

Schema riepilogativo dei rimborsi/indennizzi

Prodotto	Rimborsi/indennizzi
Posta Raccomandata (retail, pro, smart**, on line*, Raccomandata giudiziaria)	✓ ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo sostenuto per la spedizione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 15€ più il costo della spedizione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, mancato recapito o danneggiamento/manomissione totale = 30€ più il costo della spedizione. Per le spedizioni di invii multipli, al raggiungimento di soglie quantitative sul singolo CAP indicate nella Carta dei servizi universali, saranno applicate le specifiche condizioni riportate nella stessa Carta.
Raccomandata 1 (retail e business)	✓ ritardo nel primo tentativo di recapito, compreso tra: • il 3° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+1 • il 4° e il 15° giorno lavorativo successivo all'accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+2 e J+3 = l'importo del ristoro è pari a una volta e mezzo (150%) il costo sostenuto per la spedizione al netto dell'IVA e dei 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. Lo smarrimento o il ritardato recapito della prova di consegna non danno luogo ad alcun ristoro. Sarà comunque rilasciato, su richiesta e senza costi aggiuntivi, entro tre anni dalla data di spedizione, un documento che attesti la consegna dell'invio.
Posta Raccomandata internazionale	✓ mancato recapito, manomissione, danneggiamento contestato al momento della consegna: indennizzo pari a 30 DTS, oltre al costo sostenuto per la spedizione; ✓ restituzione al mittente di un invio raccomandato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario = rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.
Posta Assicurata (retail e smart)	✓ ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = costo sostenuto per la spedizione, ad eccezione del diritto di assicurazione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 15€ più il costo della spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 30€ più il costo della spedizione, ad eccezione del diritto di Assicurazione; ✓ mancato recapito/manomissione e danneggiamento totale contestato al momento della consegna = il Valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione; ✓ danneggiamento/manomissione parziale contestato al momento della consegna = il valore dichiarato dedotti i valori esistenti e non danneggiati, oltre il costo sostenuto per la spedizione ad eccezione del diritto di Assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione. Qualora sia compromesso l'intero uso del prodotto il danneggiamento, anche se parziale, si intende totale. ✓ mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = 30€ più il costo della spedizione. Per le spedizioni di invii multipli, al raggiungimento di soglie quantitative sul singolo CAP indicate nella Carta dei servizi universali, saranno applicate le specifiche condizioni riportate nella stessa Carta.

Posta Assicurata internazionale	✓ mancato recapito, manomissione e danneggiamento totali contestato al momento della consegna: indennizzo pari al valore dichiarato oltre il costo sostenuto per la spedizione, escluso il diritto di assicurazione, previa produzione della necessaria documentazione; ✓ manomissione e danneggiamento parziali contestati al momento della consegna: indennizzo pari al danneggiamento parziale effettivo (entro i limiti del valore dichiarato), dedotti i valori presenti e non danneggiati, previa produzione della necessaria documentazione; ✓ restituzione al mittente di un invio assicurato senza che l'Operatore estero, a seguito di specifica richiesta, abbia fornito indicazione sul motivo per cui l'invio non è stato consegnato al destinatario: rimborso pari al costo sostenuto per la spedizione.
Atto Giudiziario Piego** AR** CAD CAN	Piego ✓ ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = due volte il costo della spedizione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = tre volte il costo della spedizione; ✓ ritardo nel recapito eccedente il 35° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = cinque volte il costo della spedizione; ✓ smarrimento/furto/mancato recapito/manomissione e danneggiamento: cinque volte il costo della spedizione. La spedizione danneggiata sarà restituita al mittente. Poste comunica al mittente il furto dell'invio entro cinque giorni dalla conoscenza dell'evento. Avviso di ricevimento Ai sensi dell'art. 6, comma 1 della legge 890/1982 e della Delibera 600/18/CONS lo smarrimento, il furto, il danneggiamento/manomissione o la tardata restituzione dell'Avviso di ricevimento (Mod. 23L) non danno luogo a rimborsi o indennizzi. Poste Italiane è tenuta a rilasciare gratuitamente al mittente, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, un duplicato o altro documento comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica. Nel caso in cui il singolo utente richieda più di 100 duplicati, il termine per il rilascio è di 45 giorni dalla richiesta. Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD) ✓ ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione = comunicazione al mittente; ✓ mancato recapito o danneggiamento = duplicato CAD, con dicitura "riemissione di CAD", senza maggiori spese per il mittente. Comunicazione di Avvenuta Notifica (CAN) ✓ ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di emissione = l'operatore postale annota la circostanza nei propri sistemi di controllo della qualità; ✓ mancato recapito o danneggiamento = duplicato CAN, con dicitura "riemissione di CAN", senza maggiori spese per il mittente. Per le spedizioni di invii multipli, al raggiungimento di soglie quantitative sul singolo CAP indicate nella Carta dei servizi universali, saranno applicate le specifiche condizioni riportate nella stessa Carta.
Gamma Extradoc	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 dell'IVA e dei 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 = 20€; ✓ 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. 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 dell'IVA e dei servizi accessori;

