

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OFFERTA BUSINESS PER IL SERVIZIO POSTE DELIVERY BUSINESS

SEZIONE PRIMA DISCIPLINA DEL SERVIZIO

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “**CGC**”) disciplinano l’offerta dei servizi di corriere espresso e pacchi business nazionali ed internazionali commercialmente denominata Poste Delivery Business (di seguito “**Servizi**” o nel complesso “**Servizio**”) di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma, Viale Europa 190, CAP 00144, Partita IVA 01114601006, Codice Fiscale 97103880585 (di seguito “**Poste**”) rivolta ai clienti (di seguito anche “**Clienti**” e, singolarmente, il “**Cliente**”) che agiscono nell’esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale in nome proprio anche per conto terzi che risultino mittenti delle spedizioni (di seguito anche “**Mittenti**”). Conseguentemente, con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente dichiara di assumere tutte le obbligazioni e le relative responsabilità anche per conto dei Mittenti in forza del mandato da questi ultimi ricevuto. L’offerta Poste Delivery Business è costituita da una gamma di servizi di spedizione nazionali ed internazionali, con caratteristiche e tempistiche differenti, secondo quanto riportato, in dettaglio, nei Documenti da 1 a 4 nonché nel successivo art. 3.

Rientrano nell’ambito dei servizi postali i pacchi con peso unitario fino a 31,5 kg e secondo le dimensioni previste dalla vigente regolamentazione in materia.

Formano parte integrante e sostanziale delle CGC, la Scheda Cliente, gli allegati di cui all’art. 20.2 nonché tutti i documenti di seguito indicati pubblicati sul sito www.poste.it e direttamente consultabili dal Cliente, che dichiara di conoscerli e accettarli integralmente (di seguito, nel complesso, “**Contratto**”):

- la Carta dei servizi postali, pubblicata sul sito web www.poste.it (alla pagina <https://www.poste.it/carte-dei-servizi-postali.html>) in conformità alla Delibera AGCom 413/14/CONS del 29/07/2014 e disponibili presso i centri di accettazione di Poste, che descrive sinteticamente le caratteristiche, gli obiettivi di qualità di ciascun servizio, nonché i casi ed i limiti per la presentazione dei reclami ed i relativi ristori;
- Documento 1 - Guida alla spedizione e al confezionamento Poste Delivery Business;
- Documento 2 - Scheda Prodotto Poste Delivery Business nazionale;
- Documento 3 - Scheda Prodotto Poste Delivery Business internazionale;
- Documento 4 - Linee Guida trasporto stradale di merci pericolose in regime semplificato;
- Documento 5 – Condizioni Generali del servizio integrativo “Servizio Gestione Dazi” per gli Stati Uniti d’America.

Resta inteso che ciascun servizio anche opzionale sarà soggetto a quanto pro tempore disposto da tali documenti al momento della spedizione.

1.2 Tramite i Servizi è possibile effettuare spedizioni:

- a. nazionali su tutto il territorio nazionale, ad eccezione di Livigno - Trepalle e Campione d’Italia;
- b. internazionali, verso le zone specificate nel Documento n. 3. Resta inteso che, per effetto dell’Ordine Esecutivo adottato il 30 luglio 2025 dalle competenti autorità degli Stati Uniti d’America, i clienti che effettuano spedizioni contenenti merci ivi destinate a far data dal 29 agosto 2025 devono garantire l’assolvimento dei dazi doganali. Conseguentemente, le spedizioni dirette negli Stati Uniti d’America presuppongono la esecuzione del “Servizio Gestione Dazi” descritto nel Documento n.5. Resta inteso che l’eventuale presentazione di invii diretti a tale destinazione equivale, a ogni effetto, ad accettazione implicita e integrale delle condizioni di cui al Documento n.5 medesimo.

1.3 Il Cliente indica nella Scheda Cliente la soluzione tecnologica prescelta fra quelle messe a disposizione da Poste e descritte, in dettaglio, nella documentazione tecnica (Documento n. 2 e 3).

1.4 Poste nell’erogazione dei Servizi si avvarrà della propria rete di recapito unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti, pure con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente.

2. CONTENUTO, CONFEZIONAMENTO DELLE SPEDIZIONI E LETTERE DI VETTURA

2.1 Le spedizioni dovranno rispettare, oltre ai limiti dimensionali e di peso previsti per il singolo Servizio/servizio opzionale, le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate nella Guida alla spedizione e al confezionamento (Documento 1).

2.2 Fermo quanto ivi previsto, non possono essere comunque spediti: a. oggetti vietati e/o considerati pericolosi in base alle legislazioni nazionali o internazionali e/o il cui trasporto sia proibito da qualsiasi legge, regolamento o statuto pro tempore emanato da qualsiasi governo di qualsiasi Paese da o attraverso il quale la spedizione possa essere effettuata;

b. materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all’uomo, all’ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate compromettendo la sicurezza della rete;

c. beni e/o sostanze soggette a specifiche normative per il trasporto come ad esempio: rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; merci, articoli o sostanze, classificate pericolose per il trasporto e per questo soggette a specifiche disposizioni inerenti alle modalità di imballaggio, confezionamento e segnalazione delle stesse ai fini del trasporto stradale (ADR), aereo (IATA-DGR), marittimo (IMDG) e per via navigabile interna (ADN), fatto salvo quanto indicato al successivo 2.3;

d. armi di qualsiasi tipo o parti di esse, ad eccezione di quanto previsto dall’art. 45 del Regolamento per l’esecuzione del T.U. delle leggi di pubblica sicurezza, che recita “Non sono considerati armi gli strumenti da punta e da taglio, che, pur potendo occasionalmente servire all’offesa, hanno una specifica e diversa destinazione, come gli strumenti da lavoro, e quelli destinati ad uso domestico, agricolo, scientifico, sportivo, industriale e simili”;

e. sostanze/materiali che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive;

f. sostanze che emanino cattivo odore, che presentino segni di putrefazione o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi; animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche);

g. materiale pornografico;

h. monete e banconote, anche fuori corso, nonché carte valori di altro tipo; assegni, cambiali e altri titoli di credito; titoli di legittimazione che non siano nominativi; platino, oro, argento e altri metalli preziosi, lavorati o meno; pietre e gioielli preziosi.

2.3 Fermi i divieti di cui al precedente punto 2.2, con espressa esclusione dell’accessorio boxless, sono accettate spedizioni contenenti:

• liquidi purché contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura;

• merci pericolose, per il solo trasporto stradale (ADR) e per via navigabile interna (ADN), limitatamente a:

a. merci non sottoposte alle disposizioni del Codice ADR/ADN se spedite secondo specifiche disposizioni speciali del cap. 3.3 dell’ADR/ADN (ad es. batterie al litio spedite secondo la disposizione speciale 188, alcuni gas compressi secondo le disposizioni speciali 378 oppure 653, etc);

b. merci in esenzione per quantità limitata (cap. 3.4 dell’ADR/ADN);

c. merci in esenzione per quantità esente (cap. 3.5 dell’ADR/ADN). Per tali spedizioni il Cliente è responsabile del rispetto di quanto previsto nella Guida alla spedizione e confezionamento Poste Delivery Business” (Documento 1) e nelle “Linee Guida trasporto stradale di merci pericolose in regime semplificato” (Documento 4).

