

## § 1. Disposizioni generali

1. I presenti Termini e Condizioni (T&C) stabiliscono le regole per l'implementazione e le condizioni di utilizzo dei Servizi forniti dall'Operatore, relativamente alla spedizione di beni all'interno del Territorio Nazionale.
2. I Servizi forniti dall'Operatore non fanno parte del servizio postale universale e sono forniti esclusivamente a fini commerciali.
3. I Servizi non comprendono la consegna di corrispondenza.
4. I Servizi sono forniti in conformità alla Legge Applicabile.
5. Per l'esecuzione dei Servizi l'Operatore può avvalersi di subcontraenti, per le cui azioni e omissioni l'Operatore rimane responsabile.
6. Nel processo di autenticazione, l'Operatore può chiedere all'interlocutore di specificare dati quali: il nome, il cognome, la denominazione della società e i dati di essa (se applicabili), nonché il numero di telefono e l'indirizzo e-mail del Mittente e del Destinatario.

## § 2. Definizioni

1. I termini utilizzati nei presenti Termini e Condizioni hanno il seguente significato:
  - 1) **Carta dei Servizi:** il documento pubblicato dall'Operatore ai sensi del Regolamento n. 413/14/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM"), accessibile al seguente link <https://inpost.it/carta-dei-servizi>.
  - 2) **Codice del Consumo:** Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.
  - 3) **Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3, lett. a), del Codice del Consumo.
  - 4) **Contratto:** l'accordo concluso tra il Mittente e l'Operatore a seguito dell'accettazione da parte di quest'ultimo dell'ordine inserito dal Mittente nel Modulo d'Ordine.
  - 5) **Corriere:** un membro del personale dell'Operatore o dei suoi subcontraenti che consegna i Pacchi o li ritira da un Punto di Ritiro.
  - 6) **Dati di Autorizzazione:** qualsiasi dato o informazione richiesta dall'Operatore al Destinatario al momento della consegna del Pacco al Destinatario.
  - 7) **Destinatario:** una persona, compresi i Consumatori, autorizzata a ritirare il Pacco.
  - 8) **Diritto Postale:** leggi e regolamenti applicabili ai servizi postali in Italia.
  - 9) **Etichetta:** parte dell'imballaggio del Pacco che contiene i dati necessari per fornire i Servizi e il numero che consente di tracciare il Pacco.
  - 10) **Forza Maggiore:** eventi esterni, impossibili da prevedere e/o i cui effetti non possono essere evitati con l'ordinaria diligenza professionale richiesta dalla Legge Applicabile, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi naturali (terremoti, uragani, inondazioni), sommosse, scioperi generali, epidemie, pandemie, azioni militari e azioni di autorità pubbliche (divieti di importazione o esportazione, blocco di frontiere e porti, espropri, ecc.).
  - 11) **Giorno Lavorativo:** qualsiasi giorno dal lunedì al venerdì, ad eccezione delle festività, ai sensi della Legge Applicabile.
  - 12) **Gruppo InPost:** InPost S.A. (società per azioni lussemburghese, *société anonyme*) con sede legale in Lussemburgo all'indirizzo: 70, route d'Esch, L-1470 Lussemburgo, Granducato di Lussemburgo, iscritta al registro di commercio lussemburghese (RCS) con il numero B248669, codice fiscale LU327 511 80, e le altre società di cui InPost S.A. ha il controllo.
  - 13) **InPost Direct:** la funzionalità che consente di scegliere il Servizio e di inviare un ordine di spedizione di Pacchi, senza la necessità di creare un account, secondo le regole specificate nei T&C.
  - 14) **Legge Applicabile:** la legge italiana.
  - 15) **Listino Prezzi:** un documento che determina il prezzo dei Servizi e un elenco di spese aggiuntive, disponibile sul Sito Web.
  - 16) **Locker:** un armadio di deposito composto da scomparti, che consente alla persona autorizzata di inviare o ritirare un Pacco in modalità self-service. La rete di Locker può includere macchine con le seguenti caratteristiche:
    - i. Locker disponibili 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana,
    - ii. Locker con disponibilità limitata nel tempo a causa della loro ubicazione, in particolare in locali con orari di apertura limitati, in base alla quale il rispettivo Locker può avere una combinazione di una o più delle caratteristiche summenzionate.Un elenco aggiornato dei Locker con informazioni sulle loro caratteristiche è disponibile sul Sito Web.
  - 17) **Magazzino:** una unità organizzativa della rete logistica dell'Operatore.
  - 18) **Mittente:** qualsiasi persona, compresi i Consumatori, a cui l'Operatore fornisce il Servizio sulla base dei T&C, senza concludere un contratto separato.

- 19) **Modulo d'Ordine:** il modulo disponibile all'indirizzo: <https://inpost.it/direct/it>, destinato all'invio di Pacchi con la funzionalità InPost Direct.
- 20) **Operatore:** Locker InPost Italia s.r.l., con sede legale in viale Cassala, 30 - 20143 Milano, iscritta al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, partita IVA. 08568700960, - capitale sociale Euro 110.000 i.v., indirizzo PEC: lockerinpostitaliasrl@legalmail.it.
- 21) **Pacco:** un bene che l'Operatore riceve dal Mittente per la consegna dal Punto di Ritiro al Punto di Consegna.
- 22) **PUDO:** luogo gestito da personale che consente alla persona autorizzata di ritirare o spedire un Pacco.
- 23) **Punto di Consegna:** un PUDO o un Locker di destinazione del Pacco indicato dal Mittente nel Modulo d'Ordine.
- 24) **Punto di Ritiro:** un PUDO o Locker situato in Italia dal quale il Pacco viene spedito dal Mittente.
- 25) **Servizi:** il Servizio Principale e i Servizi Aggiuntivi collegati al Servizio Principale forniti secondo le disposizioni dei presenti Termini e Condizioni.
- 26) **Servizi Aggiuntivi:** i servizi offerti dall'Operatore esclusivamente in relazione alla fornitura del Servizio Principale, che sono specificati nei T&C, nel Listino Prezzi o sul Sito Web.
- 27) **Servizi Principali:** i Servizi che consistono nella raccolta, trasporto e consegna dei Pacchi.
- 28) **Sito Web:** il Sito Web dell'Operatore disponibile all'indirizzo: <https://inpost.it>.
- 29) **Termini e Condizioni o T&C:** i presenti Termini e Condizioni e gli Allegati ad essi allegati, nella versione vigente e applicabile alla data in cui il Servizio è ordinato.
- 30) **Territorio Nazionale:** il territorio della Repubblica italiana.

