente, viene immessa in cassetta postale.
  - “Raccomandata 1 in Contrassegno” che è comprensiva della Prova di Consegna e prevede il pagamento contestuale alla consegna dell’invio 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) e il rimborso della somma riscossa nella modalità prescelta dal mittente (versamento su conto corrente postale o vaglia postale). L’importo massimo del contrassegno di 3.000,00 euro.

Il Servizio è disponibile presso gli uffici postali abilitati e verso le zone in cui è attivo, il cui elenco è consultabile sul sito www.poste.it ovvero contattando il Contact Center di Poste. Le relative informazioni sono consultabile sul sito www.poste.it ovvero contattando il Contact Center di Poste.

Caratteristiche dei singoli servizi

Gli invii di **Raccomandata 1 Retail** sono diretti in Italia, affrancati mediante le impronte degli strumenti in uso presso gli Uffici Postali ed accettati dagli Uffici Postali (il cui elenco è pubblicato sul sito internet www.poste).

Posteitaliane

Gli invii di **Raccomandata 1 Business** sono diretti in Italia, e affrancati in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura), accettati presso gli appositi centri (Centri di Meccanizzazione Postale, Centri Provinciali e Centri di Distribuzione) pubblicati sul sito web www.poste.it e spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di allestimento e prelavorazione, modalità di pagamento e fatturazione.

I suddetti invii possono essere, altresì, affrancati mediante Affrancaposta.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

- Consegna in 1 giorno lavorativo (esclusi i festivi) + quello di accettazione*, secondo le percentuali pubblicate sul sito www.poste.it, relative al risultato raggiunto nel semestre precedente
- Poste indica nelle condizioni contrattuali pubblicate sul sito e disponibili presso i propri centri le località nelle quali il Servizio non sarà, comunque, effettuato in j+1
- Gli invii vengono recapitati nella giornata del sabato nei soli Comuni in cui è attivo il servizio. I tempi di recapito si riferiscono esclusivamente a invii spediti tra zone in cui il Servizio è attivo.

Quando presentare il reclamo

Il mittente o persona delegata per iscritto può presentare reclamo, dal 3° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi.

Ristori

- ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° o (nel caso in cui i tempi previsti dal contratto siano maggiorati) 4° e il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori.
- ritardo nel recapito oltre il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 100 €.
- mancato recapito/danneggiamento totale o parziale/manomissione/ = 100 €.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Prova di consegna

Lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non dà luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un documento che attesti la consegna dell'invio.

Posteitaliane

Raccomandata incittà

Raccomandata incittà è un servizio dedicato alla clientela business e consente di spedire, in raccomandazione, documenti con peso fino a 2 Kg nell'ambito dello stesso Comune di mittenza .

Caratteristiche

Il servizio, tracciato e a firma, prevede:

- il ritiro dell'invio presso il domicilio del Cliente
- la tracciatura della spedizione
- la consegna in 2 giorni lavorativi, a partire dal giorno di ritiro
- la rendicontazione degli esiti di consegna

Gli invii, confezionati in busta cartacea bianca o comunque chiara e affrancati in modalità SMA (Senza Materiale Affrancatura), devono essere spediti secondo specifiche caratteristiche di prodotto (formati e standard), modalità di allestimento e prelavorazione, modalità di pagamento e fatturazione.

L'elenco dei Comuni per i quali è previsto tale servizio è riportato nell'Elenco Comuni Serviti pubblicato sul sito www.poste.it.

Obiettivi di qualità/Tempi di consegna

- Consegna in 2 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione (j+2), nel 90% dei casi
- Consegna in 4 giorni lavorativi successivi alla data di accettazione (j+4), nel 98% dei casi

Gli invii sono tenuti in giacenza fino a 30 gg dal giorno successivo a quello di mancato recapito. Alla scadenza del termine di giacenza, il plico è restituito al Cliente mittente per compiuta giacenza

Quando presentare il reclamo

Il Cliente o un soggetto da quest'ultimo delegato può presentare reclamo entro 90 (novanta) giorni dalla data di consegna degli invii a Poste Italiane.

Ristori

- ritardo nel recapito compreso tra il 6° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione= 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi aggiuntivi;

- ritardo nel recapito oltre il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 20€;

- perdita, 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= € 20,00;

- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Lo smarrimento o il ritardato recapito della attestazione di consegna non danno luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, un documento che attesti la consegna dell'invio.

Posteitaliane

Telegramma

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

Caratteristiche

- Accessibilità da tutti gli uffici postali, dal canale web o telefonando al 186 da cellulare TIM o da postazione fissa (Telecom, Fastweb, Wind Infostrada, Tiscali, Brennercom, Cloud Italia, Terra, spa, Infracom, Terrecablate Reti e Servizi, TWT, Uno Communications S.p.A, Welcome Italia, Teletu, Convergenze, DigiTel, Estracom, Intred, Mc-Link, Momax, Qcom, Colt T. Ambrogio, Vodafone O.).
- Il numero 186 è attivo tutti i giorni, compresi i festivi, dalle 7.00 alle 23.00 su tutto il territorio nazionale. I telegrammi inviati tramite il 186 verranno addebitati dai rispettivi operatori telefonici sulle bollette telefoniche o scalati dalla SIM prepagata TIM.
- Può essere spedito on line 24 ore su 24, inclusi i festivi, dal sito internet www.poste.it. Poste Italiane provvede alla stampa ed al recapito.
- Valore legale con archiviazione del testo per tre anni.

A richiesta del mittente, possono essere erogati: l'anticipazione telefonica al destinatario del testo del telegramma, la comunicazione di avvenuto recapito, il rilascio di una copia del telegramma.

Tempi di consegna

Italia
I telegrammi vengono recapitati nello stesso giorno i telegrammi accettati entro le ore 07,00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività infrasettimanali. Nel caso di accettazione oltre le ore 07,00 la consegna viene effettuata il giorno successivo non festivo con esclusione del sabato.

Per le località servite dai servizi a domicilio "Poste Italiane per te", il cui elenco è pubblicato sul sito www.poste.it , il recapito del telegramma avviene in giornata se accettato entro le ore 12,00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività infrasettimanali.

Nel caso di accettazione oltre le ore 12,00 la consegna viene effettuata il giorno successivo non festivo,

ad eccezione dei telegrammi accettati il venerdì oltre le ore 20,00, che verranno consegnati il primo giorno lavorativo utile della settimana successiva.

Estero
La consegna al gestore, in ambito europeo, avviene immediatamente.

Posteitaliane

Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii. Per i telegrammi esteri il reclamo si può effettuare solo per la tratta italiana.

