

CONDIZIONI GENERALI PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI POSTALI

Aggiornamento Maggio 2020

1. PARTE GENERALE

Art. 1.

Tariffe e prezzi

eVolo Web Srl applica per i prodotti ed i servizi compresi nel servizio universale le tariffe ed i prezzi la cui misura massima è fissata dall'autorità di regolamentazione del settore postale, ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

Art. 2.

Qualità del servizio

Gli standards di qualità relativi ai tempi medi di recapito sono stabiliti dall'autorità di regolamentazione, pubblicizzati in modo appropriato anche nella carta della qualità e resi disponibili al Cliente.

Art. 3.

Confezionamento e indirizzo

Il mittente deve confezionare gli invii come indicato agli articoli 22 e 60 e deve indicare in modo chiaro e completo l'indirizzo del destinatario, e precisamente: nome e cognome, via, piazza o altro; numero civico, scala; località e codice di avviamento postale esatto.

Art. 4.

Invii non ammessi

Non sono ammessi gli invii riconoscibili come potenzialmente dannosi o la cui spedizione, comunque, risulti in contrasto con disposizioni in vigore.

Se rinvenuti dopo l'immissione nella rete postale, tali invii sono tolti di corso e consegnati agli organi di polizia.

Art. 5.

Responsabilità per oggetti non ammessi

Il mittente risponde di tutti i danni, diretti o indiretti, causati dall'inclusione negli invii postali di oggetti non ammessi.

Art. 6.

Obbligo di assicurazione

Per spedire denaro contante e valori in genere il mittente è tenuto ad utilizzare gli invii assicurati di cui all'art. 15, dichiarando il relativo valore.

Art. 7.

Diritti del mittente

Il mittente resta proprietario dell'invio sino al momento della consegna. Prima della consegna egli ha titolo a chiedere la restituzione dell'invio o la modifica della destinazione o del destinatario, dietro pagamento di un prezzo aggiuntivo.

Art. 8.

Oggetto dei servizi

Gli invii postali trattati da eVolo Web Srl si distinguono, in base al peso e alle dimensioni, in posta e pacchi, rispettivamente descritti negli articoli 10 e 53.

Art. 9.

Reclami, rimborsi e indennizzi

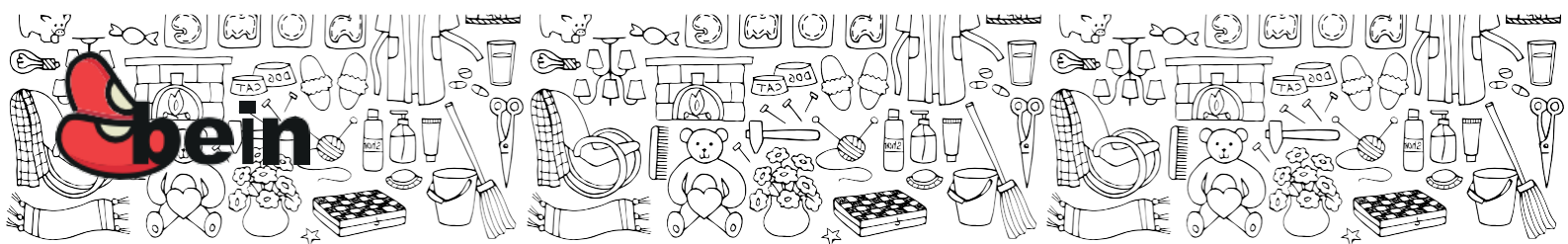
La materia dei reclami è disciplinata dall'art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261. Per ciascun servizio la carta della qualità fissa i termini e le procedure per presentare reclamo e determina l'entità dei rimborsi e degli indennizzi. Il reclamo può essere presentato dal mittente dell'invio o da chiunque vi abbia specifico interesse.

2. POSTA

2.1. Descrizione dei servizi

Art. 10.