### § 3. Ambito dei Servizi

1. L'Operatore fornisce il Servizio solamente nel Territorio Nazionale e in particolare nelle località in cui l'Operatore dispone del Punto di Ritiro o del Punto di Consegna.
2. I Servizi sono forniti nei Giorni Lavorativi. Il tempo di consegna dei Pacchi viene conteggiato in base ai Giorni Lavorativi, a partire dal primo Giorno Lavorativo successivo al giorno in cui il Pacco è stato consegnato dal Mittente presso il Punto di Ritiro. Ad esempio, se un Pacco viene consegnato presso il Punto di Ritiro il lunedì, l'Operatore lo preleva il martedì e martedì è il giorno a partire dal quale si inizia a calcolare il tempo di consegna; quindi, se tale tempo di consegna è, ad esempio, D+5, il martedì è considerato il giorno "D" (giorno "0") in cui avviene il ritiro.
3. I Servizi forniti sono specificati nei T&C, nel Listino Prezzi o sul Sito Web.
4. I PUDO e i Locker sono disponibili in determinati giorni e orari di funzionamento secondo l'elenco pubblicato sul Sito Web alla pagina: <https://inpost.it/trova-un-locker>. Inoltre, il Sito Web contiene informazioni sulle dimensioni richieste dei Pacchi che possono essere accettati per la spedizione presso i PUDO e i Locker, qualora tali dimensioni differiscano da quelle indicate al §4, e qualsiasi informazione sull'impossibilità di fornire i Servizi mediante i PUDO e i Locker.
5. L'Operatore indica se alcuni Locker o PUDO (i) non sono disponibili per fornire Servizi per Pacchi di tutte le dimensioni e pesi indicati nei T&C, (ii) non possono fornire alcuni Servizi Aggiuntivi, (iii) operano a condizioni diverse per quanto riguarda i loro orari di funzionamento o (iv) operano a condizioni diverse per quanto riguarda i Servizi offerti per mezzo di essi. Per questo motivo, l'Operatore raccomanda che il Mittente, prima di selezionare il Locker o il PUDO come Punto di Ritiro o Punto di Consegna, verifichi le caratteristiche del Locker o del PUDO selezionato, comprese le condizioni e gli orari di funzionamento, in modo che la loro selezione corrisponda alle preferenze del Mittente e/o del Destinatario. Sul Sito Web è disponibile un elenco aggiornato dei Locker o PUDO con informazioni sulle loro caratteristiche. La scelta del Locker o del PUDO appropriato avviene a rischio e responsabilità del Mittente.
6. L'Operatore non offre la stampa dei documenti relativi ai Servizi prestati, ma fornisce al Mittente la versione elettronica di tali documenti, compresa la conferma del pagamento. Il Mittente può, autonomamente, salvare e stampare i predetti documenti.

### § 4. Requisiti dei Pacchi

1. I Pacchi devono essere conformi ai requisiti della Legge Applicabile, dei T&C e delle seguenti categorie assegnate a determinati scomparti dei Locker.

Categorie di dimensioni del Pacco	Altezza minima del Pacco (in mm) compreso l'imballaggio	Dimensioni massime del Pacco (in mm) compreso l'imballaggio (altezza x larghezza x	Peso massimo del Pacco [in kg]
-----------------------------------	---	--	--------------------------------

		lunghezza)	
Dimensione "A"	21	80 x 380 x 640	25
Dimensione "B"	81	190 x 380 x 640	25
Dimensione "C"	191	390 x 380 x 640	25

Le dimensioni massime dei Pacchi sopra indicate sono illustrate dalle seguenti immagini:



