

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO E SERVIZI POSTALI – SIPOSTA 2026

1 Premesse e ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto e Servizi Postali (di seguito, “Condizioni Generali”) disciplinano i servizi di spedizione e trasporto organizzati o erogati da SiPosta S.r.l. Unipersonale (“SiPosta”) e, ove espressamente richiamate nella documentazione contrattuale, i servizi gestiti dai soggetti appartenenti alla rete SiPosta.

Per i servizi postali rientranti nel perimetro della Carta della Qualità SiPosta vigente, le presenti Condizioni Generali si applicano in coordinamento con la Carta medesima, con la regolamentazione AGCom e con ogni altra disposizione inderogabile di legge. In caso di contrasto prevalgono le norme inderogabili e, per i profili di tutela dell’utenza postale, le previsioni più favorevoli previste dalla Carta o dalla normativa applicabile.

Con l’accettazione della proposta commerciale, con la sottoscrizione del modulo di spedizione o della lettera di vettura, ovvero con l’affidamento della spedizione quando il rapporto sia già regolato da un accordo scritto, il Cliente dichiara di aver ricevuto o avuto la possibilità di prendere visione delle presenti Condizioni Generali e degli ulteriori documenti e allegati espressamente richiamati.

Qualsiasi patto aggiuntivo, deroga o modifica alle presenti Condizioni Generali è efficace solo se formalizzato per iscritto da un soggetto munito dei necessari poteri per conto del soggetto contraente.

1-bis Rete SiPosta, agenzie affiliate e soggetti terzi

SiPosta opera sul territorio nazionale mediante strutture gestite direttamente e mediante una rete di agenzie affiliate in franchising. Le agenzie affiliate sono imprese giuridicamente ed economicamente autonome e indipendenti rispetto a SiPosta S.r.l. Unipersonale e operano, per i servizi di propria competenza, nell’ambito dei titoli abilitativi e delle autorizzazioni applicabili, adottando il marchio, le procedure e gli standard qualitativi della rete SiPosta.

Il soggetto che assume direttamente il rapporto contrattuale con il Cliente è individuato nella proposta commerciale, nel modulo di spedizione, nella ricevuta, nella lettera di vettura o nella documentazione fiscale/contrattuale relativa al servizio acquistato. Qualora il servizio sia gestito direttamente da un’Agenzia affiliata SiPosta, la stessa opera nell’ambito della propria organizzazione imprenditoriale e dei propri titoli autorizzativi, ferme le procedure e gli standard della rete SiPosta.

Per l’esecuzione del servizio, SiPosta o l’Agenzia affiliata contraente possono avvalersi, ove previsto, di operatori postali, corrieri o vettori terzi autorizzati. L’identità del soggetto esecutore e le relative condizioni applicabili sono rese disponibili al Cliente mediante la proposta commerciale, il modulo di spedizione, la lettera di vettura, la documentazione contrattuale, presso l’Agenzia o attraverso i canali informativi del partner interessato.

Con la sottoscrizione della documentazione di spedizione, il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali SiPosta e, ove applicabili e rese disponibili, delle condizioni del soggetto terzo incaricato dell’esecuzione materiale del servizio. L’impiego di soggetti terzi non comporta esclusione o limitazione delle responsabilità inderogabili previste dalla legge, dalla Carta della Qualità SiPosta o dalla disciplina applicabile al servizio acquistato.

Le disposizioni del presente articolo individuano il soggetto contraente e disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente, ma non modificano né limitano la qualificazione dei soggetti, gli obblighi e le responsabilità eventualmente attribuiti dalla normativa postale vigente, dai rispettivi titoli abilitativi e dall’effettiva organizzazione ed esecuzione del servizio. Nei rapporti con operatori, corrieri, vettori, affiliati o altri soggetti incaricati dello svolgimento di fasi dell’attività postale, il soggetto tenuto secondo la normativa applicabile richiama contrattualmente l’obbligo del rispetto delle norme di settore e delle disposizioni poste a tutela dell’utenza.