Definizione



specifiche tecniche indicate dal regolamento postale e suddivise per destinazione, tenuto conto del volume e della forma delle stesse.

2.3. Modalità di pagamento

Art. 22.

Il pagamento dell'affrancatura può essere effettuato con le seguenti modalità:

- a) anticipato/contestuale: i pagamenti fanno carico a somme precedentemente versate;
- b) addebito diretto in conto corrente (Sepa Direct Debit SDD) : i pagamenti possono essere eseguiti mediante addebito diretto permanente su conto corrente intestato al cliente.

Le condizioni e le clausole contrattuali relative sono disponibili presso la Sede Commerciale di eVolo Web Srl.

Art. 23.

Invii di posta privi di affrancatura

Gli invii di posta non affrancati non sono recapitati e sono restituiti al mittente, dietro pagamento dell'importo dovuto. Se il mittente non è individuato con certezza o rifiuta il pagamento, gli invii sono distrutti.

Art. 24.

Invii di posta con affrancatura insufficiente

Gli invii di posta con affrancatura insufficiente sono restituiti al mittente, dietro pagamento dell'integrazione dell'affrancatura. Se il mittente non è individuato con certezza, o rifiuta l'integrazione, gli invii sono distrutti.

Se tale irregolarità è rilevata in fase di recapito, prima della restituzione al mittente eVolo Web Srl tenta la consegna al destinatario dietro pagamento dell'integrazione.

Art. 25.

Invii di posta da e per l'estero

Gli invii di posta provenienti dall'estero senza affrancatura o con affrancatura insufficiente sono recapitati al destinatario dietro pagamento o integrazione dell'affrancatura. In caso di rifiuto, vengono restituiti in conformità agli accordi ed alle convenzioni internazionali. Gli invii di posta diretti all'estero senza affrancatura o con affrancatura insufficiente sono restituiti al mittente, se individuabile, altrimenti vengono distrutti.

2.4 Recapito

2.4.1. Disposizioni generali

Art. 26.

Specie di invii

Ai fini delle attività di recapito, gli invii di posta si distinguono in invii semplici e invii a firma.

Art. 27.

Invii semplici

Gli invii di posta prioritaria, ordinaria e commerciale di cui agli articoli 11, 12 e 13 sono invii semplici. Essi sono recapitati mediante immissione in cassette domiciliari oppure mediante consegna al destinatario o ad altra persona individuata come di seguito specificato .

Art. 28.

Invii a firma

Tutti gli invii di posta raccomandata sono consegnati al destinatario o ad altra persona individuata come di seguito specificato, dietro firma per ricevuta. Se il destinatario è impossibilitato a firmare, l'attestazione dell'avvenuta consegna è fornita dall'operatore postale, quale incaricato di pubblico servizio. In caso di assenza all'indirizzo indicato, il destinatario e altre persone abilitate a ricevere l'invio possono ritirarlo presso l'ufficio postale di distribuzione, entro i termini di giacenza previsti dall'art. 49. Per i telegrammi ed altri servizi analoghi, l'attestazione dell'avvenuta consegna può essere fornita dall'operatore postale, quale incaricato di pubblico servizio .Per quanto non diversamente stabilito, si applicano le regole per il recapito degli invii semplici.

Art. 29.