2.4 Nel caso di spedizioni internazionali è onere del Cliente, informarsi preventivamente sulle possibilità di importazione ed esportazione (divieti, quarantena, limitazioni concernenti i prodotti farmaceutici, ecc.), sui documenti (certificato di origine, fattura commerciale, certificato sanitario, licenze, autorizzazioni per la quarantena per prodotti di origine animale, vegetale, alimentari) eventualmente richiesti dal Paese di destinazione nonché su eventuali misure restrittive applicate per il Paese di destinazione e per le persone giuridiche o fisiche destinatarie.

2.5 La Lettera di Vettura (di seguito, anche “LdV”) costituisce esecuzione del Contratto. Non sono valide e non saranno accettate, al momento dell’accettazione/ritiro, le LdV che:

- presentino correzioni di qualsiasi natura;
- siano prodotte con strumenti o modalità diverse da quelle indicate nelle Schede Prodotto e nelle informazioni doganali consultabili durante il processo di acquisto nell'apposita sezione;
- presentino anomalie di stampa;
- *manchino dei codici a barre del CAP (solo per il nazionale), o del codice identificativo della spedizione, ovvero quando quest'ultimo non sia rilevabile dai lettori automatici di Poste;
- presentino la scritta "LdV non valida" o la cui stampa risulti mancante di qualche elemento previsto dalle specifiche di stampa della LdV;
- risultino già utilizzate presso i sistemi di Poste;
- non siano state compilate in tutti i campi (con specifica indicazione del contenuto della spedizione che non deve essere indicato genericamente);
- presentino "nomi di fantasia o comunque riferimenti differenti dai nominativi reali" nei campi "mittente" e "destinatario".

2.6 Il Cliente è tenuto:

- a. a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore, garantendo il contenuto da deterioramenti e manomissioni nel rispetto delle indicazioni contenute nei Documenti 1 e 4;
- b. compilare la documentazione prevista nel Documento 1, restando inteso che in caso di informazioni discordanti, faranno fede le indicazioni riportate sulla LdV.

2.7 Il Cliente deve assicurare una particolare cura nell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione utilizzando qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (es. noccioline di polistirolo espanso - "peanuts"; fogli di plastica a bolle d'aria - "bubble pack", ecc.) come analiticamente previsto nel Documento 1.

2.8 Il Cliente s'impegna a comunicare ai Mittenti ogni opportuna istruzione in merito al corretto imballaggio della spedizione, nel rispetto delle specifiche riportate nel Contratto. Il Cliente è responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento, qualora non abbia impartito idonee istruzioni, anche ai sensi del successivo art. 8.

2.9 Poste è legittimata a rifiutare le spedizioni non conformi a quanto previsto nel presente Contratto ai sensi dell'art. 1693 cod. civ. Qualora la difformità emerga in un momento successivo all'accettazione, Poste si riserva altresì il diritto di sospendere la consegna e di restituire la spedizione al Cliente con l'addebito delle relative spese.

2.10 Resta inteso che Poste è legittimata ad aprire le spedizioni che presentino elementi tali da far ritenere che le stesse contengano contenuti non ammessi di cui al precedente art. 2.2 ovvero merci pericolose diverse da quelle indicate al precedente art. 2.3.

2.11 Qualora sia riscontrata, anche indipendentemente dall'apertura delle spedizioni di cui al precedente capoverso, la presenza di contenuti non ammessi e/o merci pericolose diverse da quelle indicate al precedente art. 2.3, Poste si riserva il diritto di sospendere il Servizio, di bloccare immediatamente la spedizione e segregarla in un'area sicura (ferma la facoltà di Poste di affidare specifici invii alle autorità competenti). Ove la spedizione risulti movimentabile per via stradale, la stessa verrà restituita al Cliente a sue spese; in caso contrario, quest'ultimo potrà:

- a. provvedere al ritiro della spedizione dal luogo di rilevamento, in proprio ovvero tramite soggetti terzi autorizzati/delegati, a proprie cura e spese entro il termine e secondo le modalità che verranno comunicate da Poste a mezzo PEC, decorso inutilmente il quale il Cliente rinuncia sin da ora a qualsivoglia diritto sulla spedizione;
- b. rinunciare ad ogni diritto sulla spedizione con le modalità indicate dal servizio assistenza clienti e con addebito delle relative spese di smaltimento, conferendo a Poste la piena disponibilità dell'invio.

3. MODALITÀ, TEMPI DI CONSEGNA E GIACENZE

3.1 La consegna degli invii diretti verso destinazioni nazionali viene effettuata, su richiesta del Cliente, presso:

- il domicilio del destinatario (Home Delivery e/o presso PuntoPoste Da Te, se richiesto dal destinatario);
- un Ufficio Postale;
- un punto della rete PuntoPoste (Collect Point, Locker ove disponibili). L'elenco degli Uffici Postali nonché dei Puntoposte abilitati al servizio sono disponibili sul sito www.poste.it secondo quanto descritto, in dettaglio nei documenti 2 e 3 che regolano le ipotesi di mancato recapito e/o di svincolo della spedizione.

Per le spedizioni internazionali, la consegna può essere effettuata presso:

- il domicilio del destinatario (Home Delivery);
- i punti di consegna abilitati (ad esempio: Ufficio Postale con Fermo Posta, Fermo Deposito, Collect Point) in funzione del Paese di destinazione, secondo quanto riportato nella Scheda Prodotto.

3.2 Il primo tentativo di consegna viene effettuato:

- per le spedizioni **Poste Delivery Business Standard nazionali**, indicativamente in 4 giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi) oltre quello di ritiro/spedizione;
- per le spedizioni **Poste Delivery Business Express nazionali** indicativamente in 1/2 giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì, sabato e festivi esclusi) oltre quello di ritiro/spedizione.

I tempi di consegna variano in funzione della località di partenza e di arrivo della spedizione. È possibile verificare i tempi di consegna nell'apposita sezione del sito internet www.poste.it e/o attraverso l'assistenza clienti business.

3.3.3 Per le spedizioni internazionali le tempistiche di consegna sono indicative e riflettono la concreta operatività dell'intera struttura logistica che coinvolge, oltre a Poste, i vettori e gli operatori di cui Poste medesima si avvale per consentire la consegna degli invii all'estero.

Le tempistiche di cui sopra sono riportate e aggiornate nella Scheda Prodotto Poste Delivery Business internazionale (Documento 3).