2 Spedizioni non accettabili

Salvo specifici servizi espressamente autorizzati e disciplinati per iscritto, SiPosta non accetta spedizioni relative a:

- a)** plichi contenenti atti relativi a procedure giudiziarie e/o amministrative o documenti per i quali sia richiesta una consegna entro un termine tassativo, salvo servizi specificamente autorizzati e contrattualizzati;
- b)** denaro in qualunque valuta, assegni bancari o titoli di qualunque genere, buoni pasto, traveller's cheques, oro, valori bollati, metalli o pietre preziose, opere d'arte, pellicce, armi, tabacchi, animali vivi o morti e altri beni soggetti a divieti o restrizioni speciali;
- c)** merci pericolose, sostanze infiammabili, esplosive, radioattive, tossiche, contaminanti, nocive o infettive, materiali magnetici o altri articoli soggetti alle restrizioni IATA, ADR o ad altra normativa speciale, salvo preventiva autorizzazione scritta ove consentita dalla legge;
- d)** prodotti alimentari deperibili o beni che richiedano temperatura controllata, salvo specifico accordo scritto e disponibilità del servizio;
- e)** prodotti farmaceutici e campioni diagnostici, salvo preventive informazioni dettagliate del Cliente e specifico accordo scritto;
- f)** merci soggette a rapido deperimento o decomposizione o che richiedano particolari cure di conservazione non previste dal servizio acquistato;
- g)** beni il cui trasporto sia vietato dalla legge italiana, da regolamenti dell'Unione europea o dalle disposizioni del Paese di origine, transito o destinazione;
- h)** ogni altra merce che, per contenuto, dimensioni, peso, modalità di imballaggio o caratteristiche, non possa essere gestita in sicurezza dal servizio prescelto o dal vettore incaricato.

Il Cliente si impegna a non affidare spedizioni non accettabili e, sotto la propria responsabilità, dichiara in modo veritiero il contenuto, il valore e le caratteristiche della spedizione. SiPosta non è tenuta ad aprire o ispezionare sistematicamente i colli, fatti salvi i controlli consentiti dalla legge e dalle condizioni del servizio.

3 Stipula del contratto e obblighi del Cliente

Il contratto si conclude mediante accettazione della proposta commerciale o mediante sottoscrizione del modulo di spedizione, della lettera di vettura o di altro documento equivalente, secondo la modalità prevista per il servizio acquistato.

Il Cliente è tenuto a fornire, per ogni spedizione, tutte le informazioni e i documenti necessari alla corretta esecuzione del servizio e in particolare:

- a)** i documenti di accompagnamento richiesti dalla normativa vigente, compresi quelli relativi a merci soggette ad accise, imposte, formalità doganali o altre discipline speciali;
- b)** istruzioni complete e corrette, numero dei colli, peso, dimensioni, natura dei beni, dati del mittente e del destinatario, recapiti telefonici o digitali e ogni altra informazione necessaria alla consegna;
- c)** per le spedizioni in contrassegno, l'espresso conferimento del mandato di incasso e l'indicazione dell'importo da riscuotere;
- d)** eventuali istruzioni relative a orari, reparti, persone incaricate alla ricezione, accessi o specifiche condizioni operative note al Cliente.

Il Cliente risponde delle conseguenze derivanti da informazioni inesatte, incomplete, tardive o non conformi alla normativa applicabile.

Il Cliente dichiara di avere la piena e legittima titolarità e disponibilità della spedizione e del relativo contenuto ovvero di essere validamente autorizzato dal soggetto che ne abbia la titolarità o disponibilità ad affidarla al servizio di spedizione o trasporto. Il Cliente risponde della veridicità delle dichiarazioni, dei documenti e delle istruzioni fornite.

Nei rapporti tra professionisti, il Cliente risponde altresì dei costi, delle pretese e dei danni di terzi direttamente derivanti da dichiarazioni inesatte o incomplete, contenuti illeciti o non accettabili, documentazione mancante o imballaggio non conforme a lui imputabili, fatto salvo quanto imputabile al soggetto contraente o al vettore esecutore.

4 Lettera di vettura e documentazione di spedizione

Quando prevista, la lettera di vettura o il modulo di spedizione deve essere compilato in modo chiaro e completo e sottoscritto dal Cliente. La documentazione deve consentire di identificare mittente, destinatario, luogo di presa e consegna, natura e numero dei colli, peso, eventuale valore dichiarato, servizi accessori e modalità di pagamento.