Invii con avviso di ricevimento

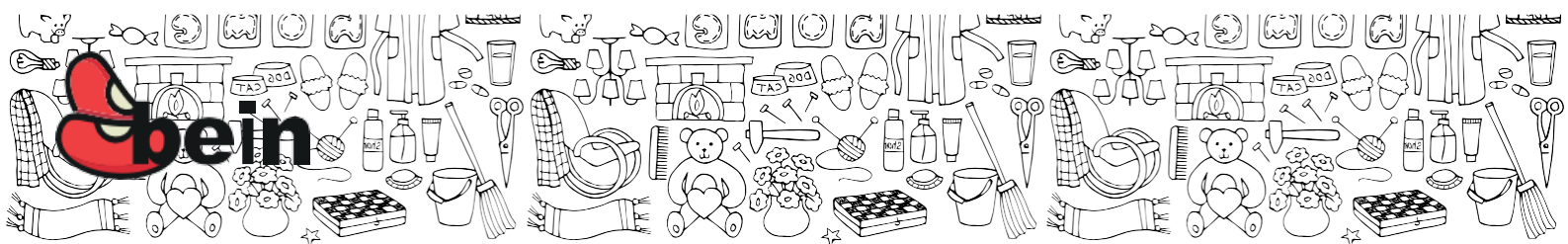
Il destinatario di un invio a firma con avviso di ricevimento deve sottoscrivere anche l'avviso. Se la sottoscrizione è rifiutata, la prova della consegna è fornita dall'operatore postale, quale incaricato di pubblico servizio. Analogamente, la prova della consegna è fornita dall'operatore postale nel caso di invii multipli diretti allo stesso destinatario, per i quali la sottoscrizione di ciascun avviso di ricevimento contestualmente alla consegna risulti impraticabile.

2.4.2. Modalità di recapito

Art. 30.

Esecuzione del recapito

Gli invii di posta sono recapitati alla persona fisica o giuridica destinataria, di regola nel luogo corrispondente



all'indirizzo indicato. Il tentativo di consegna viene effettuato per non più di due volte.

Art. 31.

Indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente.

Gli invii di posta che recano un indirizzo inesistente, se ne è impossibile la restituzione al mittente, vengono distrutti. Gli invii con indirizzo inesatto o insufficiente vengono ugualmente recapitati quando risulta possibile individuare il destinatario effettivo in modo certo e senza particolari difficoltà, altrimenti vengono trattati come quelli recanti un indirizzo inesistente. Qualora il destinatario risulti trasferito, gli invii vengono inoltrati al nuovo indirizzo, se individuabile, altrimenti vengono trattati come quelli recanti un indirizzo inesistente. Gli invii restituiti al mittente perché non è stato possibile eseguirne il recapito, recano indicazione del motivo del mancato recapito: destinatario sconosciuto, trasferito, irreperibile, indirizzo inesatto, indirizzo insufficiente.

Art. 32.

Difficoltà di recapito

Quando sussistono difficoltà che comportano speciali aggravii o pericoli per il portatore, gli invii restano a disposizione presso l'ufficio postale di distribuzione, secondo le modalità di cui all'art. 37. Servizi Postali può concordare con i destinatari la collocazione di cassette postali o altri ausili e modalità che consentano la distribuzione degli invii senza particolari problemi, difficoltà o pericoli.

Art. 33.

Distribuzione nell'ufficio postale

Gli invii di posta che non è possibile recapitare all'indirizzo indicato, possono essere ritirati presso l'ufficio postale di distribuzione dal destinatario o dalle persone a ciò abilitate dallo stesso o dalla normativa vigente, entro i termini di giacenza indicati all'art. 49. In particolare, la consegna avviene presso l'ufficio postale di distribuzione se:

- a) il valore dichiarato dell'invio o l'importo di cui è gravato superano il limite stabilito per la consegna all'indirizzo indicato;
- b) sussistono rilevanti difficoltà per il recapito;
- c) la cassetta domiciliare manca, non è idonea o conforme alle prescrizioni o agli accordi di cui all'art. 46;
- d) l'invio presenta segni visibili di manomissione.

In tutti i predetti casi il destinatario riceve un avviso che gli indica l'ufficio postale ove può effettuare il ritiro.

La consegna può avvenire presso l'ufficio postale di distribuzione, anche in base ad accordi contrattuali con i destinatari.

Art. 34.