Resta inteso che i tempi di consegna si riferiscono esclusivamente a spedizioni che rispettino i requisiti stabiliti da Poste per contenuti ammessi, peso, formato e modalità di accettazione, restando inteso che in caso di inadempimento del Cliente, Poste non garantirà la consegna e/o il rispetto delle tempistiche sopra indicate, con ogni eventuale conseguenza in punto di ristoro.

3.4 Il Cliente, dichiarando di agire anche per conto di qualsiasi altro terzo che possa avere interesse, rinuncia ad ogni diritto sulla spedizione qualora, decorsi 6 (sei) mesi, la stessa non sia stata recapitata o restituita e nessun soggetto abbia fornito istruzioni o, previa esibizione della lettera di vettura, abbia ritirato la spedizione previo pagamento di ogni onere o spesa.

Poste, in tale ipotesi, è autorizzata a disporre della spedizione, anche per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni, discrezionalmente scelti.

3.5 In caso di mancata consegna ai sensi del precedente art. 3.1, la spedizione resterà in giacenza presso le sedi di Poste ovvero di terzi. Il Cliente nel caso in cui chieda lo svincolo della spedizione, dovrà dare istruzioni concrete ed attuabili a Poste come previsto nella Scheda Prodotto (Documento 2 e Documento 3).

In mancanza di istruzioni secondo le tempistiche previste nella Scheda Prodotto, Poste custodirà le spedizioni senza, tuttavia, assumere alcuna responsabilità per la custodia delle stesse.

In ogni caso, trascorso il termine di giacenza, le spedizioni saranno restituite al Mittente.

4. SERVIZI ACCESSORI E OPZIONI DI CONSEGNA

Il Cliente può chiedere i servizi accessori, le cui caratteristiche/limitazioni sono meglio descritte nella Scheda Prodotto, documento n. 2, i cui prezzi sono indicati nell'Allegato A, come di seguito indicati:

4.1 Servizi Accessori per Poste Delivery Business Standard Nazionale

- Copertura basic
- Copertura full
- Contrassegno
- DigiPod
- Attestazione di consegna con foto
- Smart alert informativo
- Scegli Tu (Smart Alert dispositivo). Il Cliente prende atto che le opzioni di consegna "base" del servizio accessorio "Scegli Tu" analiticamente indicate nel documento 2 sono attivate di default senza alcun costo aggiuntivo per il destinatario e per il Cliente stesso, il quale potrà in qualsiasi momento disattivarle, in tutto o in parte, dal portale mypostedeliverybusiness
- Al Piano (con attuali vincoli di peso e dimensioni)
- Consegna su appuntamento
- Consegna al vicino
- Boxless

4.2 Servizi Accessori per Poste Delivery Business Express Nazionale

- Time definite ore 9 per la consegna degli invii entro le 9,00 (salvo il margine di tolleranza previsto)
- Time definite ore 10 per la consegna degli invii entro le 10,00 (salvo il margine di tolleranza previsto)
- Time definite ore 12 per la consegna degli invii entro le 12,00 (salvo il margine di tolleranza previsto)
- Copertura basic
- Copertura full
- Contrassegno
- DigiPod
- Attestazione di consegna con foto
- Smart alert informativo

- Scegli Tu (Smart Alert dispositivo). Il Cliente prende atto che le opzioni di consegna "base" del servizio accessorio "Scegli Tu" analiticamente indicate nel documento 2 sono attivate di default senza alcun costo aggiuntivo per il destinatario e per il Cliente stesso, il quale potrà in qualsiasi momento disattivarle, in tutto o in parte, dal portale mypostedeliverybusiness

- Al Piano
- Consegna su appuntamento
- Di Sabato (per le località disponibili)
- Di Sera (per le località disponibili)
- A giorno-orario definito (programmata e a giorno stabilito)
- Consegna al vicino
- Boxless

4.3 Opzioni di Consegna Reverse nazionale

I Servizi Poste Delivery Business nazionali (Standard ed Express) possono essere altresì erogati in modalità "reverse" - ossia tramite consegna al Cliente di pacchi a quest'ultimo spediti in restituzione - alle condizioni, con le modalità e nei limiti riportati nel Documento 2. Il Servizio potrà essere utilizzato disaccoppiato dalla spedizione di andata. In tali casi, il Servizio prevede:

- la spedizione dei pacchi presso gli uffici postali abilitati o presso uno dei PuntoPoste abilitati (il cui elenco è pubblicato sul sito www.poste.it) o tramite il servizio di ritiro a domicilio (Pick-up), prenotabile attraverso il numero riportato nella scheda prodotto pubblicata sul sito www.poste.it;
- rilascio ai Mittenti della ricevuta di accettazione della spedizione effettuata tramite ufficio postale ovvero PuntoPoste.

Il Cliente accede al Servizio e provvede alla stampa delle LdV attraverso una delle soluzioni tecnologiche offerte da Poste (ed indicate nella Scheda Cliente).

Per il Servizio Poste Delivery Business Express è disponibile l'opzione di consegna "Andata&Ritorno" alle condizioni, con le modalità e nei limiti riportati nel Documento 2.

4.4 Servizi Accessori per Poste Delivery Business International Plus, Poste Delivery Business International Standard e Poste Delivery Business International Express

Il Cliente può richiedere i servizi opzionali per i Servizi Poste Delivery Business internazionali secondo quanto riportato nella Scheda Prodotto, con le modalità e nei limiti riportati nel Documento 3.

4.5 Opzioni di Consegna Reverse Internazionale

I Servizi Poste Delivery Business internazionali possono essere altresì erogati in modalità "reverse" nei limiti di cui alla Scheda Prodotto Poste Delivery Business Internazionale (Documento n. 3). Il Cliente può richiedere la soluzione di Reverse Internazionale anche come servizio autonomo. La soluzione permette di gestire la spedizione di reso predisponendo una lettera di vettura che il Cliente dovrà trasmettere al destinatario (mittente del reso). Il servizio è disponibile per i Paesi abilitati. Con riferimento al Servizio erogato con opzione "reverse" (nazionale ed internazionale), resta inteso che non saranno accettati, gli invii presentati con modulistica diversa da quella prevista per tale servizio.

4.6 Ai sensi dell'art. 1381 codice civile, con riferimento ai Servizi erogati con opzione "reverse" (nazionale ed internazionale) e, comunque, in tutti i casi in cui il Cliente non coincida con il mittente effettivo, il Cliente si impegna anche per conto dei Mittenti a che questi ultimi:

- spediscono i pacchi presso gli uffici postali o presso i PuntoPoste abilitati ovvero chiedono il servizio di Pick-up (ove previsto nella relativa Scheda Prodotto);
- confezionino le spedizioni rispettando le indicazioni contenute nella Guida alla Spedizione e confezionamento (Documento n. 1);
- indichino in modo chiaro e corretto sull'involucro esterno dell'invio l'indirizzo dei mittenti medesimi e del Cliente;
- corredino ogni invio con l'apposita LdV, predisposta in conformità alle presenti CGC.