In caso di discordanza tra le indicazioni riportate nei diversi documenti, prevalgono le indicazioni contenute nella lettera di vettura o nel documento operativo validato dal soggetto esecutore, salvo diversa pattuizione scritta. Le indicazioni incompatibili con le caratteristiche del servizio prescelto si intendono prive di effetto.

La prova di consegna può essere acquisita mediante strumenti informatici, firma elettronica, scansione della firma o altre modalità tecnicamente equivalenti previste dal servizio.

Il Cliente può richiedere copie della lettera di vettura, della prova di consegna o di altra documentazione disponibile secondo i tempi di conservazione, le modalità e gli eventuali costi indicati nella proposta commerciale, nel listino o nella documentazione di servizio. Le attività di ricerca, duplicazione o ricostruzione documentale ulteriori rispetto a quanto originariamente concordato possono essere soggette a specifico corrispettivo.

5 Accettazione ed esecuzione della spedizione - controlli, eccedenze e utilizzo di terzi

Ogni richiesta di spedizione trasmessa verbalmente o telefonicamente deve essere confermata secondo le modalità previste dal rapporto contrattuale. Salvo diverso accordo, la spedizione è presa in carico secondo gli orari limite e le condizioni del servizio prescelto.

Quando il confezionamento o altre attività preparatorie siano a carico di SiPosta o del soggetto contraente, gli standard temporali decorrono secondo quanto previsto dalla proposta commerciale o dalla Carta della Qualità applicabile.

Per l'esecuzione del servizio il Cliente autorizza SiPosta o l'Agenzia affiliata contraente ad avvalersi della propria organizzazione e, ove necessario, di soggetti terzi. Le condizioni del vettore o partner esecutore trovano applicazione per la fase materialmente eseguita, nei limiti in cui siano state rese disponibili e siano compatibili con la normativa inderogabile e con gli impegni assunti verso il Cliente.

Il Cliente è tenuto a verificare che peso e dimensioni della spedizione corrispondano al servizio acquistato. SiPosta, l'Agenzia affiliata o il vettore esecutore possono effettuare controlli successivi di peso, volume, dimensioni e caratteristiche del collo anche mediante sistemi automatizzati. Eventuali eccedenze o difformità possono comportare l'applicazione dei supplementi previsti dal servizio o una nuova quotazione. A richiesta, ove disponibile, viene fornita evidenza elettronica della rilevazione effettuata.

6 Imballaggio della spedizione e attrezzi di carico

Salvo diverso accordo scritto, il Cliente provvede a propria cura e spese all'imballaggio della spedizione in modo idoneo a garantire le operazioni di carico, scarico, movimentazione e trasporto, a prevenire perdita o avaria del contenuto e a evitare danni a persone, cose e mezzi.

I colli devono essere correttamente chiusi e sigillati con sistemi idonei alla natura del bene e al servizio prescelto. Le unità di containerizzazione utilizzate dal Cliente (pallet, bancali, paretali e simili) sono considerate parte integrante dell'imballaggio e la relativa tara concorre alla determinazione del peso tassabile quando previsto.

Eventuali danni derivanti da imballaggio inadeguato, insufficiente o non conforme alle istruzioni comunicate restano a carico del Cliente nei limiti consentiti dalla legge. Qualora il Cliente richieda la restituzione di pallet, bancali o altri

attrezzi di carico, dovrà formulare preventiva richiesta scritta; il servizio può essere soggetto a corrispettivo aggiuntivo.

7 Facoltà di rifiuto, sospensione e recesso

SiPosta o il soggetto contraente può rifiutare, sospendere o interrompere l'esecuzione della spedizione qualora accerti che la stessa rientri nelle categorie non accettabili di cui all'art. 2 o che:

- a)** sia priva delle indicazioni mittente o destinatario, dell'indicazione del contenuto dichiarato, dell'etichettatura, dei documenti o dell'imballaggio richiesti;
- b)** per caratteristiche, contenuto o stato non consenta un normale e sicuro svolgimento del servizio;
- c)** possa arrecare pregiudizio a persone, animali, cose o altre spedizioni;
- d)** sia soggetta a rapido deterioramento o decomposizione senza che siano state concordate le necessarie modalità di trattamento.

In tali casi la spedizione può essere restituita al Cliente, con addebito dei costi sostenuti e degli eventuali oneri applicati dal vettore o da terzi, salvo che la legge disponga diversamente.