Ristori

- Ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto viene riconosciuto il costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.
- Ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito viene riconosciuto l'importo è di 28,00 euro oppure, se più favorevole al Cliente, il doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.

Per i telegrammi diretti e provenienti dall'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.

Posteitaliane

Posta Interactive

Servizio per la gestione completa dei processi di consegna e ritiro a domicilio di invii di dimensioni predefinite e con scaglioni di peso progressivi fino a 3Kg.

Caratteristiche

- Il servizio è strutturato in:
  - Servizi Base che prevedono il recapito a domicilio delle spedizioni effettuate (componenti basic) e/o dirette (componenti reverse) al cliente. Tali spedizioni sono tracciate e consegnate in 1 o 4 giorni;
  - Funzionalità Aggiuntive che il Cliente può scegliere in base alle proprie esigenze di processo, quali: Consegna in mani proprie; Consegna previo riconoscimento del ricevente; Ritiro previo riconoscimento Contrassegno; Acquisizione Ottica.
- Impostazione solo presso i CMP (Centro di Meccanizzazione Postale).
- L'unica modalità di affrancatura prevista è la SMA (Senza Materiale Affrancatura).

Tempi di consegna

Servizio 1PLUS: 1 giorno lavorativo successivo a quello di accettazione nel 90% dei casi (J+4 al 98%). Poste indica nelle condizioni contrattuali pubblicate sul sito e disponibili presso i propri centri le località nelle quali il Servizio non sarà, comunque, effettuato in j+1
Servizio PLUS: 4 giorni lavorativi successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi (J+6 al 98%).
Le consegne avvengono nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì salvo festività nazionali o locali (Santi Patroni) nelle sole zone in cui è attivo il servizio.

Per i soli invii Basic1/Plus e Reverse1/ Plus (con consegna in 1 giorno lavorativo oltre quello di spedizione), Poste provvede al recapito nella giornata del sabato nei soli Comuni indicati nell'apposita lista "Comuni attivi il sabato per il recapito" pubblicata sul sito www.poste.it a condizione che gli invii siano:
a) spediti e destinati nell'ambito della stessa Regione;
b) spediti e destinati entro le tratte indicate nella lista Ambito interregionale pubblicata sul sito www.poste.it.

Non è prevista la consegna al sabato per gli invii BasicPlus e ReversePlus.

Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Invii Basic 1 Plus e Reverse 1 Plus:
a) ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° ed il 15° giorno lavorativo

successivo alla data di spedizione: 150% costo della spedizione, al netto IVA e servizi aggiuntivi;

b) ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ovvero perdita, 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: € 50,00.

Invii Basic Plus e Reverse Plus:

a) ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 5°ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione: 150% costo della spedizione, al netto IVA e servizi aggiuntivi.

b) ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, 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= € 50,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori

Posteitaliane

Postatarget

Servizio di pubblicità diretta per corrispondenza su tutto il territorio nazionale.

La Gamma

La gamma “Postatarget” è costituita dai seguenti servizi:

- Postatarget Basic
- Postatarget Card
- Postatarget Catalog
- Postatarget Creative
- Postatarget Magazine
- Postatarget Gold

Caratteristiche comuni

Gli invii Postatarget:

- consistono in comunicazioni di tipo pubblicitario e promozionale aventi contenuto identico, salvo eventuali personalizzazioni definite e specificate nelle relative schede tecniche che non alterino, comunque, la natura del messaggio. In nessuno dei prodotti di recapito facenti parte della gamma Postatarget, sono ammessi invii di merce destinata alla vendita. Non sono altresì qualificabili come Pubblicità Diretta Indirizzata gli invii contenenti, nello stesso involucro, comunicazioni di tipo promozionale e pubblicitario unitamente ad altre comunicazioni di tipo non promozionale e pubblicitario;

- possono essere spediti da qualsiasi luogo d’Italia verso qualsiasi località del territorio nazionale;

- impostati dal lunedì al sabato. Gli invii spediti il sabato saranno inoltrati il lunedì successivo.

  Per la puntualità del recapito è sempre necessario:

  - rispettare gli orari limite di impostazione;
  - attenersi alle caratteristiche di prodotto pubblicate sul sito www.poste.it e presso i centri di accettazione;
  - specificare correttamente il Codice di Avviamento Postale.

Il cliente può richiedere la restituzione al mittente degli invii pagando l’importo aggiuntivo riportato sul sito www.poste.it.

Caratteristiche dei singoli servizi

Postatarget Card è il servizio di recapito che consente di inviare cartoline e pieghevoli su tutto il territorio nazionale.

Postatarget Basic è il servizio per la spedizione di mailing indirizzati che coniuga la necessità di colpire l'attenzione del target di clientela mediante una comunicazione diretta, dettagliata e personalizzata e l'esigenza di contenere gli oneri della campagna.

Postatarget Creative è il servizio ideale per catturare l'attenzione del target, sviluppare la relazione con il cliente e valorizzare il brand aziendale, appositamente concepito per liberare l'estro creativo dei marketing & communication manager. Il prodotto garantisce la massima personalizzazione di formati e materiali, per rendere unica ed indimenticabile ogni occasione di comunicazione. La possibilità di inserire un'ampia varietà di elementi supplementari nel mailing (campioni di prodotto, gadget ed altri strumenti per meglio predisporre il consumatore o evidenziare gli aspetti più interessanti dell'offerta), garantisce un impatto ancora maggiore alle azioni di comunicazione. La personalizzazione dell'affrancatura mediante l'inserimento di immagini e testi consente di richiamare l'attenzione del destinatario sul brand, sui contenuti dell'offerta, su particolari date ed avvenimenti, ecc. Nell'ambito di tale prodotto rientrano:

- l'offerta Invito al Voto, che consente a singoli candidati o liste di spedire per tre mesi, a partire dalla prima spedizione, invii destinati a comunicare un messaggio di propaganda elettorale, informativo e promozionale in occasione di consultazioni elettorali ufficialmente indette e/o comitati referendari

- l'offerta Invito alla Prova che consente ai nuovi clienti Postatarget (o a coloro che non abbiano spedito prodotti Postatarget negli ultimi due anni solari) di spedire a prezzi particolarmente vantaggiosi per tre mesi consecutivi dalla prima spedizione .

- l'offerta Sviluppo Customer Base che permette alle aziende che vogliono incrementare la propria base clienti condizioni vantaggiose sui volumi incrementali rispetto alle spedizioni degli ultimi 12 mesi.

Postatarget Catalog è un servizio di recapito per inviare cataloghi di vendita relativi ai prodotti/servizi di una specifica azienda. Il supporto utilizzabile per l'invio di cataloghi può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente e deve essere di natura esclusivamente cartacea. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale viene applicato un prezzo ridotto, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte della struttura di Poste italiane Centro Omologazione Prodotto.

