

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CORRIERE PLUS

Le presenti condizioni generali disciplinano il servizio denominato CORRIERE PLUS e sono pubblicate sul sito [www.teknopost.it](http://www.teknopost.it).

### ART. 1 - OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 1.1 Corriere Plus è un servizio che ha per oggetto il recapito di pacchi, contenenti oggetti e merci fino a 30 kg.
- 1.2 Gli invii possono essere spediti contattando il Contact Center nelle modalità previste dalla carta servizi.
- 1.3 Il Cliente è tenuto a compilare e sottoscrivere, per ciascuna spedizione, un'apposita lettera di vettura (di seguito "LDV"), in modo chiaro e leggibile riportando tutte le informazioni richieste dalla normativa vigente sottoscrivendo l'accettazione delle presenti CGC e degli eventuali servizi richiesti incluso quelli accessori previsti dalla carta.
- 1.4 Il Corriere nell'erogazione del servizio si avvarrà della propria rete e/o con soggetti esterni.

### ART. 2 - CONTENUTO, DIMENSIONI E CONFEZIONAMENTO

- 2.1 Non possono essere spediti: a) gli oggetti vietati dalla legge o considerati pericolosi in base alla legislazione vigente; b) materiali che, per la loro natura o imballaggio, possono rappresentare un danno all'uomo, all'ambiente o arrecare danno ad altre spedizioni trasportate; c) beni e/o sostanze soggetti a specifiche normative per il trasporto (ad esempio rifiuti speciali e pericolosi, incluso il trasporto di batterie al Litio o materiali che devono essere trasportati a determinate temperature) o, comunque, sostanze che tramandino cattivo odore, che presentino indizi di putrefazione, o che non possano, stante la durata del trasporto, giungere a destinazione senza putrefarsi; 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 che, in ogni caso, siano o si rivelino esplosive, infiammabili, infettive, irritanti, radioattive, nonché materiale pornografico, animali vivi, piante (ad eccezione di quelle in miniatura quali bonsai, grasse o secche). Qualora si riscontrino che una spedizione già avviata contenga materiale pericoloso, il servizio sarà sospeso e la spedizione sarà immediatamente bloccata e segregata in un'area sicura. Si darà comunicazione al mittente, il quale ha la facoltà di: a) provvedere al ritiro della spedizione dal luogo di rilevamento, a proprie cura e spese entro e non oltre il termine perentorio che sarà riportato nella comunicazione medesima; b) autorizzare l'abbandono della spedizione con le modalità indicate dal corriere, con addebito delle relative spese di smaltimento.
- 2.2 È proibito senza alcuna dichiarazione da parte del cliente spedire monete, banconote, carte valori, assegni, titoli di credito o di legittimazione (es. buoni pasto, biglietti di viaggio, biglietti della lotteria, etc.), platino, oro, argento, lavorato o meno, pietre preziosi e gioielli.
- 2.3 I liquidi sono ammessi, ma devono essere contenuti in recipienti idonei al trasporto e imballati con materiali protettivi appropriati ed in qualità sufficiente ad assorbire il liquido in caso di rottura.
- 2.4 I pacchi dovranno rispettare i limiti dimensionali e di peso previsti dalle disposizioni vigenti e dalla carta servizi nonché le specifiche di confezionamento ed imballaggio indicate nella carta servizi stessa.
- 2.5 Il Cliente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, alla forma, alla natura ed al valore del contenuto. Il confezionamento e la chiusura devono garantire il contenuto da deterioramenti e da manomissioni; è tenuto, inoltre, a riportare in stampatello sulla confezione gli stessi dati di mittente e destinatario indicati sulla LDV.
- 2.6 Il Cliente è tenuto ad una particolare cura anche nella predisposizione dell'imballaggio interno d'isolamento, per garantire un'adeguata protezione alla merce nelle operazioni di trasporto e di distribuzione. L'imballaggio interno deve essere idoneo a proteggere il contenuto da urti e vibrazioni. Può essere utilizzato qualsiasi materiale di imballaggio e di imbottitura (Es. noccioline di polistirolo espanso - "peanuts"-; fogli di plastica a bolle d'aria - "bubble pack"- etc.) e sono consigliati materiali ecosostenibili e biodegradabili.
- 2.7 Il Cliente è unico responsabile del confezionamento e dell'imballaggio delle spedizioni affidate al corriere ed è comunque responsabile degli eventuali danni derivanti da difetto di confezionamento.
- 2.8 Per il servizio green inerente il trasporto dell'oggetto affidato in busta o scatola imbottita fornita dal corriere il cliente con l'adesione al servizio accetta pienamente il tipo di imballaggio proposto e solleva il corriere da responsabilità di eventuali danni derivanti da difetto del confezionamento proposto.
- 2.9 Il corriere si riserva il diritto di rifiutare le spedizioni non conformi a quanto previsto nelle presenti CGC ai sensi dell'art. 1693 cod. civ.