- 
- Nel caso di Pacchi per le categorie di dimensioni "A" e "B", l'altezza del Pacco è il suo lato più corto, mentre nel caso di un Pacco di categoria "C", l'altezza di tale Pacco è il lato di lunghezza intermedia, cioè il lato che non è né il più corto né il più lungo. Le immagini mostrate sopra sono fornite a titolo illustrativo. Le dimensioni indicate sono arrotondate al rialzo se il valore dopo la virgola è uguale o superiore a 5 decimi (ad esempio, 19,59 = 20,00), o al ribasso se il valore decimale è inferiore a 5 decimi (ad esempio, 19,40 = 19,00).
- È vietato includere nei Pacchi articoli vietati dalla legge o dall'Allegato n. 1 dei T&C.
- Inoltre, l'Operatore non accetterà Pacchi contenenti qualsiasi altro oggetto che, pur non essendo menzionato nell'Allegato n. 1, non può, a giudizio dell'Operatore, essere trasportato in modo sicuro o legale. In caso di ragionevole dubbio che il Pacco sia lo strumento di un crimine o che il suo contenuto rappresenti una minaccia per le persone o l'ambiente, l'Operatore dovrà immediatamente informarne le autorità competenti e dovrà trattenere e mettere in sicurezza il Pacco fino a quando tali autorità non lo avranno ispezionato. Negli altri casi, l'Operatore ha il diritto di rifiutare i tentativi di consegnare al Destinatario un Pacco dal contenuto inaccettabile e lo restituirà al Mittente. In tale ipotesi, il costo della restituzione si intende convenzionalmente determinato in misura pari al prezzo del Servizio non eseguito e sarà compensato con quest'ultimo.
- Il Mittente si assume la piena responsabilità di inserire nel Pacco beni sensibili agli sbalzi di temperatura e non resistenti alle basse e alte temperature o ad altre condizioni atmosferiche variabili (pressione atmosferica, umidità, ecc.). L'Operatore dichiara che la temperatura all'interno del Locker è vicina alla temperatura ambiente, ma in periodi molto assolati o con temperatura ambiente più alta, può anche superare significativamente la temperatura ambiente, così come la relativa temperatura può diminuire a causa del gelo o di una temperatura ambiente più bassa.
- I Pacchi devono essere imballati in modo corretto e sicuro dal Mittente, ossia in modo tale da rendere impossibile l'apertura del Pacco senza interferire con l'imballaggio, evitare il danneggiamento e/o la perdita del suo contenuto e il danneggiamento e/o la perdita di altre spedizioni durante il trasporto, nonché in modo tale da non mettere in pericolo la sicurezza delle persone impiegate dall'Operatore nell'esecuzione dei Servizi.
- Il Mittente garantisce che l'imballaggio del Pacco è appropriato per il suo contenuto, che è stato adattato al suo contenuto, in particolare che tiene conto delle proprietà del suo contenuto, delle condizioni atmosferiche e delle altre circostanze che possono incidere sulle condizioni dell'imballaggio del Pacco, anche dopo la sua accettazione da parte dell'Operatore, comprese le circostanze relative al trasporto del Pacco da parte dell'Operatore. Inoltre, l'Etichetta deve essere apposta sul Pacco in modo tale da non scollarsi o staccarsi accidentalmente. I doveri dettagliati del Mittente e le regole per mettere in sicurezza il contenuto dei Pacchi e il loro imballaggio sono disponibili nel documento intitolato **Regole di preparazione e imballaggio dei pacchi InPost**, la cui versione aggiornata è disponibile sul Sito Web all'indirizzo [www.inpost.it/come-preparare-un-pacco](http://www.inpost.it/come-preparare-un-pacco).
- L'Operatore accetta solo Pacchi di formato standard (pacchi postali cubici, rettangolari, poligonali). Non è consentito inviare Pacchi che non hanno una forma standard e regolare, Pacchi con elementi sporgenti o avvolti in un materiale che impedisca il movimento agevole sul nastro trasportatore.
- L'Operatore può accettare in via condizionata la spedizione del Pacco la cui forma non sia standard e regolare, se rientra in determinati limiti di dimensioni e peso. L'Operatore si riserva il diritto di addebitare un costo aggiuntivo - indicato nel Listino Prezzi - in caso di accettazione per la spedizione di un Pacco la cui forma non sia standard e

regolare.

10. Nel caso in cui il Mittente consegni all'Operatore un Pacco di dimensioni eccessive, vale a dire un Pacco che superi una qualsiasi delle dimensioni o il peso specificati per la categoria di dimensioni "C", ai sensi delle disposizioni del paragrafo 1 di cui sopra, l'Operatore ha il diritto di rifiutare di tentare di consegnare al Destinatario il Pacco e restituirlo al Mittente. In tale ipotesi, il costo della restituzione si intende convenzionalmente determinato in misura pari al prezzo del Servizio non eseguito e sarà compensato con quest'ultimo.
11. Se il Mittente consegna all'Operatore beni per i quali sono già state pagate accise, il Mittente deve attenersi a tutte le normative pertinenti, in particolare a quelle relative alla tracciabilità. Il Mittente garantisce di poter dimostrare, se necessario, di aver adempiuto correttamente a questi obblighi e che tali obblighi esulano dalla responsabilità dell'Operatore.

### **§ 5. Pagamento**

1. I prezzi dei Servizi forniti dall'Operatore, così come le eventuali spese aggiuntive e i supplementi, sono specificati nel Listino Prezzi.
2. È vincolante solo la versione del Listino Prezzi in vigore alla data in cui il Servizio è ordinato.
3. Il corrispettivo per il Servizio ordinato con InPost Direct si considera pagato quando il Mittente, utilizzando il Modulo d'Ordine, effettua il pagamento del Servizio in conformità al Listino Prezzi in vigore in quel momento. Il pagamento non può essere effettuato durante la spedizione del Pacco, né presso il Locker, né presso il PUDO.
4. Il Servizio può essere pagato solo in anticipo, al momento della finalizzazione dell'ordine del Servizio nel Modulo d'Ordine, mediante il prestatore di servizi di pagamento con cui l'Operatore ha concluso il relativo accordo per l'effettuazione dei pagamenti, compilando i moduli di pagamento messi a disposizione dal predetto prestatore di servizi di pagamento.
5. Se l'Etichetta non è stata ancora utilizzata al momento della scadenza del suo termine di validità (incluso qualsiasi termine di validità prorogato su richiesta del Mittente), l'Operatore, tramite il prestatore di servizi di pagamento, rimborserà al Mittente, su richiesta di quest'ultimo, il costo dell'Etichetta. Il rimborso avverrà automaticamente entro 14 giorni a partire dal giorno successivo a quello di scadenza dell'Etichetta.
6. Dopo che il Mittente ha utilizzato un'Etichetta per ordinare un Servizio, al completamento del Servizio il Mittente perderà automaticamente il proprio diritto di recedere dal Contratto stipulato per l'acquisto dell'Etichetta e di ricevere il rimborso del relativo prezzo, ai sensi del successivo articolo 16.
7. La fattura sarà inviata all'indirizzo e-mail del Mittente indicato nel Modulo d'Ordine. Copia della fattura emessa nei confronti di un Mittente munito di Partita Iva e Codice Fiscale italiani sarà disponibile anche sul portale dell'Agenzia delle Entrate.
8. Tutti i rimborsi del prezzo pagato per il Servizio dal Mittente previsti nei T&C saranno effettuati tramite accredito sullo stesso strumento di pagamento (ossia lo stesso conto corrente, carta di debito, carta di credito, ecc.) già utilizzato dal Mittente per il pagamento del Servizio, fatta eccezione per l'ipotesi di rinuncia al diritto di reclamo da parte del Mittente a favore del Destinatario. Diversamente, i rimborsi degli indennizzi di cui all'art. 13 saranno effettuati tramite accredito sulle coordinate bancarie del Mittente o del Destinatario che l'Operatore richiederà ai predetti in caso di accettazione del reclamo.
9. L'Operatore non pratica nei confronti dei Consumatori adeguamenti individuali del prezzo del Servizio. In particolare, l'Operatore non pratica nei confronti dei Consumatori adeguamenti individuali del prezzo del Servizio sulla base di algoritmi basati sulle attività del Consumatore (comprese quelle passate) o sulle sue preferenze. L'Operatore non attua neanche processi decisionali automatizzati.