	✓ ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente 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 = 250€ (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 dell'IVA. 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 senza costi aggiuntivi 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.
Posta Time	✓ 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.
Poste Delivery Box Standard (Posta Free)	✓ ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto dei 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 = 30€; ✓ mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
Poste Interactive	Servizio Invii Basic 1PLUS e Reverse 1 Plus: ✓ ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 3° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, se l'obiettivo di consegna è in J+1 = costo della spedizione, al netto dell'IVA e dei servizi accessori; ✓ ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 4° ed il 15° giorno lavorativo successivo alla data di accettazione, se l'obiettivo di consegna è il J+2 e J+3 = costo della spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori; ✓ ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 15° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione al netto dell'IVA e dei 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 = 30€; ✓ 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. Invii Basic Plus e Reverse Plus: ✓ ritardo nel primo tentativo di recapito compreso tra il 7° ed il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = costo della spedizione, al netto dell'IVA e dei servizi accessori; ✓ ritardo nel primo tentativo di recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 150% del costo della spedizione al netto dell'IVA e dei 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 = 30€; ✓ 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.
Posta Light	✓ 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.
Posta Target Basic, Card, Creative Catalog, Magazine, Gold	✓ Nel caso di mancata consegna di tutti o parte degli invii, laddove sussistano riscontri obiettivi, al cliente sarà riconosciuto un ristoro nei limiti dei corrispettivi versati per la parte di prodotto non consegnata.

Posteminiboxtrack	✓ 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.
Poste Delivery Standard (Pacco Ordinario Nazionale)	✓ Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 15€ più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione, perdita, manomissione e danneggiamento anche parziale = 30€ più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo sostenuto per la spedizione; ✓ Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma, viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato. Poste Delivery Standard assicurato ✓ Ritardo nel recapito eccedente il 10° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Ritardo nel recapito eccedente il 20° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 15€ più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Ritardo nel recapito eccedente il 30° giorno lavorativo successivo alla data di spedizione = 30€ più il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione; ✓ Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma, viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso al mittente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato; ✓ Nei casi di perdita, danneggiamento e manomissione per fatto imputabile a Poste, la polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna fino a 1.032,91€, con presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente). È inoltre restituito al mittente il costo sostenuto per la spedizione, al netto del servizio accessorio di assicurazione. Nota: 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.
Poste Delivery International Standard (Pacco Ordinario Estero) – anche nella modalità Poste Delivery Web.	✓ Ritardo nel recapito solo per consegna successiva al 60° giorno lavorativo dalla data di spedizione = il costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = il costo della spedizione; ✓ Mancato/errato rimborso del contrassegno: l'importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la rimessa della somma viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso allo stesso cliente. Nei casi di mancato recapito dell'invio, sarà corrisposto l'indennizzo previsto per il servizio utilizzato; ✓ <u>Perdita totale e/o Danneggiamento/manomissione totale:</u> - Poste Delivery International Standard: valore del contenuto (fino ad un importo massimo di 40 DTS*** + 4,50 DTS per kg per singolo pacco) oltre alle spese di spedizione; - Pacco Valore: l'importo del valore dichiarato più le spese di spedizione meno le spese di assicurazione con la presentazione della documentazione attestante il danno subito (fattura, scontrino fiscale, ricevuta fiscale);