Qualora il Cliente abbia ottenuto condizioni tariffarie agevolate in ragione di volumi, durate o impegni espressamente indicati nella proposta commerciale, gli effetti di un eventuale recesso anticipato sono quelli stabiliti nell'accordo sottoscritto. In assenza di specifico impegno scritto non sussiste alcun obbligo di volume minimo.

Per servizi prepagati, in caso di cessazione del rapporto si applicano le condizioni della proposta commerciale, fatto salvo il diritto del Cliente al rimborso delle prestazioni non fruite quando previsto dalla legge o dal contratto.

8 Termini e standard di consegna

I tempi di consegna costituiscono standard medi o programmati, salvo che sia stato acquistato un servizio con termine espressamente garantito. Per i servizi postali si applicano gli standard indicati nella Carta della Qualità SiPosta vigente; per i servizi eseguiti da vettori o partner terzi si applicano anche gli standard del soggetto esecutore per la fase di competenza.

Indicazioni unilaterali apposte dal Cliente sulla spedizione o sulla documentazione, quali "urgente", "entro il..." o "entro le ore...", non costituiscono termini garantiti se non espressamente accettate per iscritto dal soggetto contraente.

In caso di servizio con termine garantito, gli eventuali rimborsi o indennizzi sono quelli previsti dalla proposta commerciale, dalla Carta della Qualità, dalle condizioni del vettore e dalla normativa applicabile. Restano esclusi i danni indiretti nei limiti consentiti dalla legge.

9 Orario di servizio

I servizi di ritiro e consegna sono effettuati negli orari e nei giorni previsti dal servizio prescelto e comunicati al Cliente. Salvo diverso accordo scritto, l'operatività ordinaria può essere sospesa nei giorni festivi, nei giorni di chiusura programmata, in presenza di limitazioni alla circolazione, di disposizioni della Pubblica Amministrazione o di eventi di forza maggiore.

10 Modalità di ritiro e consegna

Il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie affinché ritiro e consegna possano essere eseguiti in condizioni di sicurezza e senza ritardi evitabili. Salvo diverso accordo, ritiro e consegna si intendono effettuati al piano terra del numero civico indicato.

Per gli invii a firma, la consegna può essere effettuata al destinatario o a soggetto che, presso l'indirizzo indicato e secondo le regole del servizio, appaia legittimato alla ricezione. In caso di assenza o impossibilità di consegna si applicano le regole di giacenza, riconsegna o restituzione previste dal servizio prescelto.

Prestazioni eccezionali o accessorie non comprese nel servizio ordinario - quali consegna al piano, attese, facchinaggio, mezzi speciali, riconsegne, attività su appuntamento o analoghe esigenze - possono essere soggette a supplemento secondo il listino, la proposta commerciale o la quotazione del vettore esecutore.

Per le spedizioni di pacchi postali, qualora al momento della consegna risultino evidenti segni di apertura, sottrazione, manomissione, schiacciamento, rottura o altro possibile danneggiamento dell'invio o del relativo imballaggio, il destinatario ha diritto, secondo le modalità previste dal servizio, di accettare la spedizione formulando specifica riserva ovvero di rifiutarne la consegna. La riserva deve, ove possibile, descrivere in modo specifico l'anomalia riscontrata ed essere riportata sulla documentazione o sul dispositivo utilizzato per attestare la consegna. Eventuali contestazioni relative a danni o manomissioni devono essere presentate nei termini e secondo le procedure previste dalla Carta della Qualità, dalle presenti Condizioni Generali, dalle condizioni del soggetto esecutore e dalla normativa applicabile. Restano fermi i diritti inderogabili dell'utente, inclusi quelli relativi a eventuali danni non immediatamente riconoscibili nei casi previsti dalla legge.

11 Contrassegno

Ove previsto, il Cliente può richiedere la consegna in contrassegno, conferendo espresso mandato di incasso e indicando in modo chiaro l'importo e la modalità di pagamento ammessa. I limiti di importo e le modalità operative sono quelli previsti dalla normativa vigente e dal servizio acquistato.

Il Cliente autorizza SiPosta o il soggetto contraente ad avvalersi di sostituti o partner per l'esecuzione del mandato di incasso. Per pagamenti mediante assegno, ove ammessi, il controllo può essere limitato agli elementi esteriori del titolo indicati nelle condizioni del servizio; non viene garantita la provvista o l'autenticità della sottoscrizione salvo specifico obbligo di legge.