### ART. 3 - OBIETTIVI DI RECAPITO E MODALITÀ DI CONSEGNA

- 3.1 Conformemente a quanto disciplinato nella Carta dei Servizi, le spedizioni saranno recapitate secondo le tempistiche contenute nella carta stessa.
- 3.2 Per il Servizio di consegna ove non previsto diversamente i tentativi di recapito sono due. In caso di assenza del destinatario al primo tentativo di consegna è previsto un secondo tentativo allo stesso indirizzo, effettuato automaticamente il giorno stesso o al successivo alla data prevista. Se, in entrambi i casi il destinatario è assente, quest'ultimo, potrà ritirare la spedizione presso luogo comunicato dal corriere indicato nel relativo avviso di giacenza secondo i termini riportati sull'avviso stesso. In caso di assenza del destinatario al secondo tentativo di consegna il pacco sarà disponibile presso l'Ufficio indicato nel relativo avviso di giacenza, per 10 giorni lavorativi (sabato incluso) secondo i termini riportati sull'avviso di giacenza stesso. Per il periodo di giacenza non è dovuto alcun corrispettivo mentre per i giorni successivi al termine il costo di giacenza giornaliero è di euro 0.50 + iva. Il periodo massimo di giacenza è di 30 giorni.
- 3.3 In alternativa il mittente può scegliere di far recapitare la spedizione nuovamente presso il destinatario riprenotando un servizio e/o ove possibile richiedere i servizi redirect.
- 3.4 Il Cliente può acquisire informazioni sullo stato della spedizione, contattando il Contact Center o direttamente il driver dal giorno lavorativo utile alla consegna.
- 3.5 La consegna prevede la firma o la foto geolocalizzata che indicano l'accettazione del destinatario.
- 3.6 In caso di mancata consegna al destinatario, anche per effetto della compiuta giacenza decorsi 10 giorni dalla data riportata sull'avviso di giacenza, gli invii saranno restituiti al mittente che lo abbia richiesto barrando l'apposita casella sulla LDV addebitando il relativo costo di riconsegna. In caso contrario la spedizione sarà considerata abbandonata. Il corriere in tale ipotesi è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche per conto di qualsiasi

altro soggetto che possa avere interesse, alla distruzione o a disporre della spedizione, per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni.

La consegna o ritiro se non specificato diversamente nella richiesta del cliente viene effettuata dal corriere sempre e solo al piano terra ed in caso di richieste diverse dal piano terra le stesse devono essere preventivamente concordate in fase di prenotazione del servizio. Il corriere in tal caso può rifiutarsi di effettuare il recapito avvisando il cliente e ove possibile il cliente può richiedere attraverso il servizio prenotazioni un servizio aggiuntivo.

Per carichi o consegne di bancali o pacchi o oggetti voluminosi che vanno oltre il peso complessivo di 100 kg le operazioni di carico sono da definire con il cliente in sede di prenotazione del/i servizi.

#### ART. 4 - SERVIZI ACCESSORI

4.1 Il Cliente può richiedere, dietro versamento dei relativi corrispettivi, pubblicati sulla carta servizi i seguenti servizi accessori.

4.2 Assicurazione: se richiesta, la spedizione è assicurata dal corriere per il valore indicato nella richiesta di spedizione e comunque fino al valore massimo assicurabile di 1000 euro. A tal fine, ai sensi dell'art. 1891, secondo comma c.c., il Cliente, anche per conto del mittente, se diverso, presta espresso consenso a che il corriere faccia valere i diritti derivanti dal contratto di assicurazione. In caso di eventuale danneggiamento, manomissione o perdita, il Cliente ed il mittente, se diverso, hanno la facoltà di presentare al corriere la richiesta di risarcimento, 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 mittente accetta per sé e per gli eventuali aventi diritto che la liquidazione dei danni venga effettuata con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. La copertura assicurativa sarà garantita a condizione che sulla LDV sia indicato correttamente il contenuto ed il valore effettivo della merce. Per il servizio di assicurazione deve essere riportato, negli appositi riquadri, il relativo valore in cifre e in lettere.