	- Poste Delivery International Standard con Contrassegno: valore del contrassegno più spese di spedizione in caso di perdita. ✓ <u>Perdita parziale e/o Danneggiamento/manomissione parziale:</u> - Poste Delivery International Standard: l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto fino ad un importo massimo totale di 40 DTS + 4,50 DTS per Kg per singolo pacco, oltre le spese di spedizione; - Pacco Valore: l'effettivo ammontare della perdita entro i limiti del valore dichiarato in DTS, con la presentazione della documentazione dimostrativa del danno subito (fattura, scontrino, ricevuta fiscale); - Poste Delivery International Standard con Contrassegno: l'effettivo ammontare della perdita o danneggiamento del contenuto entro i limiti degli importi indicati sopra per la Perdita e/o Danneggiamento totale.
Poste Delivery Box Express (Pacco Free)	✓ Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto dei servizi accessori; ✓ Perdita, manomissione, danneggiamento totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato di Poste all'atto della consegna dell'invio = 50€; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
Poste Deliverybox International Express (Confezioni preaffrancate internazionali)	✓ Ritardo = il risarcimento è pari alla differenza fra le spese di spedizione (Iva inclusa ove applicabile) e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione; ✓ Perdita, manomissione, danneggiamento totale o parziale = spese di spedizione (Iva inclusa ove applicabile) oltre l'importo di 26€; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
Poste Delivery Express (Paccocelere 1)	✓ Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione, al netto dei 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 = 50€; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Poste Delivery Express 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€ 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. Nota: 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.
Poste Delivery Web Express	✓ Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione, al netto dei 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 = 50€; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.

	Per i clienti professionisti che spediscono tramite Poste Delivery Web Express: ✓ Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = differenza tra le spese di spedizione sostenute e la tariffa prevista per il prodotto lento di pari peso; ✓ 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 = 1,00 € al Kg + costo della spedizione, al netto dell'IVA; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Poste Delivery Web Express 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€ 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. Nota: 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.
Poste Delivery Web	✓ Ritardo nel primo tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione, al netto dei 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 = 30€; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Per i clienti professionisti che spediscono tramite Poste Delivery Web: ✓ 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 = 1,00€ Kg + costo della spedizione al netto di IVA ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Poste Delivery Web 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€ 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. Nota: 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.
Poste Delivery International Express (Paccocelere Internazionale) -anche nella modalità Poste Delivery Web	✓ Ritardo = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard di pari peso per la stessa destinazione; ✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = 26€ più il costo della spedizione (IVA inclusa ove applicabile); ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio

	non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Poste Delivery International Express Assicurato ✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile e la tariffa prevista per il Poste Delivery International Standard 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 le spese di spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile); ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
Poste Delivery Europe (QuickPackEurope) - anche nella modalità Poste Delivery Web	✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = importo pari al valore del contenuto fino a 450 DTS*** IVA inclusa ove applicabile, 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 delle spese di spedizione; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Poste Delivery Europe 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€, più il costo della spedizione al netto del servizio di assicurazione (IVA inclusa ove applicabile); ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
Poste Delivery Globe (EMS) - anche nella modalità Poste Delivery Web	✓ Ritardo oltre l'obiettivo di recapito secondo il Paese di destinazione = importo pari alla differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa ed il prezzo previsto per il Poste Delivery international Standard di pari peso per la stessa destinazione; ✓ Perdita, danneggiamento o manomissione = spese di spedizione Iva inclusa ove applicabile oltre a 25,82€; ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Poste Delivery Globe Assicurato ✓ Ritardo = differenza fra le spese di spedizione Iva inclusa e il prezzo previsto per il Poste Delivery international Standard 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 (IVA inclusa ove applicabile); ✓ Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione.
Mbags Economy	Mbags Economy raccomandato ✓ Unicamente per M-Bags Economy raccomandato, mancato recapito, manomissione, danneggiamento = indennizzo pari a 150 DTS, oltre alle spese di spedizione ad eccezione dell'importo di registrazione.
Poste Delivery Business Standard	✓ Danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione = € 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 dei servizi accessori. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i ristori previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di