Postatarget Magazine è un servizio di recapito per spedire comunicazioni aziendali interne (houseorgan) ed esterne (corporate magazine) e pubblicazioni a carattere pubblicitario e informativo di beni e servizi. Le pubblicazioni e riviste inviate tramite Postatarget Magazine devono contenere minimo il 50% di articoli a carattere informativo ed editoriale e massimo il 50% di pubblicità, come dettagliato nel paragrafo "Cosa Spedire". Il supporto utilizzabile per la comunicazione può essere meccanizzabile o non meccanizzabile a seconda delle esigenze di formato del cliente. La verifica della meccanizzabilità del prodotto, in corrispondenza della quale vengono applicate tariffe agevolate, avviene tramite il processo obbligatorio di omologazione da parte del Centro Omologazione Prodotto di Poste Italiane.

Postatarget Gold è il canale di contatto premium per il Direct Mailing Indirizzato, ideale per comunicare un'immagine di prestigio ed esclusività, rafforzare la relazione con i clienti più remunerativi ed accelerare i tempi di recapito della campagna. Postatarget Gold si presenta come un servizio integrato che abbina il servizio di recapito ad un servizio a Valore Aggiunto e, nel caso di adesioni a Convenzioni annue, ai servizi di rendicontazione delle spedizioni della linea Evolution, attraverso cui acquisire maggiori informazioni sull'esito della campagna ed ottimizzare così l'azione di marketing. Le diverse opportunità di personalizzazione

dell'affrancatura consentono infine di accrescere ulteriormente l'impatto del mailing, ponendo l'accento sugli attributi della marca, sui contenuti dell'offerta, su particolari date e ricorrenze, ecc.

Tempi di consegna

I **servizi Postatarget** prevedono tempi di consegna differenziati (da J+4 a J+9) a seconda della sottocategoria di prodotto, così come riportato nel dettaglio nelle Schede Tecniche di riferimento pubblicate sul sito www.poste.it.

Quando presentare il reclamo

Il cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo entro 3 mesi dalla data di spedizione degli invii secondo le modalità indicate sul sito Internet www.poste.it.

Ristori

Al cliente è riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati, nel caso di mancata consegna anche parziale degli invii laddove sussistano riscontri obiettivi.

Posteitaliane

Postatarget International

Per spedire in oltre 200 Paesi nel mondo comunicazioni commerciali, messaggi promozionali o Direct mail indirizzato, scegliendo tra due livelli di servizio.

Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza che consente di spedire comunicazioni commerciali o messaggi promozionali, cataloghi di vendita per corrispondenza e brochure. Si possono inoltre allegare campioni di merce e oggetti promozionali che concorrono, per peso e dimensione, alla determinazione del prezzo finale.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane - in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelavorazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione - per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su www.poste.it.
- Quantità minima di accesso: 100 invii, che devono essere identici per peso, formato e contenuto e che possono essere destinati anche a più paesi. Nel caso di un quantitativo minimo inferiore a 100 pezzi, gli invii saranno comunque accettati come Postatarget International e a essi verrà applicato il prezzo previsto per 100 pezzi.
- Impostazione presso:
  - CMP (Centro di Meccanizzazione Postale);
  - CP (Centri provinciali);
  - CD (centri di distribuzione abilitati).
- Tre formati previsti: Standard, Midi e Maxi.

Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna

Postatarget International:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 12 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America e Oceania: consegna nell' 85% dei casi in 16 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Resto America - Asia - Africa: consegna nell'85% dei casi in 17/-22 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

Postatarget International plus:

- Europa: consegna nell' 85% dei casi in 3 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Bacino del Mediterraneo: consegna nell'85% dei casi in 4/5 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Nord America: consegna nell' 85% dei casi in 5/6 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;
- Asia, Oceania e resto America: consegna nell'85% dei casi in 7/8 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione;

- altri paesi dell'Africa: consegna nell'85% dei casi in 8/9 giorni lavorativi oltre a quello di impostazione.

Quando presentare reclamo

Il reclamo può essere presentato, dal Cliente o da un soggetto da esso delegato, entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Trattandosi di prodotto non tracciato, non sono previsti indennizzi.

Posteitaliane

Postareply

Per facilitare la risposta dei propri clienti o il rinvio di merci e documenti attraverso una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata senza necessità di affrancatura. Postareply è associabile a tutti i servizi di corrispondenza internazionale e può essere inviato in tutto il mondo fino a 50 grammi, mentre per alcune destinazioni il servizio è disponibile fino a 2 Kg.

Caratteristiche

- Servizio di corrispondenza, servizio di risposta prepagata (tramite una cartolina, una busta pre-indirizzata o un'etichetta prestampata) per facilitare la risposta dei clienti esteri a campagne di marketing o la restituzione di cartoline, buste, piccole merci. Può essere associato a tutti i servizi di corrispondenza internazionale.
- Non è richiesta una quantità minima.
- Le spedizioni devono rispettare i requisiti definiti da Poste Italiane in termini di: contenuto, quantitativi, formato e dimensioni, modalità di allestimento e prelavorazione, specifiche tecniche di prodotto, modalità di impostazione, per i quali si rimanda alla Scheda tecnica del servizio, consultabile su www.poste.it.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Gli invii Postareply ritornano presso il centro di smistamento scelto dal cliente nella scheda cliente con le seguenti tempistiche medie:

- Europa: J+3/4;
- Resto del mondo: J+4/8.

Formati

I formati ammessi a seconda dei paesi di destinazione sono i seguenti:

Peso: 0-50 gr
- Dimensioni minime: 14 x 9 cm
- Dimensioni massime: 23,5 x 12 cm
- Spessore massimo: 0,5 cm
- Spessore della carta: minimo 240 gr/mq

Peso: 51-250, 251-500 gr
- Dimensioni minime: 9 x 14 cm
- Dimensioni massime: 30,5 x 38,1 cm
- Spessore massimo: 2 cm

Peso: 501-1000, 1001-2000 gr
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni (lunghezza, larghezza e spessore) non deve superare 900 mm e la dimensione maggiore delle tre non deve superare 600 mm.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

Entro il termine di 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Non sono previsti, trattandosi di prodotto non tracciato.

Posteitaliane

Gamma Posteminibox

E' la gamma di servizi dedicati al business per spedire lettere, documenti e oggetti fino a 2 kg in 40 Paesi.