4.3 Contrassegno: se richiesto, sulla LDV e sul pacco deve essere riportato l'importo, in cifre e in lettere, del contrassegno (fino al valore massimo di 1000 euro). Il mittente ha l'obbligo di scegliere le modalità con cui il destinatario corrisponderà l'importo del contrassegno, solo in contanti, ovvero contanti o con assegno postale o bancario non trasferibile intestato al mittente, barrando l'apposita casella della LDV. Qualora non vi sia nessuna indicazione al riguardo, il destinatario pagherà esclusivamente in contanti. In caso di pagamento in contanti, le opzioni di rimborso saranno: c/c bancario o postale. Per il servizio di contrassegno deve essere riportato, negli appositi riquadri, il relativo valore in cifre e in lettere.

4.4 Avviso di ricevimento: se richiesto e previsto, la prova di avvenuta consegna firmata dal ricevente viene restituita al mittente mediante invio soggetto a tracciatura elettronica.

4.5 Qualora in sede di accettazione risultassero superati i limiti dimensionali indicati nella carta servizi, saranno applicati i prezzi previsti di maggiorazione anche in assenza di un'esplicita richiesta del servizio.

#### ART. 5 - CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

5.1 Il Cliente si impegna a riconoscere al corriere i corrispettivi previsti nella carta servizi.

5.2 I Servizi di recapito ed i relativi servizi accessori, ad esclusione del servizio di assicurazione, sono imponibili ad IVA ad aliquota ordinaria. Il servizio di assicurazione è esente da IVA ai sensi dell'art. 10 comma 1 n. 2 del DPR n. 633/1972. 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 Tax Application Form in vigore.

5.3 Il pagamento salvo diversi accordi deve essere contestuale all'accettazione e/o ritiro della merce e può essere effettuato mediante contanti, carte, ovvero con bonifico immediato.

5.4 All'atto del pagamento, su richiesta del Cliente, viene rilasciata quietanza di pagamento o ricevuta fiscale integrata ed attivata la procedura per l'emissione centralizzata della fattura differita, che sarà recapitata all'indirizzo indicato dal Cliente sulla stessa ricevuta.

#### ART. 6 - RESPONSABILITÀ CORRIERE

6.1 Il corriere è responsabile dal momento della presa in consegna delle spedizioni e risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.

6.2 Il corriere non è responsabile nei casi di mancato espletamento del servizio, ritardo, perdita, danneggiamento totale o parziale, manomissione degli invii con contenuto non ammesso e per ogni altro fatto imputabile al mittente e, se diverso, al Cliente con particolare riguardo al mancato rispetto delle disposizioni del precedente art. 2.

6.3 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 al corriere, l'esecuzione medesima s'intende sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa esimente.

6.4 Per "forza maggiore" s'intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo del corriere e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce a: rapina a mano armata in presenza di diligenza del corriere 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.

