



## Contratti on line: spedizioni postali

### ALERT

- Per effettuare una spedizione attraverso il sito di Poste Italiane occorre registrarsi al sito inserendo i propri dati personali. (vai a par. 1)
- Fare molta attenzione alla correttezza dei dati inseriti nel sistema. (vai al par. 2)
- Verificare bene tutti i requisiti per la spedizione (confezionamenti, materiali ammessi, dimensioni, peso ecc.). (vai al par. 2)
- Verificare cosa è compreso nel prezzo di spedizione e cosa no. (vai al par. 2)
- Attenzione alle modalità e ai termini per il recesso. (vai par. 2)
- Attenzione ai sistemi di pagamento e agli eventuali costi supplementari di servizi accessori. (vai al par. 2).

### 1. INTRODUZIONE

Il sito di Poste Italiane consente, previa registrazione dell'utente, la possibilità di ordinare spedizioni via internet di pacchi e documenti. E' possibile portare il pacco presso un ufficio postale, oppure prenotare il ritiro a domicilio. In tal caso, il pacco sarà prelevato presso il domicilio indicato e spedito a destinazione. Ritiro e spedizione avvengono, in linea massima, nei giorni lavorativi.

### 2. CONDIZIONI DI VENDITA E UTILIZZO

Il servizio di spedizione online viene eseguito dopo la registrazione del cliente sul portale. In caso di ritiro a domicilio, viene indicato il giorno (la fascia oraria è dalle 9 alle 18 dei giorni lavorativi) in cui il corriere passerà a prendere il pacco da spedire. Fare molta attenzione ai dati: è onere e responsabilità dell'utente immettere dati corretti non solo, ovviamente, in fase di registrazione, ma anche quando si inseriscono gli indirizzi per la spedizione. Al termine della fase di ordine, il sito rilascerà la lettera di vettura che dovrà essere stampata dal cliente e consegnata al corriere.

#### Peso, dimensioni e materiali

Occorre tenere presente che ci sono dei limiti di peso e dimensioni dei pacchi; si consiglia di confezionare bene i colli evitando che gli oggetti all'interno possano subire danni. Se si devono inviare pacchi voluminosi il prezzo potrebbe essere maggiore. Non tutti i materiali possono essere spediti: a esempio, i materiali pericolosi: leggere bene le condizioni relative.

In caso di ritiro a domicilio, in fase di inoltro dell'ordine il sistema fa presente il giorno di ritiro. Qualora il Contraente o il Mittente se diverso risulta assente all'indirizzo indicato, Poste lascerà un avviso con l'indicazione della data e dell'ora in cui è stato effettuato il tentativo di ritiro. In tal caso, il Contraente o il mittente è tenuto a rinnovare la richiesta di ritiro a domicilio tramite il numero verde 803.160. Poste si riserva la facoltà di effettuare il ritiro entro il primo giorno feriale successivo a quello della richiesta e/o ripianificarlo, ove necessario.

Qualora Poste non provveda al ritiro concordato, il Contraente o il Mittente se diverso ha la facoltà di chiamare il numero verde 803.160, fra le ore 8.00 e le ore 20.00 dal lunedì al venerdì, esclusi festivi, per



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,  
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)



concordare il giorno e l'orario del ritiro. In tal caso Poste si impegna ad effettuare il ritiro entro il primo giorno feriale successivo a quello della richiesta.

### **Pagamenti**

I possono essere effettuati con carta di credito, carta Postepay o addebito su conto Banco Posta. Nel caso in cui ci siano difformità di peso o dimensioni, Poste potrà chiedere il pagamento di integrazioni. Ovviamente non è in alcun modo previsto il pagamento in contanti.

### **Malfunzionamento della rete internet**

Il sistema digitale di spedizione di pacchi e corrispondenza è tenuto costantemente efficiente attraverso opere di manutenzione. Tuttavia può accadere che ci siano malfunzionamenti della rete non dipendenti dal fornitore del servizio o anche attacchi da parte di hacker o virus; in questi casi le responsabilità non possono essere fatte ricadere sul fornitore.

### **Recesso**

Come stabilito dal codice del consumo (decreto legislativo n. 206/2005) all' art. 52, il cliente ha 14 giorni di tempo per esercitare il diritto di recesso. Il diritto di recesso è escluso quando sia esercitato oltre il termine, ovvero quando sia stata avviata la postalizzazione, ai sensi dell'articolo 59 lett. N) del D. Lgs 206/2005 come modificato dal D. Lgs 21/2014. 11.3 Poste procederà al rimborso entro il termine di quattordici giorni dalla data del ricevimento della comunicazione di recesso, mediante riaccredito delle somme o versamento su conto corrente postale del Contraente o tramite assegno postale. Le somme si intendono rimborsate nei termini qualora siano effettivamente restituite, spedite o riaccreditate con valuta non posteriore alla scadenza del termine precedentemente indicato.

### **Clausola risolutiva espressa**

Ai sensi degli artt. 1454 e 1456 del Codice civile opera la clausola risolutiva espressa: in caso di grave inadempimento di una delle parti, l' altra può intimare di adempiere dichiarando che, se l' adempimento non avviene entro i successivi 30 giorni, il contratto è risolto. Il fornitore può poi risolvere il contratto nel caso in cui, su almeno 3 pacchi, ci siano difformità tra quanto dichiarato in sede di ordine in materia di peso e dimensioni.

### **3. GESTIONE DELLE CONTROVERSIE, FORO COMPETENTE E DIRITTO APPLICABILE**

Per le controversie è competente il foro del comune di residenza del consumatore; è possibile adire la procedura conciliativa.

### **4. RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il diritto applicabile è quello previsto nelle condizioni, nella carta della qualità dei servizi. Inoltre si applicano le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e s.m.i.).

### **5. PRIVACY POLICY**

La privacy policy viene sottoposta al cliente al momento della registrazione sul sito.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,  
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.



---

## 6. CONSIGLI UTILI

- Leggere attentamente tutte le condizioni del servizio al quale si vuole accedere
- Assicurarsi di inserire correttamente tutti i dati richiesti
- Fare attenzione al giorno e all' orario stabiliti per il ritiro del pacco da parte del corriere e assicurare la presenza al domicilio.



Prodotto Realizzato nell'ambito del progetto e-RA DIGITALE,  
finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico (DM 7 febbraio 2018)

---

Le attività di assistenza, consulenza, formazione ed informazione promosse nell'ambito della realizzazione del progetto e-RA DIGITALE sono rese a titolo gratuito.