Gamma di servizi

- Il Servizio si compone di:
  Posteminiboxtrack: il servizio per la spedizione tracciato (per alcuni Paesi la tracciatura è disponibile solo fino al confine italiano) a firma del destinatario; è previsto un solo tentativo di recapito ed in assenza del destinatario sarà lasciato un avviso per il ritiro dell'invio presso gli uffici messi a disposizione dall'Operatore Postale del paese di destinazione. L'invio è tenuto in giacenza per un periodo che dura al massimo 30 giorni (dipende dalla regolamentazione del paese di destinazione).
  Servizio accessorio Contrassegno (Cash On Delivery).
  Posteminibox: servizio veloce non tracciato, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.
  Posteminibox economy: servizio non tracciato ed economico, è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza.
  Per l'intera gamma di prodotti sarà restituito al mittente gratuitamente l'invio ritenuto "non consegnabile" per invio rifiutato, indirizzo insufficiente, inesatto, inesistente, oppure per destinatario irreperibile, sconosciuto, deceduto o trasferito.
- ➢ E' disponibile il servizio di pick-up che prevede il ritiro presso il domicilio indicato dal Cliente ed è regolato dalle apposite Condizioni Generali di Servizio – pick-up
- ➢ L'impostazione del prodotto, in considerazione dei volumi da gestire, deve essere effettuata presso:
  - **CMP** (Centro di Meccanizzazione Postale): senza limiti di quantitativi
  - **Centri Provinciali:** fino a un massimo di 10.000 pezzi o un limite di 1.000 kg
  - **CD** (Centri di Distribuzione abilitati all'accettazione): fino a un massimo di 5.000 pezzi o un limite di 200 kg
- ➢ Allestimento degli invii: per le buste un allestimento in scatole, per il prodotto cellophanato un allestimento in plichi, mentre per i pacchetti direttamente in pallet opportunamente predisposti con film plastico.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

I tempi medi di consegna al destinatario estero variano in base al tipo di servizio scelto e sono consultabili sul sito www.poste.it.
I giorni sotto riportati si intendono lavorativi ed oltre quello di spedizione.

Posteminibox:
Europa e Turchia: 3 giorni;
Stati Uniti e Canada: 5/6 giorni;
Israele: 4/5 giorni;
Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 7/8 giorni

Posteminibox economy e Posteminiboxtrack:
Europa e Turchia: 6 giorni;
Stati Uniti e Canada: 14 giorni;

Israele: 10 giorni;
Giappone, Cina, Corea, Emirati Arabi, Hong Kong: 15/20 giorni.

Formati

Formati: gli invii di Posteminibox, devono rispettare i seguenti limiti dimensionali:

- Dimensioni minime: 11 x 15 cm;
- Dimensioni massime: la somma delle tre dimensioni non deve superare i 90 cm e la misura maggiore non deve superare i 60 cm.

Gli invii eccedenti i limiti dimensionali massimi non potranno essere accettati.
Il peso massimo delle spedizioni di Posteminibox è di 2 Kg.

Gli invii eccedenti il limite massimo di peso non potranno essere accettati.

Quando presentare reclamo

Entro 6 mesi dalla data di spedizione.

Ristori

Unicamente per il servizio tracciato di **Posteminiboxtrack** Poste risponde in caso di perdita, danneggiamento e manomissione nei limiti previsti dalla normativa internazionale, con un importo pari a 30 DTS oltre al costo della spedizione.
In caso di indebita restituzione dell'invio, sarà riconosciuto il rimborso del costo della spedizione.

Posteitaliane

Paccocelere1

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg.
E' possibile accedere al prodotto attraverso il canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

Caratteristiche

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo
- Giacenza 10 giorni lavorativi presso gli UP, inclusa nel prezzo
- Reso mittente incluso nel prezzo
- Garanzia soddisfatti o rimborsati.
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna 1/2 giorni lavorativi. Per alcune località lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno (elenco presso gli UP e sul sito di Poste Italiane).

Formati

Somma dimensioni: 150 cm
Lato max: 100 cm
Peso: fino a 30 kg

Voluminoso

Somma dimensioni: 220 cm
Lato max: 150 cm
Peso: fino a 30 kg

Quando presentare il reclamo

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 2°giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.
Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 2° ed il 5° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.
Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

Ristori

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, 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: il risarcimento è di € 50,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Paccocelere1 assicurato

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

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

Posteitaliane

Paccocelere 3

Servizio di corriere espresso per spedire documenti e pacchi in tutta Italia fino a 30 kg.
E' possibile accedere al prodotto attraverso il canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

Caratteristiche

- 2 tentativi di consegna (in caso di assenza del destinatario secondo tentativo in automatico il giorno lavorativo successivo al primo tentativo);
- Fermoposta e Casella Postale inclusi nel prezzo;
- Giacenza 10 giorni lavorativi presso gli UP, inclusa nel prezzo;
- Reso mittente incluso nel prezzo;
- Garanzia soddisfatti o rimborsati;
- Accessori: contrassegno, assicurazione, avviso di ricevimento, voluminoso, ritiro a domicilio.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna 4 giorni lavorativi.

Formati

Somma dimensioni: 150 cm
Lato max: 100 cm
Peso: 0-30 kg

Voluminoso

Somma dimensioni: 220 cm
Lato max: 150 cm
Peso: fino a 30 kg

Quando presentare reclamo

In generale, il reclamo deve essere presentato a partire dal 5°giorno lavorativo successivo alla data di spedizione ed entro 3 mesi dalla data di spedizione stessa.
Il reclamo per ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 5° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione deve essere presentato entro 30 giorni dalla data di spedizione.
Il reclamo per danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata deve essere presentato entro 15 giorni dalla data di consegna.

Posteitaliane

Ristori

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, 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: il risarcimento è di € 30,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = = 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Paccocelere3 assicurato

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

Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla Lettera di Vettura il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Il diritto all'indennizzo si prescrive secondo le norme stabilite in materia dall'ordinamento vigente; pertanto sarà cura del cliente interrompere la prescrizione con un'apposita comunicazione scritta.

Posteitaliane

Paccofree

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare in Italia, in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali documenti e oggetti.

Caratteristiche

- Le confezioni sono disponibili in 5 formati con consegna espressa.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso un qualsiasi Ufficio Postale. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito 30 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, , tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 10 gg lavorativi, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo, Casella postale e Fermoposta.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna espressa fino a 30 Kg: la consegna avviene dal lunedì al venerdì in 1 giorno lavorativo successivo al ritiro nella maggior parte delle località d'Italia e in 2 giorni lavorativi da/per Calabria, Sicilia e Sardegna; affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'ufficio postale.
In alcune località (il cui elenco è disponibile su www.poste.it) lo standard di consegna è ulteriormente maggiorato di un giorno.
Il recapito degli invii oggetto del Servizio è effettuato su tutto il territorio nazionale ad eccezione delle località di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia. Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano.