	Contratto, presenti sul sito www.poste.it , nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Poste Delivery Business Express	✓ Danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre ad un importo pari al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. ✓ Ritardo (solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12) = rimborso importo pagato per il servizio accessorio. Per i ritorsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Poste Delivery Business International Standard	✓ Danneggiamento, manomissione furto o smarrimento della spedizione = risarcimento forfettario disciplinato nelle condizioni generali di contratto: – per le spedizioni trasportate via trasportate via terra: 8,33 DTS al Kg (Convenzione C.M.R.); – per le spedizioni trasportate via aerea: 17 DTS al Kg (Convenzione Montreal). ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione Per i ritorsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Poste Delivery Business International Express	✓ Danneggiamento, manomissione furto o smarrimento della spedizione = risarcimento forfettario disciplinato nelle condizioni generali di contratto: – per le spedizioni trasportate via trasportate via terra: 8,33 DTS al Kg (Convenzione C.M.R.); – per le spedizioni trasportate via aerea: 17 DTS al Kg (Convenzione Montreal). ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i ritorsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Crono	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i ritorsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Crono Express	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori; ✓ Ritardo (solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 eppure ore 12) =rimborso importo pagato per il servizio accessorio. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i ritorsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al

	prodotto.
Crono Economy	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'Iva e dei servizi accessori. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Crono Reverse	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'Iva e dei servizi accessori. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Crono Internazionale	✓ Perdita, manomissione, danneggiamento della spedizione = rimborso come disciplinato nelle condizioni generali di servizio: - per le spedizioni trasportate via terra verrà applicato quanto disciplinato dalla convezione C.M.R. che limita la responsabilità di Poste Italiane 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 Italiane a 17 DTS euro al chilogrammo. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Caselle Postali	Per disservizi determinati da cause imputabili direttamente a Poste, il Cliente ha esclusivamente diritto ad un risarcimento nei casi e nei limiti di seguito indicati: a) per la mancata attivazione del Servizio, per un periodo superiore a 15 giorni solari a decorrere dalla data riportata nella Scheda Cliente, Poste riconoscerà al Cliente un importo pari al 150% del prezzo pagato; b) nei casi e nei limiti previsti dalle Carte dei Servizi e/o dalle condizioni contrattuali dei singoli servizi di recapito, laddove il mittente abbia rinunciato al ristoro stesso delegando il Cliente a tale scopo, Poste riconoscerà a quest'ultimo l'importo pari al ristoro stabilito per il singolo invio; c) laddove l'Ufficio Postale risulti chiuso per periodi superiori a 15 giorni solari, Poste riconoscerà al Cliente un importo pari a € 0,50 per ogni giorno lavorativo di chiusura effettiva (dal Lunedì al Sabato esclusi i giorni festivi e le domeniche).
Extralarge	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori; ✓ Ritardo (solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12) = rimborso importo pagato per il servizio accessorio stesso. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.

Andata&Ritorno	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori; ✓ Ritardo (solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12) rimborso importo pagato per il servizio accessorio stesso. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Capi Appesi	✓ Danneggiamento, manomissione, furto e smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata (o la maggior somma nel caso di attivazione del servizio Copertura Basic) oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori. ✓ Ritardo (solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12) rimborso importo pagato per il servizio accessorio stesso. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto.
Zerotre, Zeroquindici, Zerotrenta, Regionale, Golden Service, EBoost, Economy, "SDA RACCOMANDATA" "SDA RACCOMANDATA UNO" (Servizi ex SDA dismessi alla Vendita)	✓ Il Cliente ha diritto all'indennizzo nei casi di danneggiamento o manomissione della spedizione, furto e smarrimento della spedizione, nei limiti dell'importo di € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori. Il rimborso per ritardo è previsto solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12. In tal caso l'indennizzo è pari all'importo pagato per il servizio accessorio stesso. Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Road Europe	Danneggiamento, manomissione furto o smarrimento della spedizione = risarcimento forfettario disciplinato in base alla Convenzione C.M.R. per le spedizioni trasportate via terra: 8,33 DTS al Kg. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Per i rimborsi previsti relativamente ai servizi accessori, consultare le Condizioni generali di Contratto e la Scheda prodotto, presenti sul sito www.poste.it, nell'apposita pagina dedicata al prodotto. Il rimborso sarà stabilito in base alla idonea documentazione fiscale necessaria per quantificare il valore della merce o allegare la documentazione (scontrino e/o fattura) che, anche in ragione del peso della spedizione, possa far ragionevolmente presumere che all'interno della stessa spedizione fosse contenuta la merce indicata.
Internazionale Express	– Danneggiamento, manomissione furto o smarrimento della spedizione = risarcimento forfettario disciplinato in base alla Convenzione Montreal per le spedizioni trasportate via aerea: 17 DTS al Kg. – Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione. Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.