### **§ 5bis. Modalità di pagamento**

1. Il Mittente può adempiere ai propri obblighi di pagamento esclusivamente tramite i metodi di pagamento di seguito specificati, a condizione che l'Operatore possa in ogni momento escludere uno o più di tali metodi indicandolo sul Sito Web o con altri mezzi di comunicazione appropriati prima dell'esecuzione del pagamento:
  - a) carta di credito;
  - b) carta di debito.
2. Per quanto riguarda in particolare le carte di credito, l'Operatore accetta: Visa e Mastercard.
3. In caso di pagamento tramite carta di credito, il Mittente eseguirà il pagamento previa indicazione del numero della carta, della data di scadenza e del codice di sicurezza a tre cifre riportato sul retro della carta.
4. Il pagamento sarà considerato completato a seguito dell'esito positivo della transazione e della conclusione della procedura d'ordine.

### **§ 6. Diritti dell'Operatore**



1. L'Operatore può risolvere unilateralmente il Contratto, rifiutare di eseguire i Servizi o interromperli, rispettivamente ai sensi degli articoli 1456 e 1460 c.c., se:
  - 1) il Mittente non rispetta i requisiti specificati nei T&C, in particolare per quanto riguarda i contenuti del Pacco vietati di cui all'Allegato n. 1 e le regole di imballaggio;
  - 2) il contenuto o l'imballaggio del Pacco espone terzi, l'Operatore, altri Pacchi o l'ambiente a reclami o danni potenziali o effettivi;
  - 3) sull'imballaggio del Pacco o in parti visibili del suo contenuto siano presenti testi, immagini, disegni o altri segni grafici che violino la Legge Applicabile;
  - 4) il ritiro o il trasporto del Pacco è vietato ai sensi della Legge Applicabile;
  - 5) il Mittente è inadempiente nei pagamenti dei Servizi forniti dall'Operatore.
2. La verifica della possibilità di consegnare il Pacco senza distruggere o danneggiare i suoi contenuti viene effettuata solo sulla base delle caratteristiche del Pacco che l'Operatore può visionare dall'esterno del suo imballaggio.
3. Se l'Operatore risolve unilateralmente il Contratto, rifiuta di eseguire i Servizi o li interrompe per motivi specificati nel precedente paragrafo 1, il Pacco accettato viene restituito al Mittente a spese di quest'ultimo. In caso di risoluzione del Contratto e di interruzione del Servizio, il costo della restituzione si intende convenzionalmente determinato in misura pari al prezzo del Servizio non eseguito e sarà compensato con quest'ultimo.
4. L'accettazione, da parte dell'Operatore, del Pacco dal Mittente non comporta alcuna presunzione di conformità del contenuto del Pacco ai T&C.
5. L'Operatore si riserva il diritto di effettuare dei controlli sul Pacco in ogni fase della fornitura del Servizio, ogni qual volta vi sia un ragionevole motivo di sospettare la sua non conformità ai T&C o la sussistenza di possibili rischi per la sicurezza. A seguito dell'ispezione, l'Operatore si riserva il diritto, ai sensi del precedente paragrafo 1, di (i) rifiutare il Pacco, (ii) accettare il Pacco, (iii) risolvere il Contratto, interrompendo così la fornitura del Servizio e restituendo il Pacco al Mittente a spese di quest'ultimo (in tale ipotesi, il costo della restituzione si intende convenzionalmente determinato in misura pari al prezzo del Servizio non eseguito e sarà compensato con quest'ultimo) o (iv), in situazioni eccezionali e giustificate, ai sensi della Legge Applicabile, distruggere il contenuto del Pacco, in particolare se costituisce una minaccia per le persone o per altri Pacchi.
6. Qualora il contenuto o l'imballaggio difettoso del Pacco provochi:
  - 1) la necessità di adottare misure speciali per proteggere la proprietà dell'Operatore, anche distruggendo il contenuto del Pacco o richiedendo i servizi di terzi che dispongano di strumenti specialistici per la distruzione, lo smaltimento o la protezione del contenuto del Pacco non conforme ai T&C, anche quando tale protezione sia necessaria per consentire la prosecuzione del lavoro del personale dell'Operatore o dei subcontraenti durante il trasporto, lo smistamento e la consegna del Pacco; oppure
  - 2) lesioni fisiche al personale dell'Operatore o dei suoi subcontraenti che causano danni alla salute di un dipendente o l'interruzione del lavoro svolto da tale personale al fine di ricevere cure mediche; oppure
  - 3) la necessità di evacuare i dipendenti dall'edificio o dai locali dell'Operatore o dei suoi subcontraenti o la necessità di abbandonare permanentemente o temporaneamente mezzi di trasporto (compresi i veicoli) che trasportano il Pacco, nonché le attrezzature utilizzate per il trasporto, la consegna o il deposito di tale Pacco; oppure
  - 4) danni al Pacco di un altro Mittente nel processo di movimentazione, trasporto, smistamento o consegna del Pacco;l'Operatore può richiedere il risarcimento dei danni ai sensi della Legge Applicabile.
7. Nel caso in cui l'imballaggio del Pacco sia danneggiato in misura tale da poter causare ulteriori danni al Pacco o la perdita del suo contenuto, l'Operatore può, al fine di continuare l'esecuzione dei Servizi, proteggere il Pacco da ulteriori danni o perdite (anche reimballando il Pacco). Se il danneggiamento dell'imballaggio del Pacco è tanto esteso da rendere impossibile continuare a svolgere il Servizio, l'Operatore restituirà il Pacco al Mittente, secondo le condizioni stabilite nei T&C.