Quando presentare il reclamo

Per gli invii Paccofree il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di accettazione.

Ristori

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, 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: il risarcimento è di € 50,00.

Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = = 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Posteitaliane

Postafree

Prodotto prepagato e preaffrancato, disponibile in 3 formati e fino a 2 Kg, per inviare in Italia in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali, documenti e oggetti.

Caratteristiche

- Le confezioni sono disponibili in 3 formati con consegna standard.
- Servizio rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso un qualsiasi ufficio postale o richiedendo la vendita a domicilio tramite ASI (solo nelle zone dove il servizio è disponibile). Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi in un qualsiasi ufficio postale o richiedendo il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione). Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Contratto), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura.
- Le confezioni sono realizzare con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Peso massimo consentito per le spedizioni standard 2 kg.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, , tracciatura dell'invio online o tramite call center, giacenza di 10 gg lavorativi, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito automatico in caso di assenza del destinatario nel giorno lavorativo successivo al primo tentativo, Casella postale, Fermoposta.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna in J+4 al 90% e J+6 al 98 % gg lavorativi. La consegna è effettuata dal lunedì al venerdì.
Affinché sia rispettato lo standard di consegna è necessario che la spedizione sia accettata entro l'orario limite indicato presso l'Ufficio Postale.
Il recapito degli invii oggetto del Servizio è effettuato su tutto il territorio nazionale ad eccezione delle località di Livigno, Trepalle, Campione d'Italia. Non è possibile spedire gli invii a San Marino e Città del Vaticano

Quando presentare reclamo

Per gli invii Postafree, il reclamo può essere presentato dal 7° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione della spedizione e non oltre i 3 mesi successivi. Il reclamo deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento della richiesta della confezione e di quella di accettazione.

Ristori

Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti= 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Perdita, 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: il risarcimento è di € 30,00.
Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150 % del costo della spedizione, al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori.

Posteitaliane

Confezioni preaffrancate internazionali (Paccofree Internazionali)

Prodotto prepagato e preaffrancato per inviare in Unione Europea e in USA, in modo semplice e comodo, dal proprio domicilio o dagli uffici postali documenti e oggetti.

Caratteristiche

- Le confezioni sono disponibili in 2 formati
  - Small fino a 1 kg
  - Large fino a 3 kg

  per invii diretti in Unione Europea e USA, con consegna espressa.
- Il servizio è rivolto alla clientela retail e a professionisti/PMI.
- Per effettuare la spedizione, il cliente può acquistare una confezione preaffrancata presso gli Uffici Postali abilitati al servizio. Una volta acquistata la confezione, il cliente potrà spedire entro un anno dal momento dell'acquisto senza costi aggiuntivi, recandosi negli uffici abilitati o richiedere il ritiro a domicilio (incluso nel costo della confezione).
- Il cliente potrà inserire nella confezione documenti oppure oggetti (ad eccezione degli oggetti non ammessi indicati nelle Condizioni Generali di Servizio e riportate nel retro della confezione), senza deformare la scatola o modificarne la chiusura. Le confezioni sono realizzate con materiali ecocompatibili e hanno un sigillo antieffrazione sui lembi di chiusura.
- Servizi accessori gratuiti: reso al mittente, tracciatura dell'invio online o tramite call center, assistenza doganale on line su sito e documentazione necessaria inclusa nella confezione, giacenza di 10 gg lavorativi, ritiro a domicilio, secondo tentativo di recapito in caso di assenza del destinatario.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

- Europa J+2 [1]
- USA J+3 [1]

[1] nelle principali località e per le spedizioni accettate entro l'orario limite.

Maggiori informazioni relative ai tempi ed alle destinazioni servite, sono disponibili sul sito di Poste www.poste.it nella sezione dedicata al servizio assistenza doganale, oppure si può chiamare il **numero verde 803.160** (dal lunedì al sabato, ore 8-20).

Quando presentare il reclamo

Per gli invii Paccofree Internazionale il reclamo può essere presentato dal 1° giorno lavorativo successivo a quello previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi successivi e deve contenere i dati relativi alla spedizione, oltre ad essere corredato di copia della ricevuta rilasciata al momento dell'acquisto della confezione e dell' accettazione.

Posteitaliane

Ristori

- In caso di ritardo, il risarcimento è pari alla differenza fra il costo della spedizione (Iva inclusa) ed il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione (informazioni di dettaglio presso gli UP o contattando il numero verde 803.160).

- In caso di perdita, manomissione, danneggiamento totale o parziale il risarcimento comprende il costo della (Iva esclusa) oltre l'importo di € 26,00;

-In caso di mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al Cliente, il risarcimento è pari al costo della spedizione al netto dell'IVA.

Posteitaliane

Crono

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce e che vogliono spedire agli e-shopper con tempi standard e con la possibilità di scegliere tra la consegna a domicilio o in fermoposta/casella postale, presso una rete capillare di Uffici Postali distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Caratteristiche

Dimensioni massime
Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.
Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
Peso massimo: con Crono è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso.
I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
Multicollo: non disponibile
Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale Crononline.
Modalità di consegna: è' possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale;
Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi . Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale Crononline, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizioni. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.
La giacenza è sempre gratuita.
Servizi accessori a pagamento: assicurazione, contrassegno, prova di consegna (POD), Prova di consegna in formato elettronico (DigiPOD), Smart Alert, ritorno al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna
Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare il reclamo
Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori
Il Cliente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco.

Posteitaliane

Crono Express

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce e che vogliono spedire agli e-shopper in modo veloce (spedizione espressa), efficace (possibilità di richiedere la consegna in fermoposta/casella postale, giacenza di 10 gg lavorativi all'UP in caso di mancata consegna) e flessibile (possibilità di richiedere diversi accessori).