4.7 Il Cliente prende espressamente atto che l'eventuale attivazione da parte dei destinatari degli invii di eventuali servizi aggiuntivi di consegna personalizzata potrebbe comportare tempistiche di consegna diverse da quelle indicate al precedente art. 3, rinunciando sin da ora a sollevare contestazioni nei confronti di Poste e/o suoi aventi causa per eventuali ritardi.

4.8 Poste si riserva di mettere a disposizione ulteriori servizi accessori alle condizioni e nei termini che saranno riportati nel Documento n. 2 e n. 3 nella versione pro tempore vigente che verrà pubblicata su www.poste.it.

5. CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO E ADEGUAMENTO ISTAT

5.1 Il Cliente si obbliga nei confronti di Poste al pagamento dei corrispettivi previsti nell'Allegato A.

5.2 I Servizi sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria. Per i clienti

residenti all'estero l'imposta sul valore aggiunto si applica secondo le regole relative alla territorialità secondo le informazioni ottenute dalla compilazione del Tax Application Form reso disponibile da Poste. Per le destinazioni in paesi Extra-UE il servizio di recapito ed il servizio resi al mittente è da intendersi non imponibile ad IVA ai sensi dell'articolo 9 del DPR n. 633/1972. Le modalità e le tempistiche di fatturazione e di pagamento sono descritte, in dettaglio, nell'Allegato B (Allegato Amministrativo).

5.3 L'imposta di bollo sulle fatture o documenti equivalenti e su ogni altro documento di addebitamento e/o accredito, ove dovuta, è a carico del Cliente nella misura pro tempore vigente, salvo quanto disposto dall'art. 8 del DPR 26 ottobre 1972, n. 642.

5.4 Il Cliente che fruisce del Servizio con addebito sul proprio borsellino elettronico può chiedere l'annullamento dell'ordine e il rimborso della spedizione non utilizzata, fino a che non sia stata avviata la postalizzazione ed entro 14 giorni dal completamento dell'ordine stesso online, inoltrando a Poste l'apposito modulo disponibile sul sito www.poste.it con le modalità ivi descritte. In ogni caso, Poste non garantisce il buon esito dell'operazione di annullamento.

5.5 Trascorsi almeno 12 (dodici) mesi dall'attivazione del Servizio ai sensi del successivo art. 9, Poste si riserva la facoltà di adeguare i corrispettivi indicati nell'Allegato A in funzione della variazione media annua dei prezzi al consumo per l'intera collettività (Indice NIC) pubblicati dall'ISTAT (www.istat.it). L'entità dell'adeguamento, non retroattivo e applicato nel solo caso di valore positivo della variazione, sarà calcolata come media delle 12 rilevazioni mensili dell'anno precedente. L'adeguamento tariffario sarà comunicato al Cliente ai recapiti indicati nella Scheda Cliente e/o sul portale myPosteDeliveryBusiness.it.

6. GARANZIE (PAGAMENTO POSTICIPATO)

6.1 Ove Poste lo ritenesse necessario, a garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte con il Contratto, il Cliente si impegna a consegnare in originale alla stessa al momento dell'accettazione della proposta di Poste o, nel caso di inadempimento nei pagamenti, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta di quest'ultima - da anticipare a mezzo PEC al recapito riportato nella Scheda Cliente - una garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da primario istituto a prima richiesta a favore di Poste (sulla base del modello di cui all'apposito Allegato B), commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste.

Detta garanzia, se consegnata contestualmente all'accettazione del Contratto, dovrà avere una durata di 18 mesi; se rilasciata successivamente al perfezionamento del Contratto, dovrà avere una durata pari a 6 mesi successivi alla scadenza del Contratto. La garanzia dovrà essere rinnovata per un periodo di 12 mesi, e così di seguito, per ciascun eventuale rinnovo del Contratto.

In caso di escussione totale della garanzia, se prestata, il Cliente si impegna a consegnare a Poste, entro 10 (dieci) giorni dall'avvenuta escussione e con le modalità che precedono, una nuova garanzia identica a quella escussa; in caso di escussione parziale della garanzia, il Cliente dovrà integrarla, fino all'ammontare originario, entro 10 (dieci) giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.

6.2 Qualora il valore dei volumi affidati dal Cliente, al netto degli importi già corrisposti, risultasse superiore al valore della fideiussione prestata, Poste si riserva il diritto di chiedere, a mezzo PEC da inviarsi al recapito del Cliente indicato nella Scheda Cliente, l'integrazione della garanzia originariamente prestata; il Cliente si impegna ad effettuare l'adeguamento richiesto da Poste entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, anticipando a Poste all'indirizzo PEC indicato nella Scheda Cliente la documentazione probatoria dell'avvenuto adeguamento.

7. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

7.1 Poste è responsabile dal momento della presa in consegna delle spedizioni unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta, immediata e prevedibile della propria condotta, con esclusione, in ogni caso, del risarcimento dei danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, ecc.).

7.2 Poste non è responsabile nei casi di mancato espletamento del Servizio, di ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al Cliente ovvero derivanti dall'accesso al Servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati, nonché per fatti che non siano stati oggetto di specifica contestazione ai sensi dell'art. 1698 Cod. Civ. all'atto della consegna o, per i Servizi Internazionali, secondo le modalità e tempistiche previste nel Paese di destinazione.

7.3 Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata per caso fortuito, oppure per cause di forza maggiore,

ovvero per qualsiasi altro evento/causa, nessuna esclusa, non direttamente imputabile a Poste, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

7.4 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Poste e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata nonostante la diligenza di Poste ex art. 1176 c.c., atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, serrate, scioperi o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie.

7.5 Fatte salve le fattispecie di dolo e colpa grave, il Cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 8.2, il Mittente, ha diritto ad un ristoro nei casi di danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione nei limiti di seguito indicati, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo.

a. **Per i Servizi nazionali**, il Cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 8.2, il Mittente, ha diritto ad un ristoro nei casi di danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic), oltre ad un importo a titolo di risarcimento pari al costo di spedizione al netto dell'IVA e servizi accessori;

b. **per i Servizi internazionali**, il Cliente oppure, nel caso di cui al successivo art. 8.2, il Mittente, ha diritto ad un ristoro forfettario in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione oltre al rimborso del costo di spedizione, secondo le seguenti modalità:

- per le spedizioni trasportate via terra, troverà applicazione quanto disciplinato dalla convezione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste a 8,33 DTS al chilogrammo;
- per le spedizioni trasportate via aerea, troverà applicazione quanto disciplinato dalla convezione Montreal che limita la responsabilità di Poste a 22 DTS euro al chilogrammo.