Il corrispettivo del servizio in contrassegno resta dovuto anche in caso di rifiuto della consegna o mancato incasso per cause non imputabili al soggetto esecutore. Gli importi riscossi sono riversati al Cliente secondo le modalità e i tempi indicati nella proposta commerciale o dal vettore incaricato.

12 Svincolo della spedizione

Ove previsto, lo svincolo della spedizione si perfeziona con la consegna al destinatario o al soggetto legittimato e con l'eventuale pagamento del porto, del contrassegno o di altri importi dovuti. Per le spedizioni in fermo deposito il Cliente deve fornire tutte le informazioni necessarie all'identificazione e al ritiro.

13 Mancata consegna, giacenza e restituzione

In caso di impedimento al trasporto o impossibilità di consegna, il Cliente viene informato secondo i canali disponibili. Le informazioni sullo stato della spedizione possono essere rese disponibili anche tramite sistemi di tracking, portali o servizi di assistenza.

Ove previsto, la spedizione può essere custodita in giacenza presso sedi SiPosta o depositi di terzi in attesa di istruzioni del Cliente. Decorso il termine indicato nelle condizioni del servizio senza istruzioni utili, la spedizione può essere restituita al mittente con addebito dei relativi costi.

Qualora la restituzione non sia possibile o il Cliente non provveda ai costi dovuti, restano ferme le facoltà previste dalla legge in materia di deposito, privilegio, ritenzione, vendita o assegnazione delle merci, ove applicabili.

14 Responsabilità, limiti risarcitori e servizi postali

Per i servizi postali rientranti nella Carta della Qualità SiPosta, i rimborsi e gli indennizzi sono disciplinati dalla Carta, dalla proposta commerciale e dalla regolamentazione AGCom vigente. Tali tutele si applicano anche quando, per una o più fasi dell'attività postale, SiPosta o il soggetto contraente si avvalga di terzi, nei limiti e secondo le responsabilità stabilite dalla normativa applicabile.

Per i servizi di solo trasporto di merci non rientranti nel perimetro dei servizi postali, in caso di perdita o avaria si applicano i limiti di responsabilità previsti dalla normativa applicabile al trasporto, compreso, ove pertinente, l'art.

1696 c.c. per i trasporti nazionali e la Convenzione CMR per i trasporti internazionali su strada, salvo dolo o colpa grave e fatti salvi gli ulteriori casi inderogabili previsti dalla legge.

Per documenti privi di valore commerciale, l'eventuale danno diretto è determinato, nei limiti di legge, con riferimento al costo documentato di riproduzione, sostituzione o riemissione. Per le merci, il danno diretto è valutato secondo la disciplina applicabile, tenuto conto del valore documentato e delle condizioni del servizio.

Salvo i casi di dolo, colpa grave o altra ipotesi inderogabile, non sono risarcibili danni indiretti o consequenziali quali perdita di profitto, clientela, avviamento, immagine o opportunità commerciali.

15 Esclusioni di responsabilità

Nei limiti consentiti dalla legge e ferma la disciplina specifica dei servizi postali, SiPosta o il soggetto contraente non risponde di perdita, avaria, errata o mancata consegna quando l'evento derivi da:

- a)** forza maggiore, caso fortuito, calamità, incendi, scioperi, sommosse, atti di terrorismo, interruzioni della viabilità, provvedimenti dell'autorità o condizioni meteorologiche eccezionali;
- b)** violazione da parte del Cliente o del destinatario degli obblighi contrattuali, delle istruzioni operative o delle norme applicabili;
- c)** imballaggio, confezionamento, carico, scarico o movimentazione effettuati dal Cliente o dal destinatario in modo non idoneo;
- d)** caratteristiche intrinseche della merce che la rendano soggetta a deterioramento, calo, ruggine, essiccazione, infestazioni o fenomeni analoghi;
- e)** mancata o inesatta comunicazione di particolari condizioni necessarie per il trasporto o la conservazione;
- f)** provvedimenti, controlli, sequestri, ritardi doganali o prescrizioni di autorità competenti non imputabili al soggetto esecutore;
- g)** danni a dati, immagini elettroniche, supporti magnetici o registrazioni quando derivino da caratteristiche proprie del supporto o da eventi non imputabili al vettore.