Rifiuto dell'invio

Salvo quanto previsto dall'art. 18, l'invio rifiutato dal destinatario è restituito al mittente, accompagnato da conforme attestazione dell'operatore postale quale incaricato di pubblico servizio, con l'avvertenza che, ove la restituzione non risulti possibile, l'invio sarà distrutto. Per la restituzione al mittente i provvedimenti tariffari o gli accordi contrattuali possono prevedere il pagamento di un corrispettivo.

2.4.3. Soggetti abilitati al ritiro degli invii

Art. 35.

Nuclei familiari

Sono abilitati a ricevere gli invii di posta presso il domicilio del destinatario anche i componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dello stesso e, se vi è servizio di portierato, il portiere.

Art. 36.

Imprese

Gli invii postali diretti a imprese, o comunque indirizzati presso imprese, sono consegnati, all'indirizzo indicato, al titolare delle stesse o al personale incaricato. L'impresa può indicare i nomi delle persone incaricate, inviando all'ufficio postale di distribuzione una comunicazione scritta del legale rappresentante.

Art. 37.

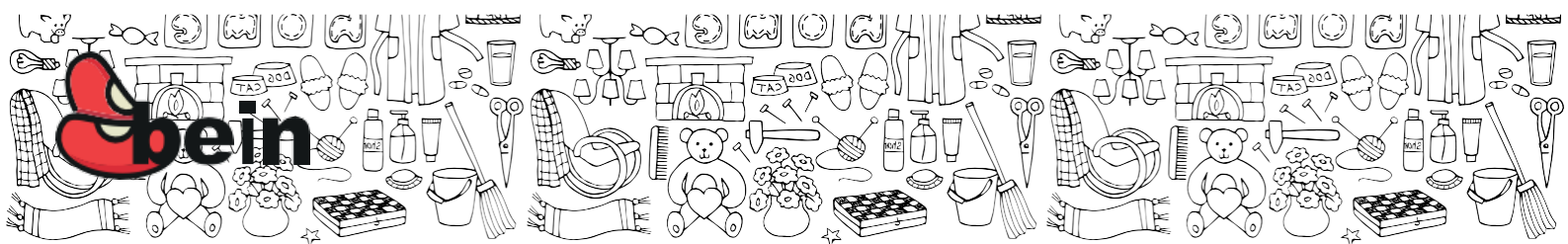
Autorità e uffici pubblici

Gli invii spediti ad autorità ed uffici pubblici aventi più sedi in una località, qualora l'indirizzo non consenta di individuare l'esatta destinazione, vengono recapitati nella sede principale della località indicata. Le autorità e gli uffici pubblici devono indicare le persone incaricate di ricevere gli invii di posta inviando una comunicazione scritta all'ufficio postale di distribuzione.

Art. 38.

Comunità, enti, persone giuridiche, associazioni e simili

Gli invii diretti a comunità, enti, persone giuridiche e associazioni in genere, o comunque indirizzati presso di essi, sono consegnati al rappresentante o al personale incaricato. Il legale rappresentante può indicare i nomi



delle persone incaricate inviando all'ufficio postale di distribuzione una comunicazione scritta.

Art. 39.

Ritiro degli invii presso l'ufficio postale

Il destinatario, o altra persona abilitata, può ritirare gli invii in giacenza, con le modalità di cui agli articoli precedenti, presso l'ufficio postale di distribuzione, che accerta in forme idonee l'identità di chi si presenta per il ritiro.

Art. 40.

Esito della consegna

Quando gli invii risultano ritirati dalle persone e nei modi indicati negli articoli precedenti, essi si considerano correttamente recapitati.

2.5. Cassette domiciliari

Art. 41.

Cassette

Per la distribuzione degli invii semplici devono essere installate, a spese di chi le posa, cassette accessibili al portalettere. Lo scomparto di deposito, la forma e le dimensioni dell'apertura devono rispondere alle esigenze del traffico postale e risultare tali da consentire di introdurre gli invii senza difficoltà particolari. Le cassette devono recare, ben visibile, l'indicazione del nome dell'intestatario e di chi ne fa uso.