L'eventuale danneggiamento o manomissione della spedizione deve essere sempre contestato al momento della consegna e comunicato nella modalità e tempistiche stabilite dal Paese di destino. La definizione del reclamo e relativo ristoro sono vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale;

c. **per i servizi Time definite** nel caso di ritardo superiore ai margini di tolleranza previsti, il Cliente ha diritto ai ristori analiticamente descritti nel Documento 2;

d. **nel caso di Copertura Full**, il Cliente ha diritto ad un ristoro per i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino al valore dichiarato dal Cliente in fase di produzione della LdV, nei limiti previsti nei Documenti 2 e 3, con presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). Inoltre, sarà restituito al Cliente il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio opzionale di Copertura Full. Per la corretta erogazione del servizio opzionale Copertura Full è necessario indicare sempre sulla LdV il valore della merce spedita e l'esatto contenuto. Ai sensi dell'art. 1891, secondo comma c.c., il Cliente, anche per conto del Mittente nell'ipotesi di cui al successivo art. 8.2, se diverso, presta espresso consenso a che Poste faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione. In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il Cliente o il Mittente nell'ipotesi di cui al successivo art. 8.2, se diverso, hanno la facoltà di presentare a Poste la richiesta di ristoro, che può essere coincidente con il reclamo, allegando la documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione) e mettendo a disposizione l'involucro della spedizione ed il suo contenuto. Il rimborso sarà garantito a condizione che sulla LdV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio;

e. **nel caso di Contrassegno**, Poste sarà responsabile della mancata rimessa del contrassegno solo laddove l'invio risulti consegnato ed esclusivamente nei limiti del rimborso dell'importo incassato; resta fermo che Poste non è responsabile per ogni fatto ad essa non imputabile quale, a titolo esemplificativo, l'errata e/o incompleta indicazione dei dati funzionali all'erogazione del servizio da parte del Cliente, ivi compresi i riferimenti IBAN eventualmente indicati da quest'ultimo per le rimesse o irregolarità ovvero mancanze del rapporto di provvista.

Laddove la spedizione sia restituita al Cliente per errore dipendente da fatto imputabile a Poste ovvero all'operatore estero (per le spedizioni internazionali) di cui Poste stessa si avvale (c.d. mancato espletamen-

to del servizio), al Cliente stesso verrà riconosciuto il rimborso degli importi versati a Poste, con esclusione di qualsivoglia ulteriore somma.

7.6 I casi, gli importi e i limiti dei ristori indicati nel presente articolo sono conformi a quanto riportato nella Carta dei servizi postali pubblicata sul sito www.poste.it. Resta inteso che eventuali aggiornamenti della stessa, qualora migliorativi per il Cliente, saranno applicati automaticamente da Poste in deroga al successivo art. 12.

8. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente si impegna a rispettare le presenti CGC, anche per le spedizioni in modalità reverse, con particolare riferimento:

- alle modalità di allestimento/confezionamento degli invii rimanendo responsabile degli eventuali danni causati da difetto di allestimento/confezionamento nei limiti dell'articolo 1693, comma 1 del codice civile;
- al divieto di spedizione di contenuti non ammessi;
- alla corretta compilazione delle LdV che riporteranno in chiaro il codice contrattuale univoco generato dai sistemi di Poste anche al fine della corretta fatturazione delle spedizioni;
- alla stampa in proprio delle LdV ed alla relativa etichettatura come previsto nei Documenti n. 2 e 3;
- all'invio del preadvising ossia del file, con formato e modalità di invio di cui al Documento 2, contenente le informazioni relative ad ogni singola spedizione. Il preadvising dovrà essere inviato dal Cliente tassativamente entro e non oltre la data di partenza della spedizione dal magazzino del Cliente;
- al pagamento dei corrispettivi pattuiti nelle tempistiche richieste;
- in caso di pick-up (vedi Documento 2), all'affidamento delle spedizioni a Poste presso gli indirizzi analiticamente riportati nell'Allegato D;
- all'obbligo di fornire ai Mittenti le LdV che riporteranno in chiaro il codice contrattuale univoco generato dai sistemi di Poste anche al fine della corretta fatturazione delle spedizioni;
- all'obbligo di informare i Mittenti circa i contenuti del Documento n. 1 (Guida alla Spedizione e confezionamento servizi nazionali ed internazionali) disponibile su www.poste.it;
- all'obbligo di comunicare ai Mittenti la data di scadenza o di cessazione del Contratto per qualsiasi causa anche in ordine al fatto che i costi delle eventuali spedizioni effettuate con un servizio diverso dall'opzione reverse, ovvero oltre la data di scadenza/cessazione del presente Contratto, resteranno a loro esclusivo carico.

Il Cliente si impegna altresì a:

- manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costi, oneri e spese, anche legali, che dovessero essere subiti o sostenuti da Poste quale conseguenza di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente, degli obblighi previsti a suo carico, ivi compresi eventuali interventi delle Autorità di controllo dipendenti da inadeguatezza della documentazione, delle licenze e dei permessi richiesti per la spedizione, ovvero derivanti dalla distruzione o restituzione di spedizioni che non è stato possibile consegnare al destinatario;
- manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi richiesta risarcitoria, anche giudiziale, dovesse provenire dai Mittenti in misura superiore a quanto previsto dal precedente articolo 7.

8.2 Il Mittente riportato nella singola Lettera di Vettura è il soggetto legittimato a proporre reclami a Poste, salvo abbia conferito delega al Cliente al momento di acquisto della Lettera di Vettura stessa. Quanto precede non trova applicazione con riferimento al Servizio erogato in modalità reverse di cui ai precedenti artt. 4.3 e 4.7 in relazione al quale, salvo diverse evidenze, il Cliente deve intendersi come il soggetto legittimato a proporre reclami a Poste.

8.3 Ai fini dell'esportazione delle merci in un paese extra UE, il Cliente si impegna a:

- compilare e sottoscrivere tutta la documentazione doganale che verrà fornita da Poste, indicando in maniera corretta, completa e leggibile, la quantità, la natura e il valore delle merci stesse;
- verificare, a propria esclusiva responsabilità, che non sussistano divieti/restrizioni per la spedizione delle merci nel paese di destinazione;
- produrre i documenti eventualmente richiesti ai fini dell'esportazione delle merci nel paese di destinazione.

Resta inteso che gli eventuali oneri doganali relativi all'importazione nel Paese di destino dovranno essere corrisposti dal destinatario della spedizione, salva diversa indicazione del Cliente (per Poste Delivery Business International Express) che, in ogni caso, rimarrà solidalmente responsabile verso Poste del pagamento di tali diritti, impegnandosi a pagarli a prima richiesta di quest'ultima.