## **§ 7. Invio di Pacchi**

1. L'Operatore consente al Mittente di spedire Pacchi con la funzionalità InPost Direct, utilizzabile mediante il Modulo d'Ordine, alle condizioni specificate nei paragrafi seguenti.
2. Al momento dell'ordine del Servizio tramite il Modulo d'Ordine InPost Direct, il Mittente è tenuto a fornire i seguenti dati del Mittente e del Destinatario: nome e cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono cellulare, indirizzo di fatturazione (solo per il Mittente). Il Mittente è responsabile in caso di indicazione di dati errati.
3. InPost Direct consente l'invio dei Pacchi tramite i Locker e alcuni PUDO prestabiliti. Un elenco aggiornato dei luoghi presso i quali è consentito l'invio di Pacchi, con i relativi orari di apertura e caratteristiche, è disponibile sul Sito Web al seguente link: <https://inpost.it/trova-un-locker>.

4. Nell'invio del Pacco tramite il Locker, il Mittente segue le istruzioni e la procedura pubblicate sul Sito Web e visualizzate direttamente sullo schermo del Locker. Prima della spedizione del Pacco tramite il Locker, l'Operatore fornisce al Mittente i T&C in formato elettronico, anche mediante indicazione del link al Sito Web in cui sono pubblicati i T&C. Ogni Pacco può essere inserito nel Locker una sola volta. Ogni Etichetta può essere utilizzata per un solo Pacco. Il Mittente può inserire un solo Pacco in ogni scomparto del Locker.
5. Il Mittente è responsabile della corretta preparazione del Pacco, tra cui: l'utilizzo di un imballaggio adeguato, la chiusura dell'imballaggio e la generazione, stampa e l'apposizione dell'Etichetta sull'imballaggio del Pacco. Per ogni Pacco inviato deve essere preparata un'Etichetta distinta, necessaria per la corretta gestione del processo di consegna dei Pacchi da parte dell'Operatore. I Pacchi preparati in modo non corretto, senza Etichetta o con un'Etichetta illeggibile non saranno accettati o saranno riportati al Magazzino dell'Operatore.
6. Il Mittente è responsabile della corretta e completa indicazione dei dati del Destinatario e della corretta predisposizione dell'Etichetta, che sarà generata dal Mittente fornendo almeno il numero di cellulare e l'indirizzo e-mail del Mittente, il numero di cellulare e l'indirizzo e-mail del Destinatario, le dimensioni del Pacco, il valore della copertura aggiuntiva in caso di Servizi Aggiuntivi di tutela, nonché selezionando la modalità di spedizione del Pacco, tenendo conto di: 1) peso e dimensioni del Pacco, 2) portata di eventuali Servizi Aggiuntivi ordinati nell'ambito del Servizio e 3) limitazioni concernenti il Punto di Ritiro o il Punto di Consegna in relazione ai predetti punti nn. 1) e 2), se tali restrizioni sono previste dall'Operatore sul Sito Web prima dell'esecuzione del Servizio. Il mancato invio dei dati corretti e/o la mancata etichettatura corretta del Pacco può comportare l'impossibilità di eseguire o l'esecuzione errata del Servizio.
7. Il Mittente dovrà:
  - 1) leggere e comprendere l'elenco degli articoli vietati che non possono essere inclusi nel Pacco ai sensi della Legge Applicabile e/o dei T&C;
  - 2) non inserire all'interno dei Pacchi articoli vietati dalla Legge Applicabile e/o dai T&C;
  - 3) inserire solo dati veritieri e corretti del Mittente e del Destinatario del Pacco;
  - 4) assumersi la piena responsabilità legale, anche ai sensi della Legge Applicabile penale, per il caso in cui rilasci dichiarazioni false, inesatte o fuorvianti sul contenuto del Pacco e sui dati del Mittente e del Destinatario del Pacco, nonché per il caso in cui spedisca un Pacco contenente articoli vietati ai sensi della Legge Applicabile e dei T&C.
8. L'Etichetta generata con InPost Direct ha una validità di 30 giorni, calcolati a partire dal momento dell'addebito del relativo costo. Dopo tale termine, non è possibile spedire il Pacco con la stessa Etichetta tramite un Punto di Ritiro.
9. Per l'invio di un Pacco, il Mittente è tenuto a indicare il numero di cellulare del Destinatario per consentirgli di essere avvisato dell'invio del Pacco e del Punto di Consegna. Inoltre, il Mittente può fornire i dati relativi all'indirizzo e all'e-mail del Destinatario. La fornitura da parte del Mittente dei numeri di telefono (del Mittente e del Destinatario) e degli indirizzi e-mail (del Mittente e del Destinatario) è necessaria per permettere all'Operatore di fornire il Servizio, e tali dati sono utilizzati per comunicare con il Mittente o il Destinatario durante l'esecuzione del Servizio, in particolare per informare il Destinatario sulla possibilità di ritirare il Pacco.