	Il rimborso sarà stabilito in base alla idonea documentazione fiscale necessaria per quantificare il valore della merce o allegare la documentazione (scontrino e/o fattura) che, anche in ragione del peso della spedizione, possa far ragionevolmente presumere che all'interno della stessa spedizione fosse contenuta la merce indicata.
Express Box	✓ Danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori. ✓ Ritardo (solo per i clienti che hanno acquistato uno dei servizi accessori Time Definite ore 9, ore 10 oppure ore 12) = rimborso importo pagato per il servizio accessorio. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Standard Box	✓ Danneggiamento, manomissione, furto o smarrimento della spedizione = € 1,00 (uno) per kg di merce trasportata oltre al costo di spedizione al netto dell'IVA e dei servizi accessori. ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Export Box	✓ Danneggiamento, manomissione furto o smarrimento della spedizione = risarcimento forfettario disciplinato nelle condizioni generali di contratto: – per le spedizioni trasportate via trasportate via terra: 8,33 DTS al Kg (Convenzione C.M.R.); – per le spedizioni trasportate via aerea: 17 DTS al Kg (Convenzione Montreal). ✓ Nel caso di mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) il Cliente ha diritto al rimborso del costo della spedizione.
Telegramma	✓ Ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità = 150% del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma; ✓ Ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità o mancato recapito = 28€ 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. Nota: Poste non sarà responsabile per eventuali danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di clientela, ecc.), nonché per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del Servizio causati, invia esemplificativa e non esaustiva da: a) causa di forza maggiore o caso fortuito; b) interruzione totale o parziale del servizio fornito dall'operatore di telecomunicazioni; c) errata, inesatta o incompleta comunicazione dei dati forniti dal mittente per il servizio.

Legenda:

* Per il canale on line gli obiettivi di qualità per la consegna decorrono dalla data di completamento delle attività di stampa/imbustamento che avvengono entro due giorni lavorativi successivi alla spedizione on line (compatibilmente con gli orari indicati nelle relative condizioni contrattuali) e riguardano sia l'offerta retail che quella business (Postaonline Desk, Postaonline PMI, Postaonline Corporate ed Host To Host).

**Quanto riportato per gli Atti Giudiziari, le comunicazioni connesse e la Raccomandata Smart vale anche per la componente di recapito dei servizi SIN (SIN Atti, SIN Territoriale, SIN Professionisti, Raccomandata SIN e Valore in Comune).

*** Il DTS (Diritto Speciale di Prelievo), quale unità di conto del Fondo Monetario Internazionale, è calcolato 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 (es. nell'anno 2022 è pari a 1,1964 euro).

Note:

Avviso di ricevimento: Il mittente di un invio di posta raccomandata, assicurata ovvero di una spedizione nazionale (Poste Delivery Standard, Poste Delivery Express, Poste Delivery Web e Poste Delivery Web Express) con avviso di ricevimento che non riceve in restituzione quest'ultimo ha diritto a richiederne gratuitamente il duplicato o altro documento comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica.

Contrassegno: Nel caso di servizi in contrassegno, l'intero importo del contrassegno, senza decurtazione delle spese per il servizio prescelto dal mittente per la remessa della somma, viene rimborsato al mittente solamente se l'invio risulta consegnato e l'importo non rimesso allo stesso cliente.

Prodotti internazionali: il ristoro previsto per i casi di danneggiamento o manomissione 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 il relativo ristoro sono quindi vincolate dal riscontro fornito dall'Operatore Estero e da quanto previsto dalla sua legislazione nazionale.