8.4 In caso di restituzione al Cliente di una spedizione indirizzata in un paese extra UE, il Cliente stesso conferisce sin da ora a Poste ovvero a suoi aventi causa apposito mandato con rappresentanza al fine di

consentire a quest'ultima/i di provvedere, a spese e rischio del Cliente, allo sdoganamento della spedizione in Italia, impegnandosi sin da ora a rendere qualsiasi dichiarazione/certificazione che si renda a tal fine utile o necessaria; in tal caso, resta inteso che i diritti doganali dovranno essere corrisposti dal Cliente stesso che si impegna sin da ora a pagarli a prima richiesta di Poste.

8.5 Con riferimento a quanto precede, il Cliente:

- a. dichiara di essere consapevole delle conseguenze civili e penali a proprio carico nel caso in cui le dichiarazioni rese o le certificazioni prodotte risultassero non veritiere o parziali, ivi compreso l'eventuale sequestro della merce;
- b. si impegna sin da ora a manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, tassa, costo, sanzione, onere (inclusi i diritti doganali) e spesa (anche di deposito), che dovesse essere subita o sostenuta da Poste stessa quale conseguenza dell'inadempimento del Cliente.

8.6 Il Cliente è tenuto a verificare che le misure ed il peso della spedizione rientrino tra le caratteristiche del servizio acquistato. Inoltre, il Cliente accetta espressamente la facoltà di Poste di pesare e misurare la spedizione con mezzi automatizzati e certificati - anche in assenza del Cliente stesso - nonché il diritto di fatturare la maggiorazione di importo derivante da esuberi riscontrati, secondo le condizioni economiche previste dal servizio prescelto.

8.7 La fatturazione per eventuali esuberi di peso e di dimensioni riscontrati, potrà avvenire anche successivamente alla esecuzione dell'incarico e, comunque, entro eventuali limiti temporali previsti dalla normativa.

SEZIONE SECONDA RAPPORTO CONTRATTUALE

9. EFFICACIA, DURATA E RECESSO DEL CONTRATTO

9.1 Ai fini del perfezionamento del Contratto, il Cliente dovrà restituire a Poste, debitamente sottoscritta, l'Accettazione della relativa Proposta Contrattuale, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 20 unitamente a tutta la relativa documentazione debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente stesso.

9.2 Salvo quanto diversamente previsto nella Scheda Cliente, il Contratto sarà valido per il periodo di un anno dalla data di attivazione del Servizio, tale da intendersi quella della comunicazione e-mail di Poste di avvenuto rilascio delle credenziali di accesso, oppure, nel caso in cui il Cliente abbia già in essere un rapporto contrattuale, quella di conferma delle stesse. Resta inteso che, per effetto dell'attivazione del Servizio, eventuali precedenti rapporti contrattuali fra il Cliente e Poste aventi ad oggetto altri servizi di pacchi e corriere espresso di quest'ultima, si intenderanno cessati alla data che verrà comunicata da Poste attraverso i portali in uso al Cliente stesso e/o tramite apposita comunicazione (data che non potrà comunque precedere 60 giorni dall'attivazione del Servizio). Il Servizio sarà rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti, da comunicarsi con almeno 30 giorni di anticipo agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

9.3 Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione il Contratto, non rinnovandosi tacitamente, cesserà di produrre effetti al termine dei 12 mesi.

9.4 Ciascuna parte potrà recedere dal presente Contratto in ogni momento previa comunicazione scritta da inviarsi all'altra a mezzo PEC, restando inteso che il recesso sarà efficace decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Il recesso del Cliente non esclude l'applicazione dei corrispettivi e dei conguagli eventualmente previsti ai sensi degli Allegati A e B, ferma restando, in caso di pagamento tramite borsellino elettronico, la restituzione al Cliente dell'eventuale importo residuo disponibile che avverrà con lo stesso strumento con il quale è stata effettuata la ricarica (es. carta di credito), al netto di eventuali compensazioni con altri crediti vantati da Poste nei confronti del Cliente.

10. RECLAMI

10.1 Il Cliente oppure, nel caso di cui al precedente art. 8.2, il Mittente ovvero un soggetto da loro delegato potranno presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta della Qualità dei servizi.

10.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Il reclamo va corredato della ricevuta/distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

10.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, l'interessato potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità pubblicate sul sito Internet www.poste.it.

10.4 Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso, l'Interessato ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore

postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

11. USO DEL MARCHIO

11.1 Fermo restando quanto previsto all'art. 1.1, i marchi identificativi del Servizio "Poste Delivery Business", di titolarità di Poste Italiane sono indicati nella Scheda Prodotto comprensiva degli estratti del Manuale di Identity con le regole di applicazione di ciascun marchio (di seguito, anche complessivamente, "Marchi Poste").

11.2 L'uso dei Marchi Poste da parte dei Clienti che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale per conto terzi (a) dovrà essere strettamente limitato alle attività di esecuzione del presente Contratto ivi comprese le attività di rivendita del Servizio medesimo (b) non dovrà avvenire in combinazione con altri marchi o segni distintivi in modo da originare un nuovo marchio di combinazione fra i marchi e/o segni distintivi di Poste (c) dovrà rispettare le regole grafiche di utilizzo dei marchi secondo quanto indicato da Poste nella Scheda Prodotto (d) non dovrà violare i diritti di proprietà intellettuale/industriale o altri diritti di proprietà di terzi.

11.3 Qualsiasi ulteriore utilizzo da parte del Cliente dei Marchi Poste dovrà essere subordinato alla preventiva autorizzazione scritta da parte di Poste. La predetta autorizzazione non può in alcun modo far insorgere alcun diritto da parte del Cliente sui Marchi Poste, restando pertanto esclusa la trascrizione di cui all'art. 138 del D.Lgs. 10 febbraio 2005, n. 30 e s.m.i..

11.4 Il Cliente manleverà e terrà indenne Poste da ogni e qualsiasi esborso e conseguenza pregiudizievole (azione, domanda o istanza di terzi, danno e spese, ivi incluse quelle legali) che dovesse derivare - direttamente o indirettamente - da inadempimenti al presente articolo.

11.5 La predetta autorizzazione è concessa in via non esclusiva, non è né trasferibile, né cedibile per tutta la durata del Contratto e Poste si riserva la facoltà di revocare la propria autorizzazione nel corso di durata del Contratto esclusivamente a seguito di comprovati e reiterati utilizzi impropri da parte del Cliente.

11.6 Il Cliente si obbliga a non presentarsi, direttamente o indirettamente in alcun modo come proprietario dei Marchi Poste o come titolare di altri diritti reali sugli stessi e a non registrare nessun marchio, opera di design, dominio che possa essere uguale o simile ai Marchi Poste.

11.7 In caso di (i) utilizzo non autorizzato dei Marchi Poste nonché di (ii) mancato rispetto di quanto previsto nel presente Contratto o nell'allegato, Poste si riserva la facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., fermo restando il diritto al risarcimento del danno eventualmente subito.