#### **§ 7bis. Tempi di consegna**

1. Il tempo massimo di consegna stimato per i Pacchi è di cinque (5) giorni (dove il numero di giorni è inteso come il numero di Giorni Lavorativi calcolati a partire dal giorno successivo al Giorno Lavorativo in cui il Pacco è considerato spedito ai sensi dei T&C). Il periodo massimo di consegna è aumentato di +1 giorno per la Sicilia e la Sardegna. Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, compreso il caso in cui il Locker o il PUDO abbiano raggiunto la piena capacità di deposito, non sia possibile consegnare il Pacco al Punto di Consegna indicato nell'ordine del Servizio, l'Operatore può reindirizzare il Pacco ad un altro Punto di Consegna tra quelli più vicini a quello inizialmente indicato, notificando il Mittente e il Destinatario del nuovo Punto di Consegna.
2. Se non vi sono altri Punti di Consegna nel raggio di cinque (5) chilometri, il Pacco verrà restituito al Mittente.
3. Tutti i tempi di consegna sopra indicati sono una stima, il che significa che l'Operatore compirà ogni ragionevole sforzo per consegnare entro tali termini.
4. Per il calcolo dei tempi di consegna, i giorni in cui si verificano eventi di Forza Maggiore o scioperi che comportano il blocco delle strade pubbliche da parte di soggetti diversi dall'Operatore e dai suoi subcontraenti non saranno conteggiati, se gli eventi di Forza Maggiore o gli scioperi incidono sul trasporto dei Pacchi, in particolare se si verificano lungo il percorso abituale di trasporto dei Pacchi.
5. Il tempo di giacenza del Pacco, ossia il tempo durante il quale il Destinatario può recuperare il Pacco dal Punto di Consegna prima che lo stesso Pacco venga rimosso, sarà calcolato a partire dal momento in cui il Pacco viene depositato presso il Punto di Consegna e avrà la seguente durata:

Locker	Locker in un edificio con orari di apertura limitati	PUDO
3 Giorni Lavorativi	3 Giorni Lavorativi	3 Giorni Lavorativi

### **§ 8. Movimentazione e tracciamento dei pacchi**

1. Il Pacco sarà trasportato dal Punto di Ritiro al Punto di Consegna.
2. Dopo che il Pacco è stato depositato presso il Punto di Consegna, il Destinatario riceve un SMS o un'e-mail:
  - 1) sulla possibilità di ritirare il Pacco entro il tempo di giacenza specificato nel precedente art. 7 bis, e
  - 2) con i seguenti Dati di Autorizzazione: PIN o codice QR.
3. Se il Destinatario non ritira il Pacco entro il termine sopra indicato, il Pacco sarà considerato non ritirato e verrà rispedito al Mittente.
4. Il Mittente si assume il rischio del mancato ritiro del Pacco da parte del Destinatario. In questo caso, il corrispettivo pagato per il Servizio sarà compensato con il pagamento dovuto all'Operatore per la restituzione del Pacco al Mittente.
5. La verifica del Destinatario si basa sui Dati di Autorizzazione sopra indicati.
6. Inserendo il numero di spedizione del Pacco sul Sito Web è possibile tracciare lo stato attuale della consegna del Pacco. La tracciabilità è possibile dal momento della registrazione del Pacco nel sistema dell'Operatore fino al ritiro da parte del Destinatario o alla restituzione al Mittente.

### **§ 9. Consegna dei Pacchi**

1. L'Operatore distingue separatamente il momento della consegna del Pacco, da un lato, e il momento in cui la prestazione del Servizio Principale è completata, dall'altro (compreso l'adempimento delle condizioni relative ai tempi massimi di consegna), in conformità a quanto segue:
  - 1) il Pacco si considera consegnato quando il relativo scomparto del Locker viene aperto da una persona in possesso dei Dati di Autorizzazione, oppure, se la consegna viene effettuata presso il PUDO, nel momento in cui il Pacco viene ritirato da tale persona; e
  - 2) il Servizio Principale si considera completato nel momento in cui si consente al Destinatario di ritirare il Pacco secondo i T&C, il che avverrà al momento della consegna del Pacco presso il Punto di Consegna. Il momento in cui il Pacco viene consegnato al Punto di Consegna è anche la base per determinare se l'Operatore ha rispettato il tempo massimo di consegna.
2. Dopo aver consegnato il Pacco al Punto di Consegna, l'Operatore lo comunica al Destinatario tramite SMS o e-mail.
3. Il Destinatario si assume il rischio relativo all'eventuale comunicazione dei Dati di Autorizzazione ad altre persone. La persona che riceve i Dati di Autorizzazione si intende autorizzata dal Destinatario a ritirare il Pacco in nome e per conto del Destinatario.
4. Dopo la scadenza del termine per il ritiro del Pacco, il Destinatario può ancora ritirare il Pacco, ma solo fino al momento in cui il Pacco viene ritirato dal Corriere per avviare il processo di restituzione del Pacco. Tuttavia, l'Operatore - per ragioni legate alla logistica del ricevimento e della consegna dei Pacchi - non garantisce questa possibilità o un momento specifico in cui il Pacco possa ancora essere recuperato dal Destinatario dopo la scadenza del termine di ritiro.

### **§ 10. Restituzione dei Pacchi**

1. Il costo per eventuali restituzioni di Pacchi non ritirati o di Pacchi che non possono essere consegnati o restituiti (anche in caso di risoluzione del Contratto per motivi imputabili al Mittente) si intende convenzionalmente determinato in misura pari al prezzo del Servizio non eseguito e sarà compensato con quest'ultimo.
2. I Pacchi vengono restituiti come segue:
  - 1) presso il Locker dal quale il Pacco è stato prelevato dall'Operatore;
  - 2) presso il PUDO da cui il Pacco è stato inviato dal Mittente, anche se tale PUDO non costituisce un Punto di Consegna (in conformità alle informazioni su tale PUDO disponibili nell'elenco di tali punti sul Sito Web).
3. Il ritiro da parte del Mittente dei Pacchi restituiti avviene secondo principi analoghi a quelli della loro consegna.
4. Nel caso in cui non sia stato possibile completare i Servizi a causa del mancato ritiro del Pacco da parte del Destinatario presso il Punto di Consegna entro tre (3) giorni dalla consegna, come previsto dal precedente articolo 7 bis, l'Operatore ritirerà dal Punto di Consegna il Pacco non ritirato e lo restituirà al Mittente. Il Mittente si assume il rischio del mancato ritiro del Pacco da parte del Destinatario. In tale ipotesi, il costo della restituzione si intende

convenzionalmente determinato in misura pari al prezzo del Servizio non eseguito e sarà compensato con quest'ultimo.