16 Pagamenti e sospensione del servizio

Le modalità, i termini e il soggetto destinatario del pagamento sono indicati nella proposta commerciale, nel listino, nella fattura o nella documentazione di spedizione. In mancanza di diversa indicazione, la spedizione si intende in porto franco, con corrispettivo a carico del Cliente.

Nel caso di porto assegnato, il Cliente resta obbligato al pagamento qualora il destinatario rifiuti la spedizione o non corrisponda gli importi dovuti, salvo diversa pattuizione scritta.

In caso di ritardo nel pagamento, SiPosta o il soggetto contraente può sospendere l'accettazione di nuove spedizioni e, nei limiti consentiti dalla legge e dalle condizioni contrattuali, richiedere garanzie o il pagamento anticipato per la riattivazione del servizio. Restano fermi i diritti inderogabili del consumatore, ove applicabili.

Ove previsto nella proposta commerciale, possono essere applicati supplementi una tantum o ricorrenti per servizi, destinazioni, tratte o prestazioni accessorie specifiche.

Eventuali contestazioni relative a fatture, addebiti, supplementi, eccedenze o conguagli devono essere trasmesse in forma scritta al soggetto contraente attraverso i recapiti indicati nella proposta commerciale, nella fattura, nella Carta della Qualità o nella documentazione contrattuale, specificando il documento interessato, la voce contestata e le relative motivazioni. Salvo diversa disposizione inderogabile di legge, la contestazione non sospende il pagamento degli importi non oggetto di contestazione. Qualora la contestazione riguardi un servizio postale e integri anche un reclamo per disservizio, trovano applicazione le procedure di cui all'Art. 18 e alla Carta della Qualità SiPosta vigente.

17 Privilegio, diritto di ritenzione e compensazione

Nei casi e nei limiti previsti dalla legge, i crediti dipendenti dal contratto di trasporto, comprese le spese anticipate e gli oneri sostenuti per l'esecuzione dell'incarico, sono assistiti dai privilegi e dai diritti di ritenzione previsti dagli artt. 2756 e 2761 c.c. e dalle ulteriori disposizioni applicabili.

Nelle spedizioni con contrassegno, ove consentito dalla legge e dal rapporto contrattuale, gli importi riscossi possono essere compensati con crediti certi, liquidi ed esigibili vantati nei confronti del Cliente, con successivo versamento dell'eventuale residuo.

18 Reclami, conciliazione e controversie

18.1 Individuazione del soggetto competente alla gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dal soggetto della rete SiPosta con il quale il Cliente ha instaurato il rapporto contrattuale, individuato nella proposta commerciale, nel modulo di spedizione, nella ricevuta, nella lettera di vettura, nella fattura o in altra documentazione fiscale/contrattuale relativa al servizio. Qualora il rapporto sia stato concluso direttamente con SiPosta S.r.l. Unipersonale, il reclamo è gestito da SiPosta; qualora sia stato concluso con un'Agenzia affiliata SiPosta, il reclamo è gestito dall'Agenzia affiliata contraente, quale impresa autonoma, secondo le procedure e gli standard della rete SiPosta.

Quando una o più fasi del servizio siano state affidate a operatori postali, corrieri o vettori terzi, il soggetto contraente provvede, per quanto di propria competenza, al coordinamento con il soggetto esecutore ai fini dell'istruttoria e della definizione del reclamo. Restano in ogni caso ferme le responsabilità inderogabili, i rimborsi, gli indennizzi e le ulteriori forme di tutela previste dalla legge, dalla Carta della Qualità SiPosta e dalla regolamentazione applicabile.

Resta ferma la possibilità per il Cliente di utilizzare anche i canali centralizzati SiPosta indicati nella Carta della Qualità. Qualora il reclamo pervenga a una struttura SiPosta diversa dal soggetto competente, esso viene indirizzato per competenza e la pratica viene coordinata, ove necessario, tra i soggetti coinvolti, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali.

18.2 Servizi postali

Per i servizi postali rientranti nella Carta della Qualità SiPosta, il Cliente può presentare gratuitamente reclami e istanze secondo i canali e i termini indicati nella Carta vigente. Il reclamo è gestito dal soggetto competente individuato al punto 18.1. I reclami sono registrati e resi tracciabili e l'esito è comunicato all'utente in forma scritta o su altro supporto durevole entro il termine massimo previsto dalla normativa di settore e dalla Carta, comunque non superiore a 45 giorni per la definizione del reclamo.