11.8 Il Cliente non potrà effettuare alcun comunicato stampa o annuncio pubblico di qualsiasi genere relativo al presente Contratto se non con il consenso scritto di Poste.

12 MODIFICHE E SOSPENSIONI

12.1 Poste si riserva la facoltà di modificare, nel corso del rapporto contrattuale, le presenti condizioni contrattuali ivi compresi i corrispettivi, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali.

12.2 Le modifiche/integrazioni previste nel precedente capoverso saranno comunicate al Cliente con preavviso di almeno 30 giorni tramite PEC e/o idonei mezzi di comunicazione a distanza - per l'uso dei quali sin da ora il Cliente stesso presta il proprio consenso - ai recapiti indicati nella Scheda Cliente.

12.3 Poste si riserva, altresì, la facoltà di modificare o integrare le specifiche tecniche dei servizi pubblicate sul sito di Poste. Tali modifiche/integrazioni verranno pubblicate sul sito www.poste.it nelle sezioni dedicate nonché sul portale myPosteDeliveryBusiness.

12.4 Ove il Cliente non intenda accettare le variazioni di cui ai precedenti commi 12.2 e 12.3, potrà recedere dal Contratto con le modalità di cui al precedente art. 9. In mancanza di tale recesso, che dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione inviata da Poste, le variazioni si intenderanno comunque accettate.

12.5 Poste si riserva la facoltà di sospendere e/o limitare il Servizio dandone tempestiva informazione al Cliente, riservandosi di concordare diverse modalità di esecuzione del Servizio stesso; resta ferma la possibilità per Poste di sospendere il Servizio senza preavviso in caso (i) di mancato pagamento da parte del Cliente, in tutto o in parte, di una delle fatture di cui al precedente art. 5, (ii) di mancato rilascio/integrazione della garanzia di cui al precedente art. 6 (iii) di rilevamento di anomalie, anche in termini di significativo superamento dei volumi indicati nella Scheda Cliente nonché (iv) di inadempimento da parte del Cliente anche di una delle obbligazioni a suo carico. Il Servizio potrà essere riattivato all'esito dell'adempimento da parte del Cliente di quanto previsto ai precedenti punti da (i) a (iv).

12.6 Nel caso in cui il borsellino elettronico, laddove prescelto dal Cliente, risulti incapiente anche a seguito di addebito di ulteriori importi come definiti nell'Allegato Amministrativo, il Servizio potrà essere sospeso fino a che non venga reintegrato l'intero importo.

13 RISOLUZIONE

13.1 Poste potrà risolvere il presente Contratto tramite comunicazione scritta da inviarsi al Cliente a mezzo PEC in ogni caso di inadempimento di quest'ultimo ad una o più delle obbligazioni previste a suo carico, sempre che il Cliente non abbia posto rimedio al proprio inadempimento entro i successivi 15 giorni dalla richiesta di Poste.

13.2 Il presente Contratto potrà essere risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del codice civile, nel caso in cui il Cliente non adempia ai pagamenti per due volte, anche non consecutive, per importi superiori ad € 5.000,00, fatto salvo l'eventuale ulteriore risarcimento del danno e l'applicabilità degli eventuali interessi di mora.

14. FORO COMPETENTE

14.1 Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione ed interpretazione del Contratto è competente il Foro di Roma fatta eccezione per il foro inderogabile della PA ai sensi di quanto previsto dall'art. 25 c.p.c..

15. RISERVATEZZA

15.1 Ciascuna delle parti riconosce che tutte le informazioni relative all'altra parte, alla sua organizzazione aziendale, alla sua attività, ai suoi clienti, alle modalità di svolgimento della sua attività e, in genere, qualunque informazione di cui venga a conoscenza a causa o in occasione del presente Contratto (di seguito per brevità le "Informazioni"), hanno carattere strettamente riservato e confidenziale e, conseguentemente, ciascuna delle parti si impegna a non divulgarla a terzi (incluse le società appartenenti al Gruppo Poste), e a non utilizzarla per qualsiasi finalità estranea all'esecuzione del presente Contratto, garantendo analoga riservatezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e/o collaboratori cui le Informazioni, per ragioni di impiego o assistenza, siano state comunicate. Di conseguenza, ciascuna delle parti si impegna:

- ad adottare tutte le misure necessarie per non pregiudicare la riservatezza delle Informazioni;
- a non divulgare, cedere, rivelare le Informazioni a terzi se non nel caso in cui tale divulgazione, cessione o rivelazione sia prevista per legge o richiesta da un ordine dell'Autorità Giudiziaria;
- a custodire con la massima cura le Informazioni, qualunque sia la forma in cui le stesse sono riportate.

15.2 L'obbligo di riservatezza non opera in relazione a quelle informazioni che, alla data di sottoscrizione del presente Contratto, siano già di dominio pubblico ovvero lo diventino in seguito per cause estranee alla volontà della parte tenuta all'obbligo di riservatezza.

16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

16.1 Le Parti, ciascuna per le attività di rispettiva e specifica competenza, si danno reciprocamente atto che nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso all'espletamento delle attività previste dalle presenti CGC, opereranno in qualità di "Titolari autonomi" ai sensi del GDPR, nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalla normativa sulla protezione dei dati personali.

In particolare, Poste Italiane opererà in qualità di "Titolare autonomo" ai sensi del GDPR con riguardo all'ambito del trattamento dei dati personali connesso all'espletamento delle attività previste dalle presenti CGC ed inerenti al recapito/alla consegna delle spedizioni. Le persone autorizzate al trattamento saranno individuate da ciascun Titolare ed opereranno sotto la sua diretta autorità, attenendosi alle istruzioni dallo stesso impartite.

Le Parti si impegnano reciprocamente ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per tutta la durata delle CGC le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali in relazione alle attività svolte ed in particolare a non comunicare, né diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione delle medesime CGC, pena l'assunzione di responsabilità per i danni causati dall'uso improprio. I dati raccolti e/o trasmessi saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento dei servizi oggetto delle presenti CGC e per il tempo strettamente necessario all'espletamento degli stessi.

Le Parti si impegnano ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate al fine di assicurare che il trattamento soddisfi i requisiti imposti dalla normativa applicabile e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Le stesse Parti si vincolano inoltre ad assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati e a prevenire i rischi di distruzione e perdita anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta dei dati.