Art. 42.

Ubicazione

Le cassette devono essere collocate al limite della proprietà, sulla pubblica via o comunque in luogo liberamente accessibile, salvi accordi particolari con l'ufficio postale di distribuzione.

Art. 43.

Edifici plurifamiliari o adibiti ad uso d'impresa

Negli edifici plurifamiliari, nei complessi formati da più edifici e negli edifici adibiti a sede d'impresa, le cassette delle lettere devono essere raggruppate in un unico punto di accesso.

Art. 44.

Adeguamento delle cassette non conformi

I titolari di cassette non conformi alle specifiche richieste provvedono ai necessari adattamenti entro un termine concordato con l'ufficio richiedente.

2.6. Giacenza della posta

Art. 45.

Termini di giacenza

La posta non recapitata, ove previsto, rimane in giacenza presso l'ufficio di distribuzione per il tempo di seguito indicato a decorrere dal mancato recapito: invii semplici: dieci giorni; invii a firma: trenta giorni. Il servizio di giacenza, ove conseguente a mancato recapito, può prevedere il pagamento di un corrispettivo.

Trascorsi i termini di giacenza, se non è possibile o dovuta la restituzione al mittente, gli invii vengono distrutti.

2.7. Servizi di supporto

Art. 46.

Cambio di indirizzo

È il servizio di eVolo Web Srl che, per un periodo non superiore a tre mesi, consente a chi lo richiede in forma scritta all'ufficio postale di destinazione di far proseguire la posta ad un indirizzo fornito dal richiedente diverso da quello indicato sugli invii a lui destinati, sino alla scadenza del periodo sopra indicato.

Art. 47.

Fermo posta

È il servizio di Poste italiane che, dietro il pagamento di un prezzo, tiene a disposizione del destinatario presso gli uffici postali di distribuzione la posta per la quale tale servizio è richiesto dal mittente.

Le condizioni e le clausole contrattuali che regolano il servizio sono disponibili presso tutti gli uffici postali.

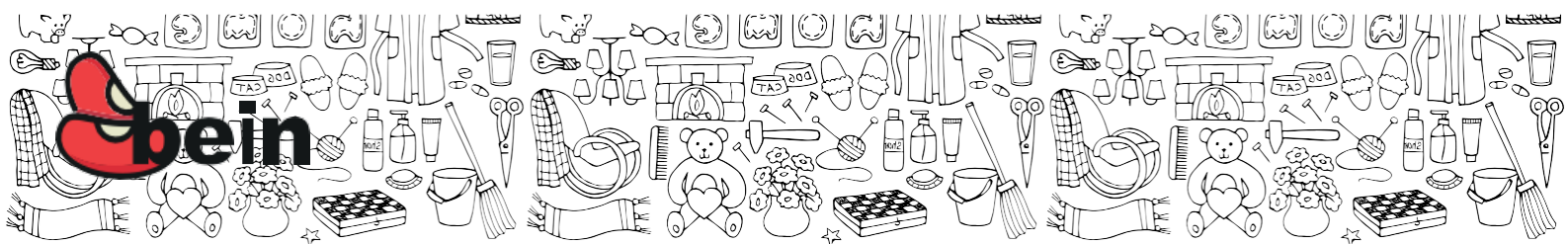
Art. 48.

Caselle postali

È il servizio di Poste italiane che mette a disposizione, nei limiti delle disponibilità, l'uso di caselle collocate presso gli uffici postali a ciò abilitati. Chi ne dispone può far indirizzare alla propria casella la posta a lui destinata. Per il servizio può essere previsto il pagamento di un corrispettivo. Le condizioni e le clausole contrattuali che regolano il servizio sono disponibili presso tutti gli uffici postali.

3. PACCHI

3.1. Descrizione



Art. 48.