Caratteristiche

Dimensioni massime
Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm; I pacchi che eccedono i limiti standard e che comunque rientrano nelle dimensioni del voluminoso, saranno consegnati, con addebito al cliente della relativa tariffa del voluminoso.
Voluminoso: fino a 220 cm come somma dei tre lati lunghezza max 150 cm. I pacchi che eccedono i suddetti limiti verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
Peso massimo: con Crono Express è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso. I pacchi che eccedono il peso massimo consentito verranno resi al mittente senza andare in consegna, con addebito dei costi di spedizione oltre a quelli di reso mittente.
Multicollo: non disponibile
Pick-up: compreso nel prezzo, a domicilio del cliente, su richiesta tramite il portale Crononline.
Modalità di consegna: è' possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano.
Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 1-2 giorni lavorativi. Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale;.
Giacenza: la giacenza presso gli uffici postali abilitati è di 10 giorni lavorativi . Nei casi di rifiuto del destinatario o destinatario non individuabile viene inviata al cliente (mittente), attraverso il portale Crononline, la comunicazione dell'impedimento alla consegna. Il cliente (mittente), direttamente dal portale, può fornire indicazioni relativamente allo svincolo della spedizioni. Trascorsi tre giorni senza indicazioni da parte del Cliente, la spedizione viene inviata al mittente.
La giacenza è sempre gratuita.
Servizi accessori a pagamento: Time Definite ore 9, Time Definite ore 10, Time Definite ore 12, Consegna al piano Consegna su Appuntamento, Consegna di Sabato, Consegna di Sera, Consegna a giorno-orario definito,, Assicurazione, Copertura Basic, Contrassegno, Prova di Consegna (POD), DigiPOD (Prova di Consegna Digitalizzata), Smart Alert,Ritorno al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

Consegna indicativamente in 1/2 giorni lavorativi nella maggior parte delle località italiane, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi. I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione.

Quando presentare il reclamo

Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori
Il Cliente ha diritto al risarcimento nei casi di danneggiamento, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita o danneggiamento effettivi di un documento o pacco.

Crono Economy

Servizio nazionale dedicato alle aziende e-commerce con grandi volumi di spedizioni e che vogliono spedire agli e-shopper a condizioni vantaggiose.

Caratteristiche

Dimensioni massime:
Home delivery: 50 x 28 x 32;
Fermoposta/Casella Postale: lunghezza max lato maggiore 100 cm e somma dei tre lati max 150 cm.
Peso massimo:
Home Delivery: 0-5 Kg;
Fermoposta/Casella Postale: 0-20 Kg
Soglia minima di accesso al servizio: 500 pezzi per ritiro
Multicollo: non disponibile
Pick-up: compreso nel prezzo.
Modalità di consegna: è' possibile effettuare spedizioni su tutto il territorio nazionale ad eccezione di Livigno-Trepalle, Campione d'Italia, San Marino e Città del Vaticano. Il primo tentativo di consegna viene effettuato indicativamente entro 4 giorni lavorativi Il secondo tentativo viene effettuato automaticamente il giorno lavorativo successivo alla mancata consegna in caso di destinatario assente.
La consegna può avvenire, su richiesta del cliente mittente: al domicilio del destinatario; in Fermoposta; a casella postale;
Giacenza presso gli uffici postali abilitati è gratuita, è di 10 giorni lavorativi, compreso il sabato a decorrere dal primo giorno lavorativo successivo alla data di presa in carico della spedizione presso l'Ufficio Postale competente.
Servizi accessori a pagamento: Contrassegno, Smart Alert, Ritorno al mittente:

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna
Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare il reclamo
Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori
Il Cliente ha diritto al ristoro esclusivamente nei casi di danneggiamento, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita/danneggiamento, oltre al costo di spedizione al netto dell'iva.

Posteitaliane

Crono Reverse

Servizio nazionale dedicato alle aziende che operano nel mercato e-commerce. Ideale per la gestione delle spedizioni di reso da parte degli e-shopper che, per restituire i propri acquisti, potranno scegliere tra il ritiro a domicilio o la consegna presso uno degli Uffici Postali abilitati. Il merchant potrà produrre ed inviare in formato elettronico la lettera di vettura che l'e-shopper utilizzerà per la spedizione di reso.

Caratteristiche

Dimensioni massime
Standard: fino a 150 cm come somma dei tre lati - lunghezza max 100 cm;
Peso massimo: con Crono Reverse è possibile spedire colli fino a 30 kg di peso
Multicollo: non disponibile.
Pick-up: l'e-shopper, ricevuta la lettera di vettura precompilata, può richiedere il pick-up a domicilio o recarsi in uno degli Uffici postali abilitati.
Modalità di consegna: previsto un tentativo di consegna.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna
Consegna indicativamente in 4 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare il reclamo
Il termine di presentazione del reclamo è di 20 giorni solari dalla data del ritiro della spedizione da parte di Poste.

Ristori
Il Cliente ha diritto al ristoro esclusivamente nei casi di danneggiamento, furto e smarrimento della spedizioni, nei limiti dell'importo minore tra € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata ed il valore della perdita/danneggiamento, oltre al costo di spedizione al netto dell'iva.

Crono Internazionale

Servizio Internazionale per spedizioni di documenti e pacchi internazionali fino a 30 kg in oltre 200 destinazioni nel mondo.

Caratteristiche
Dimensioni: massime: il lato più lungo 150 cm, somma dei tre lati non superiore a 225 cm; minime: 20 x 11 cm.
Peso: fino a 30 kg.
Multicollo: non disponibile
Pick-up: compreso nel prezzo.
Modalità di consegna: presso il domicilio del destinatario o anche in Fermoposta e Casella Postale(per i Paesi che lo prevedono, l'elenco Paesi è disponibile sul sito poste). Sono previsti uno o due tentativi di consegna, secondo il Paese di destino.
Giacenza: gratuita, mediamente le spedizioni sono tenute in giacenza dagli operatori postali esteri per 15 giorni, inclusi sabato e festivi. Alla scadenza del periodo di giacenza la spedizione è rinviata al mittente.

Posteitaliane

Il Cliente può svincolare la spedizione entro il periodo di giacenza, gratuitamente, contattando il numero verde 800.160.000.
Servizi accessori: Assicurazione; Fermo Posta e Casella Postale; Smart Alert; Ritorno al Mittente; Prova di Consegna.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna
Consegna indicativamente, salvo formalità doganali, entro 3 giorni lavorativi nella maggior parte delle località in Europa, tranne per alcuni cap della Norvegia e Portogallo consegna in 3/5 giorni. Nel resto del mondo 3/5 giorni lavorativi. Il dettaglio dei cap è consultabile sul sito poste.it

Tempi indicativi di consegna, dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi.

Quando presentare il reclamo
Il cliente può presentare reclamo entro 90 giorni dalla data di ritiro della spedizione da parte di poste.

Ristori
Nei casi di perdita, danneggiamento, o manomissione della spedizione, il cliente ha diritto al rimborso disciplinato nelle condizioni generali di servizio.

Posteitaliane

Express Mail Service (EMS)

Servizio per spedire pacchi e documenti in oltre 170 paesi nel mondo.
E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Paccoweb.

Caratteristiche

- Peso massimo fino a 30 kg.
- Monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni[1].
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb.
- Accessori: assicurazione.

[1] Il servizio di tracciatura può non essere disponibile o disponibile parzialmente in alcuni paesi il cui elenco è riportato nella Guida alle spedizioni.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

I tempi medi di consegna al destinatario variano da 2 a 5 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) oltre quello di spedizione secondo il Paese di destinazione e salvo l'eventuale espletamento di formalità doganali.