### **§ 11. Responsabilità dell'Operatore**

1. Fermo restando l'indennizzo corrisposto a seguito della presentazione di un reclamo ai sensi del successivo articolo 12 e salvo quanto diversamente previsto nel presente articolo o in altre parti dei T&C, l'Operatore è responsabile per la mancata o inesatta prestazione dei Servizi ai sensi di quanto previsto dall'articolo 1696 c.c. o da altre disposizioni previste dal Codice Civile e, in generale, dalla Legge Applicabile.
2. L'Operatore non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dei Servizi, qualora si sia verificata:
  - 1) a causa di un evento di Forza Maggiore, e/o
  - 2) per motivi imputabili esclusivamente al Mittente o al Destinatario, e/o
  - 3) a causa della violazione, da parte del Mittente o del Destinatario, delle disposizioni della Legge Applicabile o dei T&C, ivi comprese le regole sull'imballaggio specificate nel documento intitolato "*Regole di preparazione e imballaggio dei pacchi InPost*" di cui al precedente articolo 4.4.
3. L'Operatore non sarà responsabile per la perdita o il danneggiamento di Pacchi contenenti articoli vietati da questi T&C e/o dalla Legge Applicabile.
4. L'Operatore non sarà responsabile per i danni al contenuto di un Pacco che siano stati prevedibilmente causati dalle normali condizioni di movimentazione, trasporto e deposito dei Pacchi (per quanto riguarda la temperatura, l'umidità, il movimento, l'orientamento dei Pacchi, la durata del trasporto, ecc.), come dettagliate nel documento intitolato "*Regole di preparazione e imballaggio dei pacchi InPost*" di cui al precedente articolo 4.4.
5. A pena di decadenza da ogni pretesa di risarcimento o dall'indennizzo di cui al successivo articolo 12, il Mittente e/o il Destinatario dovranno notificare all'Operatore (i) l'eventuale danneggiamento totale o parziale esteriore evidente del Pacco, ivi compreso il contenuto dello stesso, oppure (ii) gli eventuali danni totali o parziali arrecati al contenuto del Pacco che non siano desumibili da danni esteriori evidenti del Pacco, non appena scoperti e comunque non oltre 8 giorni dalla consegna del Pacco, ai sensi dell'art. 1698 c.c.. In caso di Pacco perduto, la notifica all'Operatore dovrà avvenire non oltre 8 giorni dalla scadenza del termine di consegna di cui al successivo § 12 c. 6 lett. a).
6. L'Operatore non è responsabile per i ritardi nella consegna del Pacco al Punto di Consegna e per i ritardi nella consegna del Pacco direttamente al Destinatario, se ciò deriva da un evento di Forza Maggiore, nonché da motivi non imputabili all'Operatore.
7. Nei confronti dei Mittenti e dei Destinatari che non rivestono la qualifica di Consumatori, la responsabilità dell'Operatore in generale, nonché per i danni di seguito elencati, è sempre esclusa, salvo, se e quando applicabile, (i) il risarcimento previsto dall'articolo 1696 c.c., per la perdita o il danneggiamento del contenuto del Pacco, o (ii) il risarcimento integrale, in caso di accertata colpa grave o dolo dell'Operatore o dei suoi subcontraenti, ai sensi dell'articolo 1229 c.c.:
  - 1) danni che consistono nella perdita di dati registrati su qualsiasi tipo di supporto dati, compresi dischi ottici e magnetici,
  - 2) fatto salvo il disposto del precedente art. 11.4, qualsiasi altro danno che incida sulla misura e sul peso del contenuto del Pacco e che rientri nei limiti delle perdite naturali standard, ai sensi dell'articolo 1695 c.c.,
  - 3) fatto salvo il disposto del precedente art. 11.4, qualsiasi altro danno derivante dall'usura naturale dell'oggetto, dai suoi difetti o dalle sue proprietà naturali,
  - 4) danni derivanti da guerra, stato di emergenza, sciopero, sommossa, atto di terrorismo o sabotaggio,
  - 5) danni causati da una reazione nucleare o da una contaminazione radioattiva, indipendentemente dalla fonte di tale contaminazione,
  - 6) danni derivanti dall'indicazione di un indirizzo errato da parte del Mittente.
8. L'Operatore è responsabile solo per la perdita, il danneggiamento o la distruzione del Pacco che si verifichi nel periodo che va dal momento in cui il Pacco viene depositato presso il Punto di Ritiro fino al momento in cui viene ritirato presso il Punto di Consegna.
9. Un reclamo per inesatta prestazione dei Servizi deve essere presentato in conformità alle procedure di cui al successivo articolo 13.
10. Il Mittente e il Destinatario dovranno astenersi dal collocare all'interno del Locker alcun altro oggetto oltre ai Pacchi e l'Operatore non si assume alcuna responsabilità per tali oggetti.

### **§ 12. Reclami**

1. Sia il Mittente che il Destinatario del Pacco possono presentare un reclamo per iscritto, nella forma, nelle modalità e maniera indicate nella Carta dei Servizi. Il Destinatario può presentare il reclamo esclusivamente previa esplicita rinuncia scritta del Mittente, che il Destinatario dovrà fornire all'Operatore unitamente al reclamo. Un reclamo

presentato da qualsiasi altra persona non sarà considerato un reclamo ai sensi del Diritto Postale e l'Operatore informerà prontamente il reclamante di tale circostanza.