Definizione

Si considerano pacchi gli invii che non eccedano i 20 kg di peso. I prezzi sono rapportati alle dimensioni degli invii.

Art. 49.

Avviso di ricevimento

Il mittente può, dietro pagamento di un corrispettivo, chiedere che gli venga inviata conferma dell'avvenuta consegna del pacco, con le modalità a sua scelta tra quelle previste.

Art. 50.

Pacco assicurato

Il mittente può assicurare il pacco contro i rischi di smarrimento, di furto e di danneggiamento dietro pagamento di un corrispettivo commisurato al valore dichiarato, e fino ad un massimo stabilito. Per i pacchi assicurati possono essere richieste specifiche modalità di confezionamento pubblicizzate in modo appropriato e disponibili presso tutti gli uffici postali.

Per i pacchi contenenti armi, preziosi e qualunque specie di valori è obbligatoria l'assicurazione nonché il rispetto delle norme di sicurezza vigenti in materia.

Art. 51.

Pacco gravato da assegno Contrassegno

La consegna dei pacchi può essere subordinata alla riscossione dal destinatario, all'atto della consegna, di un corrispettivo indicato dal mittente nel bollettino di spedizione, entro i limiti prestabiliti. La consegna avviene dopo che il destinatario ha pagato per intero l'importo dovuto e firmato per ricevuta. eVolo Web Srl corrisponde al mittente l'importo riscosso con le modalità a sua scelta fra quelle previste.

3.2. Accesso alla rete

Art. 52.

Ritiro a domicilio

L'accettazione del pacco avviene ritirando lo stesso presso il domicilio del Cliente. All'atto dell'accettazione viene consegnata al mittente una ricevuta.

Art. 53.

Condizioni di accesso

I pacchi vengono avviati dietro pagamento di quanto dovuto in base ai prezzi in vigore.

Art. 54.

Informazioni integrative

In aggiunta all'indirizzo del destinatario, eVolo Web Srl si riserva di chiedere, se necessarie per il miglior trattamento dei pacchi, tutte o alcune delle seguenti indicazioni:

- a) numero telefonico del destinatario;
- b) contenuto;
- c) nome, cognome, domicilio, codice di avviamento postale e numero telefonico del mittente;
- d) scelta del trattamento da riservare al pacco, in caso di mancata consegna.

Art. 55.

Modalità di imballaggio dei pacchi

I pacchi devono essere imballati con modalità idonee in rapporto al peso ed al contenuto e chiusi in modo da prevenire qualunque rischio di danni a persone o cose; non è ammessa la spedizione di pacchi che risulti in contrasto con disposizioni in vigore.

3.3. Modalità di pagamento

Art. 56.

Pagamento del servizio

All'atto della consegna del pacco a eVolo Web Srl, il relativo prezzo deve risultare pagato per intero.

3.4. Recapito

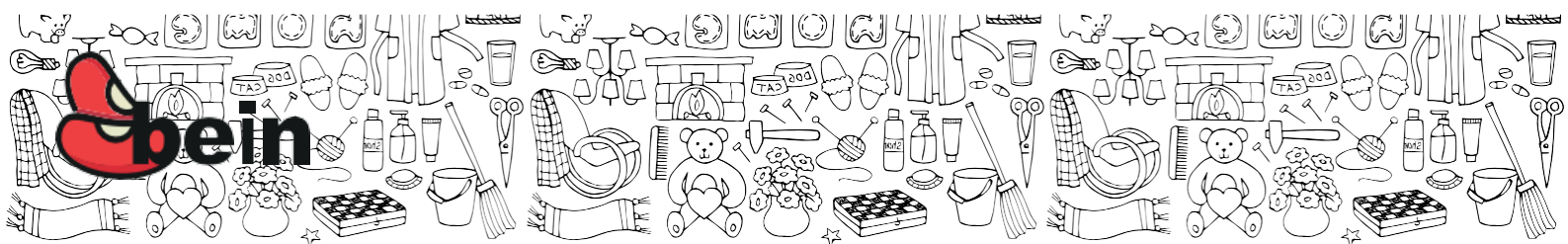
Art. 57.