In caso di mancata risposta nei termini o di esito ritenuto insoddisfacente, l'utente può attivare la procedura di conciliazione secondo la disciplina AGCom. La conciliazione si conclude entro 60 giorni dalla ricezione dell'istanza; in caso di esito negativo o parzialmente insoddisfacente, l'utente può chiedere la definizione della controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni mediante il Formulario CP, secondo la normativa vigente.

Per i servizi postali, eventuali clausole relative a termini, decadenze, canali di reclamo o limitazioni di responsabilità contenute nelle presenti Condizioni Generali si applicano soltanto se compatibili con la Carta della Qualità e con la regolamentazione AGCom vigente.

18.3 Servizi di solo trasporto

Per i servizi di solo trasporto non soggetti alla disciplina dei servizi postali, il Cliente deve formulare eventuali riserve e reclami senza ritardo e comunque nel rispetto dei termini e delle modalità previsti dalla legge applicabile, dalle convenzioni internazionali eventualmente applicabili e dalle condizioni del vettore esecutore. Restano fermi i termini inderogabili di prescrizione e decadenza stabiliti dalla normativa vigente.

Il reclamo deve contenere gli elementi necessari a identificare la spedizione, il disservizio lamentato e, ove richiesto, il danno e la relativa documentazione. La richiesta di integrazione di documenti non pregiudica la registrazione della segnalazione o del reclamo ricevuto.

19 Assicurazione e limiti all'azione di rivalsa

Quando previsto dal prodotto prescelto, il Cliente può richiedere, a proprie spese, una copertura assicurativa aggiuntiva rispetto ai limiti di responsabilità previsti dalla legge e dalle presenti Condizioni Generali. Il Cliente è tenuto a fornire tutte le informazioni e i documenti richiesti dalla compagnia assicuratrice.

La garanzia assicurativa è regolata dalle condizioni della compagnia e dalla proposta commerciale applicabile. Franchigie, scoperti, massimali e modalità di liquidazione sono quelli previsti dalla polizza o dal servizio acquistato.

Qualora il Cliente assicuri autonomamente la spedizione, l'eventuale azione di rivalsa dell'assicuratore nei confronti di SiPosta o del vettore resta regolata dalla legge e dagli accordi assicurativi applicabili.

20 Modifiche delle condizioni

SiPosta può aggiornare le presenti Condizioni Generali per adeguamenti normativi, regolamentari, organizzativi o di servizio. Per i rapporti continuativi, le modifiche che incidono sulle condizioni economiche o contrattuali sono comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 30 giorni, salvo diverso termine imposto dalla legge o espressamente concordato.

Il Cliente può recedere senza penali prima dell'entrata in vigore delle nuove condizioni quando tale diritto è previsto dalla normativa o dal contratto. In assenza di recesso, le modifiche si applicano ai servizi successivi alla data di efficacia indicata nella comunicazione.

Le variazioni rese necessarie da disposizioni imperative o da condizioni applicate da operatori terzi per la fase di servizio dagli stessi eseguita sono gestite secondo quanto previsto dalla proposta commerciale, dalla Carta della Qualità e dalla normativa applicabile.

21 Cessione del contratto

Il Cliente non può cedere a terzi il contratto o i relativi diritti e obblighi senza il preventivo consenso scritto del soggetto contraente, salvo i casi in cui la cessione sia consentita dalla legge. Resta salva la facoltà del soggetto contraente di affidare a terzi singole fasi operative del servizio nei casi previsti dalle presenti Condizioni Generali.

22 Adeguamenti, supplemento carburante e oneri accessori

Quando applicabile, la componente relativa a carburante, pedaggi, handling, località disagiate, zone remote, fuori sagoma, servizi speciali o altri oneri accessori è determinata secondo la proposta commerciale, il listino o gli accordi scritti con il Cliente.

Per spedizioni affidate a vettori o partner terzi, i supplementi possono essere applicati nella misura tempo per tempo prevista dal soggetto esecutore e comunicata o resa disponibile attraverso i relativi canali ufficiali. Le variazioni sono applicate ai servizi successivi alla comunicazione quando prevista dal rapporto contrattuale.