Per alcune località particolari i tempi possono subire variazioni.
I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna.
Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo, se lavorativo.

E' possibile che le spedizioni verso alcuni Paesi siano consegnate presso l'ufficio postale di competenza, anziché all'indirizzo del destinatario.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito www.poste.it alla pagina dedicata al servizio.

Formati

Dimensioni

Massime: il lato più lungo non deve essere superiore a 150 cm (lunghezza) e la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm.

Minime: non inferiori a 20 x 11 x 0,5 cm.

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a 30 kg.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

Ristori

Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra il costo della spedizione ed il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione.

Perdita, danneggiamento o manomissione = costo della spedizione oltre a 25,82 €.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione.

EMS Assicurato

Ritardo = importo pari alla differenza fra il costo della spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione.
Perdita, danneggiamento o manomissione = indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 €, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = costo della spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.

Posteitaliane

QuickPackEurope (QPE)

Servizio per spedire pacchi in Europa fino a 30 kg.
E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

Caratteristiche

- 2 tentativi di consegna.
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni.
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb.
- Accessori: assicurazione.

Obiettivo di qualità/Tempi di consegna

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

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

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

Per ulteriori informazioni contattare il numero 803.160.

(*) Per alcuni CAP della Norvegia e del Portogallo i tempi possono variare 3-5 giorni più quello di spedizione.

Formati

Dimensioni:

minime: cm 20 x cm 11 x cm

massime: cm 225 (somma dei tre lati)

Dimensioni del lato più lungo: non superiori a cm 150

Se il pacco è di forma cilindrica, la somma della lunghezza più due volte il diametro non deve essere inferiore a 17 cm e la dimensione maggiore non deve essere inferiore a 10 cm.

Peso: fino a kg 30

I clienti senza accordo commerciale possono consultare le tariffe sul sito www.poste.it alla pagina dedicata al servizio.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

-

Ristori

Perdita, danneggiamento o manomissione = importo pari al valore del contenuto fino a 450 DTS, comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). In caso di documentazione non ricevuta o non idonea si procederà con il rimborso del costo della spedizione.

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = l'indennizzo è pari alle spese di spedizione.

QPE Assicurato

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

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi e la spedizione sia stata restituita al mittente = costo della spedizione, al netto dell'Iva e del servizio di assicurazione.

Posteitaliane

Pacco Celere Internazionale

Servizio per spedire pacchi e documenti in oltre 200 paesi nel mondo.
E' possibile accedere al prodotto tramite canale on line, attraverso la modalità Pacco web.

Caratteristiche

- peso massimo fino a 30 kg.
- 2 tentativi di consegna.
- monitoraggio della spedizione grazie al servizio Cerca Spedizioni[1].
- Il cliente può richiedere il ritiro a domicilio utilizzando la piattaforma Paccoweb
- Accessori: assicurazione.

[1] Per alcune destinazioni (Tunisia, Groenlandia, Isole Faroe e alcuni CAP della Svizzera) la tracciatura di avvenuta consegna si intende relativa all'arrivo delle spedizioni presso Amministrazione Postale di destino che ne cura la distribuzione finale.

Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna

Paesi Unione Europea (principali località)=2 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione.
Paesi Extra Unione Europea (principali località)=2/3 giorni lavorativi oltre quello di spedizione, salvo formalità doganali.
Resto del mondo(principali località)= 3/4 giorni lavorativi oltre quello di spedizione, salvo formalità doganali.

La consegna si effettua dal lunedì al venerdì.I giorni festivi e il sabato non sono computati nei tempi di consegna. Le spedizioni accettate il sabato saranno inoltrate il lunedì successivo se lavorativo.

Il dettaglio dei tempi di transito sono riportati sul sito www.poste.it alla pagina dedicata al servizio.

Formati

Dimensioni:

massime: il lato più lungo misura 150 cm; la somma dei tre lati non deve essere superiore a 225 cm;

minime: 23,5 X 12 cm x 3 mm di spessore.

Documenti: fino a 2,5 kg.

Pacchi: fino a 30 kg.

Posteitaliane

Quando presentare reclamo

- dal giorno lavorativo successivo al termine ultimo previsto per il recapito e non oltre i 3 mesi dalla data di accettazione della spedizione.

- nel caso di danneggiamento o manomissione di una spedizione Assicurata, il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dalla consegna del pacco tenendo a disposizione l'involucro ed il contenuto.

Ristori

Ritardo= importo pari alla differenza fra il costo della spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione. Perdita, danneggiamento o manomissione= costo della spedizione al netto di IVA oltre a € 26,00;

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, quando la spedizione sia stata restituita al mittente= importo pari al costo della spedizione al netto di Iva.

Paccocelere Internazionale assicurato

Ritardo = importo pari alla differenza fra il costo della spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario estero di pari peso per la stessa destinazione. Perdita, danneggiamento o manomissione= indennizzo entro il valore massimo assicurabile e comprovato da idonea documentazione (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo scoperto pari a 26 euro, oltre il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione;

Mancato espletamento del servizio senza giustificati motivi, quando la spedizione sia stata restituita al mittente= costo della spedizione Iva esclusa ed al netto del servizio di assicurazione.

Posteitaliane

Gamma Extradoc

Extradoc è il nuovo servizio di corrispondenza di Poste Italiane che permette al Cliente di spedire, su tutto il territorio nazionale, in raccomandazione o assicurazione, documenti con peso da 0 a 20 kg in modo sicuro, tracciato e a firma.

Il servizio include la confezione, i modelli di spedizione e l'attestazione di consegna.

Extradoc è rivolto a professionisti e PA.

Caratteristiche

Il servizio è disponibile per invii tracciati e consente:

- l'attestazione dell'avvenuta spedizione;
- possibilità di assicurare il contenuto dell'invio con importo fisso di 250 Euro;
- due tentativi di recapito con consegna previa acquisizione della firma da parte del ricevente;
- la restituzione al mittente in caso di mancata consegna per rifiuto del destinatario, indirizzo errato o mancato ritiro;
- il monitoraggio delle spedizioni.