6.5 Il Cliente ha diritto al risarcimento esclusivamente nei casi e nei limiti di seguito indicati, secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi, con espressa esclusione di ulteriori somme a qualsiasi titolo. Per i prodotti assicurati, in caso di perdita, danneggiamento o manomissione, la responsabilità del corriere esclusivamente commisurata entro il limite del valore dichiarato e fino al valore massimo assicurabile. Il corriere: a) Ritardo nel tentativo di recapito rispetto ai tempi di consegna previsti = costo della spedizione al netto di eventuali servizi accessori; b) Perdita, manomissione, danneggiamento parziale o totale risultante da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato del corriere all'atto della consegna dell'invio: il risarcimento è di € 100,00. c) Mancato espletamento del servizio (qualora la spedizione sia tornata al mittente e il servizio non sia stato effettuato senza giustificati motivi) = costo della spedizione. Corriere assicurato: - La polizza di assicurazione copre i rischi relativi al trasporto, dall'accettazione alla consegna, fino ad un limite massimo assicurabile stabilito nella carta servizi. La copertura assicurativa è applicata in caso di perdita, danneggiamento o manomissione della spedizione per fatto imputabile al corriere previa presentazione della documentazione attestante l'entità del danno subito entro i limiti del valore dichiarato (fattura, scontrino/ricevuta fiscale o documento equivalente comprovanti il valore del contenuto della spedizione), con uno scoperto del 10% e comunque con un importo minimo di scoperto pari a € 26,00 considerando il valore della merce o dell'oggetto alla data di spedizione. In tali casi al cliente è riconosciuto l'ulteriore risarcimento pari al prezzo della spedizione al netto dell'IVA e di eventuali servizi accessori. - Per la corretta applicazione della copertura assicurativa è necessario indicare sempre sulla LDV 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. Resta inteso che il danneggiamento e la manomissione devono risultare da verbale redatto in contraddittorio tra il destinatario e l'incaricato del corriere all'atto della consegna dell'invio.

6.6 Il corriere non sarà in ogni caso responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti ed interruzioni del Servizio causati da comunicazione errata da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente.

#### ART. 7 - OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

7.1 Con la sottoscrizione della LDV o con l'accettazione del servizio ricevuta dal Corriere, il Cliente accetta le presenti CGC e quant'altro ivi richiamato e si obbliga in particolare a: a) non utilizzare il servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato; b) assumere ogni più ampia responsabilità sui contenuti degli invii e con espresso esonero del corriere da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo; c) manlevare e tenere indenne il corriere da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle CGC e/o delle normative vigenti o di qualsiasi inadempimento, da parte del Cliente medesimo, agli obblighi previsti e comunque connessi al servizio; d) manlevare e tenere indenne il corriere da sanzioni, addebiti o spese derivanti da interventi delle autorità di controllo o dipendenti da inadeguatezza della documentazione, delle licenze e dei permessi richiesti per la spedizione, ovvero derivanti dalla distruzione o restituzione di spedizioni non potute consegnare al destinatario; e) rispettare le condizioni ed i requisiti stabiliti dal corriere per le spedizioni ed in particolare quanto riportato nella carta servizi e nel precedente art. 2.

7.2 Il Cliente è consapevole della propria responsabilità in merito all'esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni forniti con la LDV e/o con l'accettazione del servizio da parte del corriere e con ogni altra documentazione eventualmente comunicata dal corriere o allegata alle spedizioni.

7.3 Il Cliente garantisce che i materiali utilizzati per le spedizioni affidate al corriere sono idonei al trasporto e conformi ai requisiti indicati nelle presenti CGC, nonché conformi alle leggi ed ai regolamenti applicabili.

7.4 Il Cliente assume ogni responsabilità in merito all'idoneità al trasporto e alla conformità alle prescrizioni di legge e/o regolamentari degli oggetti affidati al corriere per il Servizio.

#### ART. 8 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (INFORMATIVA EX ART. 13 D.LGS. 196/03)

8.1 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto l'Informativa privacy ai sensi dell'art. 13 e ss. del Regolamento 2016/679/UE.

#### ART. 9 - MODIFICHE

9.1 Il corriere si riserva la facoltà di modificare le presenti CGC, ovvero di variare i prezzi dei servizi anche per sopravvenute esigenze tecnico operative, economiche e gestionali.

9.2 Le variazioni saranno pubblicate sul sito [www.teknopost.it](http://www.teknopost.it).

#### ART. 10 - RECLAMI

10.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini comunicati dal corriere.

10.2 Il corriere provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, 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, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa secondo le modalità previste dalla legge.

10.4 Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso il Cliente 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.

#### ART. 11 - FORO COMPETENTE

11.1 Per le controversie relative all'interpretazione delle presenti CGC, nonché all'esecuzione del Servizio, qualora il Cliente sia qualificabile quale consumatore, persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente, se ubicati nel territorio dello Stato; in tutti gli altri casi, è competente in via esclusiva il foro di Verona.

#### ART. 12 - DISCIPLINA APPLICABILE

12.1 Per quanto non diversamente previsto dalle presenti CGC, si applicano le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con delibera AGCOM per il servizio di recapito, nonché le disposizioni del codice civile relative anche al trasporto di cose.