Recapito dei pacchi

I pacchi sono consegnati al destinatario o ad altra persona individuata come specificato all'art. 62, nel luogo corrispondente all'indirizzo indicato, previa firma per ricevuta. Se il destinatario è impossibilitato a firmare, l'attestazione dell'avvenuta consegna è fornita dall'addetto al recapito, quale incaricato di pubblico servizio.

In caso di assenza all'indirizzo indicato, il destinatario e le altre persone abilitate a ricevere il pacco possono ritirarlo presso l'ufficio postale abilitato, entro i termini di giacenza previsti all'art. 63.

Art. 58.



Pacchi con avviso di ricevimento

Il destinatario di un pacco con avviso di ricevimento deve sottoscrivere anche l'avviso. Se la sottoscrizione è rifiutata, la prova della consegna è fornita dall'operatore postale, quale incaricato di pubblico servizio.

Art. 59.

Indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente

I pacchi che recano un indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente, quando risulta impossibile individuare il destinatario effettivo in modo certo e senza particolari difficoltà ed è impossibile o non dovuta la restituzione al mittente, possono esseri alienati con assegnazione del corrispettivo a eVolo Web Srl ovvero distrutti.

Art. 60.

Distribuzione nell'ufficio postale

I pacchi che non è possibile recapitare all'indirizzo indicato possono essere ritirati presso l'ufficio postale di distribuzione dal destinatario o dalle persone a ciò abilitate dallo stesso o dalla normativa vigente, entro i termini di giacenza di cui all'art. 63. L'avviso di arrivo del pacco indica l'ufficio postale presso cui può essere ritirato. In particolare, sono consegnati nell'ufficio postale di distribuzione:

- a) i pacchi portati al domicilio ma non recapitati per assenza del destinatario;
- b) i pacchi indirizzati "fermo posta";
- c) i pacchi per i quali tale modalità di consegna è richiesta dal mittente o dal destinatario, il quale può indicare un incaricato secondo le modalità di cui all'art. 62;
- d) i pacchi assoggettati a particolari cautele con obbligo di assicurazione (inviati dalle banche o contenenti armi o valori);
- e) i pacchi che presentano visibili segni di manomissione o di avaria del contenuto, per consentire le verifiche ed i controlli necessari nel reciproco interesse del cliente e di eVolo Web Srl.

Art. 61.

Rifiuto del pacco

Il pacco rifiutato dal destinatario, in mancanza di diversa indicazione nel bollettino di spedizione, è restituito al mittente corredato da conforme attestazione dell'addetto al recapito, quale incaricato di pubblico servizio. Per la restituzione al mittente i provvedimenti concernenti i prezzi o gli accordi contrattuali possono prevedere il pagamento di un corrispettivo.

3.4.2. Soggetti abilitati al ritiro dei pacchi

Art. 62.

Rinvio

Si applicano le disposizioni di cui al paragrafo 2.4.3 delle presenti condizioni.

3.5. Giacenza dei pacchi

Art. 63.

Termini di giacenza

I pacchi non recapitati, ove previsto, rimangono in giacenza presso l'ufficio postale di distribuzione per il periodo di sette giorni dalla data di rilascio dell'avviso di giacenza. Trascorso il termine di giacenza, il pacco viene restituito al mittente, salvo sue diverse indicazioni.

3.6. Fermo posta

Art. 64.

Fermo posta

È il servizio di eVolo Web Srl che, dietro pagamento di un prezzo, tiene a disposizione del destinatario presso gli uffici postali abilitati i pacchi per i quali tale servizio è richiesto dal mittente. Le condizioni e le clausole contrattuali che regolano il servizio sono disponibili presso gli uffici postali.