Pesi, formati, contenuti e modalità di accesso

- Dimensioni: 60 x 85 x 22 cm;
- Peso: è possibile spedire invii da 0 a 20 kg di peso;
- Contenuto degli invii: gli invii non possono contenere denaro, oggetti preziosi, titoli e carte di valore eseguibili al portatore, salvo che non siano assicurati. Inoltre, in generale, non possono contenere merci, carboni e diamanti industriali, articoli soggetti alle restrizioni IATA, materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento. E' possibile spedire esclusivamente materiale cartaceo ed oggetti contenenti documenti informatici;
- Predisposizione invii: il Cliente deve utilizzare per la spedizione esclusivamente la modulistica messa a disposizione da Poste e deve presentare l'invio in busta chiusa, rispettando le indicazioni di confezionamento riportate sulla busta, con l'indicazione dell'indirizzo del mittente e del destinatario, corredato della modulistica di accettazione propria del Servizio;
- Modalità di accesso: il cliente può utilizzare il servizio a seguito di sottoscrizione tramite le strutture commerciali di Poste Italiane degli specifici contratti previsti e nel rispetto delle seguenti condizioni minime di accesso, previste per il prodotto in termini di: modalità di accettazione, specifiche di confezionamento, generazione delle distinte di accettazione, compilazione moduli di accettazione;
- Centri di accettazione: accettazione presso gli UP abilitati e Centri rete abilitati.

Posteitaliane

Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna

La consegna è prevista dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi) in orario mattutino, secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione):

- j+6 al 90%
- j+8 al 98%

Quando presentare il reclamo

Il cliente può presentare reclamo entro 90 giorni.

Ristori

Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nelle fattispecie e nei limiti di seguito indicati:

Posta Raccomandata Extradoc:

- ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 10° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori;
- ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, ovvero perdita, 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, il risarcimento è di €. 20,00.
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori.

Posta Assicurata Extradoc

- ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 10° ed il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori;
- ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 17° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = €. 20,00;
- perdita, 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 = €. 250,00 (valore dichiarato);
- Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 150% del costo della spedizione, al netto di IVA ed eventuali servizi accessori.

.

NB:

Inoltre, non è previsto nessun rimborso e/o altra forma di ristoro per disservizi sull'attestazione di consegna fermo restando la possibilità per il cliente di chiederne una copia attraverso il canale previsto di assistenza (800.160.000 ovvero post vendita di riferimento). In tal caso, attraverso i previsti canali di assistenza, verrà recuperata dal centro di Poste che ha consegnato il plico copia del registro di consegna (c.d. mod 28 aut) riportante la firma di colui che ha ritirato. Al cliente potrà pervenire copia sostitutiva di attestazione di consegna.

Posteitaliane

Posta Light

È un servizio avente ad oggetto la consegna di invii non registrati su tutto il territorio nazionale, ciascuno di peso fino a 100 g.

Caratteristiche

- Il servizio consente di spedire invii solo a chi ha già aderito al servizio Affrancaposta;
- non è previsto il servizio di Reso al mittente.

Obiettivo di qualità/Tempi medi di consegna

La consegna è prevista dal Lunedì al Venerdì (escluso sabato e festivi), secondo i seguenti livelli di servizio (dove j è il giorno di accettazione).

- j+5 al 85%
- j+7 al 99%

Pesi, Formati, contenuti e modalità di accesso

- Peso: è possibile spedire invii fino a 100 gr di peso;
- Dimensioni: Formato piccolo con peso 3 - 50 gr, min (140 x 90 x 0,15) cm e max (235 x 120 x 5) cm e Formato medio con peso 3 - 100 gr, min (140 x 90 x 0,15) cm e max (353 x 250 x 25) cm;
- Contenuto degli invii: gli invii possono contenere documentazione di vario genere. Gli invii non possono contenere denaro, oggetti preziosi, titoli e carte di valore esigibili al portatore, oggetti osceni e pornografici, materiale riconoscibile come potenzialmente dannoso o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con qualsiasi legge o regolamento, pena la risoluzione del contratto e il risarcimento di tutti gli eventuali danni diretti e/o indiretti;
- Predisposizione invii: gli invii, confezionati in busta cartacea bianca o comunque chiara devono essere perfettamente chiusi in modo da garantire l'integrità e l'inaccessibilità al contenuto ed il confezionamento non deve deteriorarsi durante il processo di recapito. Sul fronte dell'invio dovranno essere presenti: l'affrancatura, il blocco indirizzo destinatario, l'eventuale blocco indirizzo mittente con eventuale Logo;
- Conguagli a carico del cliente: ove il quantitativo complessivo di invii spediti dal Cliente risulti:

  - inferiore a 1.000 pezzi complessivi;
  - oppure inferiore al numero di pezzi ottenuto dividendo i 1.000 invii di cui sopra per ciascun mese a disposizione (a tale scopo si terrà conto della data di compilazione della Scheda Cliente Affrancaposta o della data di richiesta del Servizio e la relativa mensilità sarà conteggiata ai fini del computo);
  - superiore a 200.000 pezzi complessivi.

- Modalità di accesso: il Cliente può utilizzare il prodotto se ha preventivamente aderito al servizio Affrancaposta e rispettato le condizioni tecniche descritte nella relativa scheda tecnica;
- Modalità di consegna: il Cliente può consegnare gli invii presso gli uffici tra quelli disponibili per l'accettazione dei Grandi Clienti o in alternativa impostare gli invii

direttamente nelle cassette di impostazione nel rispetto delle regole definite per il servizio Affrancaposta.

Quando presentare reclamo

Il Cliente o un soggetto da quest'ultimo delegato può presentare reclamo entro 90 giorni dalla data di consegna a Poste degli invii

Ristori

Poste, sulla base di riscontri obiettivi, risponde nei confronti del Cliente esclusivamente per la mancata o parziale distribuzione del materiale entro il limite massimo dei corrispettivi versati relativi al quantitativo di materiale non consegnato.

Posteitaliane

Caselle Postali

Servizio che consente di ricevere la corrispondenza e i fax in una casella riservata presso uno degli uffici postali abilitati. Il Servizio prevede l'immissione nella casella locata degli invii postali diretti al cliente all'indirizzo della casella, ad eccezione degli invii soggetti a firma o eccedenti per volume la capienza della casella, per i quali sarà immesso apposito avviso all'interno della casella stessa.

I Vantaggi

- **Sicurezza**: la casella può essere aperta solo con la chiave data in dotazione.
- **Riservatezza:** la privacy è garantita per tutta la posta in arrivo.
- **Comodità:** la posta può essere ritirata in qualsiasi momento durante l'orario di apertura dell'ufficio postale.
- **Funzionalità:** puoi richiedere più caselle.

Formati

Piccola, 145x96x400

Media, 145x145x400

Grande 145x290x400

Aperta (è la casella ubicata all'interno delle strutture di Poste)

Per aprire una casella postale è necessario:

- essere maggiorenni
- versare un canone annuale
- presentare un documento d'identità o un certificato di iscrizione alla Camera di Commercio
- compilare l'apposito modulo disponibile presso gli uffici postali abilitati.