Con riguardo ai servizi di personalizzazione della consegna, precisato

che l'invio delle notifiche da parte di Poste al destinatario potrà ritenersi legittimamente effettuato solamente se il Cliente avrà trasmesso a Poste i dati di contatto di quest'ultimo, le Parti si danno reciprocamente atto che:

- i dati di contatto di ciascun destinatario (nominativo, indirizzo, e-mail e/o numero di telefono cellulare) comunicati dal Cliente a Poste al fine di consentire a quest'ultima di inviare al medesimo destinatario le notifiche funzionali all'erogazione dei servizi di personalizzazione della consegna sono stati raccolti dal Cliente direttamente dai destinatari delle spedizioni, previa informativa agli interessati rilasciata dal Cliente medesimo quanto alle finalità e alla comunicazione dei propri dati ai soggetti incaricati della consegna;
- con la sottoscrizione delle presenti CGC, il Cliente dichiara di essere legittimato a trasmettere a Poste, in qualità di Società Titolare del trattamento incaricata della consegna delle spedizioni, i suddetti dati di contatto di ciascun destinatario, esonerando Poste da qualsiasi responsabilità al riguardo;
- costituirà autonomo obbligo di Poste rendere all'interessato "persona fisica" destinatario della spedizione, idonea informativa privacy ai sensi del GDPR, al momento dell'invio della notifica informativa e/o dispositiva e/o della prima eventuale comunicazione sugli status della spedizione.

16.2 Per quanto non espressamente indicato dalle Parti in materia di protezione dei dati personali, si rinvia all'Informativa privacy fornita da Poste Italiane di cui il Cliente dichiara di aver preso visione.

17. COMUNICAZIONI

17.1 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al Contratto dovrà essere inviata ai recapiti indicati nella Scheda Cliente.

17.2 Il Cliente è tenuto a comunicare a Poste per iscritto ogni variazione dei propri dati funzionali all'erogazione del Servizio.

17.3 Il Cliente è consapevole che tutte le comunicazioni inviate da Poste all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

18. DISPOSIZIONI FINALI

18.1 Le Parti fin d'ora convergono che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1419 del codice civile, qualora una o più clausole del Contratto dovessero risultare nulle in tutto o in parte, il Contratto stesso resterà comunque valido per il restante e le clausole nulle verranno sostituite, previo accordo fra le Parti, con disposizioni pienamente valide ed efficaci, salvo che tali clausole nulle abbiano carattere essenziale.

18.2 È fatto espresso divieto al Cliente di cedere a terzi, anche a titolo gratuito, il Contratto, fatto salvo l'eventuale consenso scritto di Poste.

18.3 Poste ed il Cliente dichiarano espressamente di essere due contraenti indipendenti e, pertanto, riconoscono che nessuna previsione del presente Contratto sarà tale da costituire, ovvero potrà essere interpretata, in modo tale da costituire un rapporto sociale ovvero di agenzia, associazione in partecipazione o joint venture tra Poste ed il Cliente.

18.4 Pertanto, in nessun caso una Parte potrà agire o presentare se stessa, espressamente o implicitamente, come mandataria dell'altra Parte o in alcun modo assumere o contrarre, tentare di assumere o contrarre, alcuna obbligazione per conto o in nome dell'altra Parte.

19. REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA

19.1 Il Gruppo Poste Italiane ha adottato

- un Codice Etico
- un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231") conforme ai principi e alle linee guida previste dal D.Lgs. 231/2001
- una Politica Integrata

ai quali Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

Il codice Etico, il Modello organizzativo 231 e la Politica Integrata sono consultabili sul sito www.poste.it.

19.2 Il presente articolo, in linea con quanto sopra menzionato, definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui deve attenersi il Cliente di Poste Italiane.

Le relazioni commerciali con il Cliente si svolgono nel reciproco rispetto di criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse.

In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri clienti ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità.

19.3 In relazione a quanto sopra, il Cliente assicura, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori, di attenersi nei rapporti con il Gruppo Poste Italiane a principi di buona fede, diligenza, collaborazione,

affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale.

19.4 Il Cliente si impegna a promuovere l'applicazione dei suddetti principi etici anche verso terzi comunque coinvolti direttamente o indirettamente in qualsivoglia relazione con il Gruppo Poste Italiane.

In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Contratto, il Cliente:

- si impegna ad uniformarsi alla normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e di pratiche commerciali scorrette, astenendosi dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza e del codice del consumo;
- si obbliga a trattare in modo riservato qualsiasi notizia, documento, informazione, concetto e know-how, concernente in modo diretto o indiretto l'attività del Gruppo Poste Italiane di cui dovesse venire a conoscenza in conseguenza dei rapporti instaurati;
- si impegna al rispetto delle norme in materia di tutela ambientale anche al fine di preservare la qualità del territorio in cui opera e promuovere un migliore utilizzo delle risorse naturali;
- agisce nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione, interposizione e appalto di prestazioni di lavoro;
- si impegna al rispetto dei diritti fondamentali e della dignità dei propri dipendenti nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro;
- non ammette l'instaurazione di alcuna forma di corruzione diretta o indiretta nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane.

19.5 Il Cliente, inoltre, dichiara per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni e, in particolare, di quanto previsto dal decreto legislativo n. 231/2001 e di improntare la conduzione degli affari e la gestione dei rapporti interni al puntuale rispetto di detta normativa e pertanto si impegna a non tenere comportamenti che potrebbero determinare la commissione, anche tentata, dei reati ivi contemplati e ad

adottare e attuare, ove opportuno, procedure idonee a prevenire dette violazioni.

20. CLAUSOLE VESSATORIE ED ALLEGATI

20.1 Costituiscono clausole vessatorie contenute nelle presenti CGC che il Cliente, all'atto dell'accettazione deve specificatamente approvare ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli:

- artt. 2.3, 2.8, 2.9, 2.10 e 2.11 (contenuto e confezionamento delle spedizioni, peso e formati); 3.4 e 3.5 (Modalità, e tempi di consegna e giacenze); 4.7, 4.8 e 4.9 (Servizi accessori e opzioni di consegna); 6.1 e 6.2 (Garanzie); 7.1, 7.2, 7.3, 7.5, (Obblighi e responsabilità di Poste); 8.1, lettere k e l), 8.2, 8.4, 8.5, 8.6 e 8.7 (Obblighi e responsabilità del Cliente); 10.1 (Reclami), 11.4 (Uso del marchio); 12.1, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6 (Modifiche e sospensione), 13.1 e 13.2 (Risoluzione), 14 (Foro competente), 16.1 e 16.2 (Trattamento dei dati personali), 18.2 (Disposizioni Finali), 19 (Regole etiche e di condotta) delle CGC;
- art. 2.4 (Corrispettivi e dazi) 3.3 (Fatturazione, modalità di pagamento e garanzia), 4.1 lett.c) (Obblighi e responsabilità del Cliente), 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 (Obblighi e responsabilità di Poste) del Documento 5 – Condizioni Generali del servizio integrativo "Servizio Gestione Dazi" per gli Stati Uniti d'America.

20.2 Si allegano:

- Allegato A "Prezzi";
- Allegato B "Allegato Amministrativo";
- Allegato C "Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A." o in alternativa "Informativa privacy per persone fisiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A.";
- Allegato D "Indirizzi di ritiro" (obbligatorio nel caso in cui il Cliente fruisca del Servizio per spedizioni proprie).