23 Tracciabilità dei flussi finanziari - Legge 136/2010

Quando il rapporto rientra nell'ambito di applicazione della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche e integrazioni, le parti assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla normativa vigente. Il soggetto contraente, quando tenuto, utilizza uno o più conti correnti dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche, comunica alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti e delle persone delegate ad operarvi nei termini previsti dalla legge e utilizza strumenti di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni. Il Cliente/Stazione appaltante comunica tempestivamente CIG, CUP, ove dovuti, e ogni ulteriore dato necessario all'adempimento degli obblighi di legge. Gli strumenti di pagamento riportano i codici richiesti dalla normativa applicabile. L'inosservanza degli obblighi di tracciabilità produce gli effetti previsti dalla Legge n. 136/2010, inclusa, nei casi previsti dalla stessa, la risoluzione del rapporto.

Qualora la disciplina sulla tracciabilità non sia applicabile allo specifico rapporto, il presente articolo non produce effetti ulteriori.

24 Trattamento dei dati personali

I dati personali sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e della normativa vigente. Le informazioni complete sul trattamento sono rese mediante l'informativa privacy disponibile sul sito www.siposta.it/privacy e/o presso il soggetto contraente.

Il titolare del trattamento relativo al rapporto con il Cliente è il soggetto individuato nella documentazione contrattuale, ferma la possibilità che SiPosta, le agenzie affiliate e i partner coinvolti assumano, in relazione a specifiche attività, ruoli privacy autonomi o ulteriori ruoli previsti dalla normativa.

I dati strettamente necessari all'esecuzione della spedizione possono essere comunicati a corrieri, vettori, operatori postali, fornitori tecnici e altri soggetti coinvolti nel servizio, nei limiti e secondo le basi giuridiche previste dalla normativa. Eventuali finalità promozionali o di marketing sono gestite separatamente e, quando necessario, sulla base di specifico consenso.

25 Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana, ferme le convenzioni internazionali e le norme imperative eventualmente applicabili alla singola spedizione.

Quando il soggetto contraente è SiPosta S.r.l. Unipersonale, per le controversie tra professionisti è competente in via esclusiva il Foro di Lamezia Terme, salvo diverso accordo scritto. Quando il soggetto contraente è un'Agenzia affiliata SiPosta, il foro competente è quello indicato nella proposta commerciale o nella documentazione contrattuale sottoscritta.

Per i rapporti con consumatori restano in ogni caso applicabili le disposizioni inderogabili del Codice del consumo e il foro territorialmente competente previsto dalla legge.

Presa visione e approvazione

Con la sottoscrizione della proposta commerciale, del modulo di spedizione, della lettera di vettura o del presente documento, il Cliente dichiara di aver ricevuto o avuto la possibilità di prendere visione delle presenti Condizioni Generali di Trasporto e della Carta della Qualità SiPosta vigente.

Nei rapporti tra professionisti e ove applicabile ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di approvare specificamente le clausole relative a: utilizzo di terzi e condizioni del vettore esecutore (artt. 1-bis e 5); spedizioni non accettabili e obblighi del Cliente (artt. 2 e 3); prevalenza della documentazione e costi per duplicazioni (art. 4); controlli, eccedenze e supplementi (art. 5); imballaggio e responsabilità del Cliente (art. 6); rifiuto, sospensione, recesso e condizioni legate ai volumi (art. 7); termini di consegna e limitazioni connesse (art. 8); modalità di consegna e prestazioni accessorie (art. 10); contrassegno (art. 11); giacenza e restituzione (art. 13); limiti ed esclusioni di responsabilità (artt. 14 e 15); pagamenti e sospensione del servizio (art. 16); privilegio, ritenzione e compensazione (art. 17); reclami e decadenze applicabili ai servizi di solo trasporto (art. 18); modifiche delle condizioni (art. 20); cessione del contratto (art. 21); adeguamenti e supplementi (art. 22); foro competente nei rapporti tra professionisti (art. 25).

Per SiPosta / Soggetto contraente
Timbro e firma

Per accettazione del Cliente
Timbro e firma

Documento aggiornato a settembre 2026. Le presenti Condizioni Generali di Trasporto e Servizi Postali sostituiscono le precedenti versioni a decorrere dalla relativa pubblicazione e comunicazione secondo la normativa applicabile.