2. I reclami presentati in modo diverso non saranno presi in considerazione e il reclamante sarà informato di ciò.
3. Non è possibile presentare un reclamo tramite il Locker, il PUDO o il personale di quest'ultimo.
4. Fatta salva l'applicazione del precedente articolo 11.5 anche ai reclami considerati nel presente articolo 12, il reclamo può essere presentato entro e non oltre 6 mesi dal giorno in cui il Pacco è stato consegnato all'Operatore dal Mittente.
5. I reclami presentati dopo la scadenza del termine di decadenza di cui al precedente paragrafo 4 non saranno presi in considerazione.
6. Fatto salvo l'eventuale diritto del Mittente e del Destinatario di citare in giudizio l'Operatore per il risarcimento dei danni ai sensi della Legge Applicabile, il Mittente o, previa esplicita rinuncia scritta del Mittente, che il Destinatario dovrà fornire all'Operatore unitamente al reclamo, il Destinatario ha diritto, ai sensi del Diritto Postale, a un indennizzo per i disservizi, nei casi e per gli importi di seguito specificati:
  - a. *Pacco perduto* - nel caso in cui un Pacco non sia stato consegnato entro 30 giorni dal termine di cui al par. 1 del precedente articolo 7-bis, il Pacco si considererà perduto e il relativo indennizzo sarà pari alla somma più alta tra (un) 1 euro per ogni chilogrammo di peso lordo del Pacco e il doppio del prezzo del Servizio, oltre al rimborso del prezzo già pagato dal Mittente per il Servizio;
  - b. *Danni a un Pacco o al suo contenuto* - il relativo indennizzo sarà pari alla somma più alta tra (un) 1 euro per ogni chilogrammo di peso lordo del Pacco e il doppio del prezzo del Servizio, oltre al rimborso del prezzo già pagato dal Mittente per il Servizio;
  - c. *Ritardata consegna di un Pacco* - nel caso in cui un Pacco non sia stato consegnato entro il termine indicato al par. 1 del precedente articolo 7-bis, l'indennizzo sarà pari al prezzo del Servizio maggiorato di 0,50 euro (cinquanta centesimi di euro) per ogni ulteriore giorno di ritardo successivo al (quinto) 5° giorno;
  - d. *Risposta tardiva o mancata a un reclamo o a una domanda di conciliazione* - in caso di mancata risposta a un reclamo o a una domanda di conciliazione entro i termini previsti dal presente articolo 12, l'indennizzo sarà pari a 2,50 (due/50) euro per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di 100 (cento) euro;
  - e. *Casi simili o analoghi* - l'Operatore, a sua discrezione, può applicare i predetti indennizzi anche in altri casi simili o analoghi;
  - f. *Altri casi* - in tutti gli altri casi di disservizio, l'Operatore può pagare un equo indennizzo, per un importo determinato a discrezione dell'Operatore stesso.
7. L'indennizzo indicato nel precedente par. 6 non sarà corrisposto nei casi di esclusione di responsabilità dell'Operatore previsti dal precedente § 11.
8. In caso di reclamo presentato in forma elettronica, il reclamante sarà autorizzato o identificato dall'Operatore sulla base dei dati dallo stesso forniti, che saranno confrontati con i dati in possesso dell'Operatore nel suo sistema informatico al fine di stabilire se tale persona sia il Mittente o il Destinatario ai sensi del precedente paragrafo 1. Tali dati sono in particolare: nome, cognome, numero di Etichetta, indirizzo e-mail, numero di telefono.
9. Il reclamo deve contenere almeno:
  - 1) il nome e cognome o la ragione sociale del Mittente e del Destinatario;
  - 2) l'indicazione del soggetto reclamante;
  - 3) in caso di reclamo presentato dal Destinatario, il modulo di Rinuncia al Diritto di Reclamo del Mittente debitamente compilato e sottoscritto, rinvenibile al link: <https://inpost.it/carta-dei-servizi>;
  - 4) l'oggetto del reclamo;
  - 5) il numero del documento di conferma della spedizione o il numero del Pacco;
  - 6) la motivazione del reclamo;
  - 7) la firma del reclamante, in caso di reclamo presentato tramite raccomandata, o i dati identificativi del reclamante, in caso di reclamo presentato in forma scritta elettronica;
  - 8) data di presentazione del reclamo;
  - 9) elenco degli eventuali documenti allegati (ad esempio, fotografie del pacco danneggiato); e
  - 10) il numero di telefono o l'indirizzo di posta elettronica del reclamante.
10. L'Operatore risponde ai reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dalla loro corretta presentazione con tutti gli eventuali allegati richiesti.
11. Se il reclamo non soddisfa i requisiti previsti dai T&C, l'Operatore può, entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, contattare il reclamante per chiedergli di rettificare il reclamo, sotto pena del mancato ulteriore esame di quest'ultimo. In tale occasione, l'Operatore fornirà al reclamante una nota che elenca il tipo di carenze da correggere nel suo reclamo, specificando anche un termine ragionevole per la loro correzione e le conseguenze dell'eventuale mancata correzione delle carenze entro tale termine. Il predetto termine non sarà preso in considerazione per il calcolo del termine di cui al precedente par. 10.

12. Non si considerano reclami le comunicazioni di mancata o cattiva esecuzione dei Servizi che non contengano una espressa richiesta di pagamento di un indennizzo.
13. La procedura di reclamo si considera esaurita se l'Operatore comunica il proprio rigetto totale o parziale del reclamo o l'accoglimento dello stesso.
14. Se l'Operatore si pronuncia a favore del reclamante, o le parti raggiungono in altro modo un accordo sul reclamo, il pagamento dell'intero importo dell'indennizzo concordato precluderà l'avvio della procedura di conciliazione di cui al successivo par. 15.
15. Qualora il reclamante non sia soddisfatto dell'esito della procedura di reclamo o in caso di mancata risposta da parte dell'Operatore, il reclamante può presentare domanda di avvio di una procedura di conciliazione con l'Operatore, ai sensi del Diritto Postale, secondo le regole indicate nella Carta dei Servizi. A tal fine, il reclamante può avvalersi dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e/o utenti. La procedura di conciliazione si concluderà entro 60 (sessanta) giorni dal suo avvio mediante redazione di un verbale dell'esito della procedura.
16. Nel caso in cui la procedura di conciliazione si concluda con l'accoglimento da parte dell'Operatore della domanda di conciliazione o con il raggiungimento di un diverso accordo tra le parti, il pagamento dell'intero importo dell'indennizzo concordato preclude la possibilità di presentare un'istanza all'AGCOM secondo quanto indicato nel seguente par. 17.
17. Nel caso in cui il reclamante non fosse soddisfatto dell'esito della procedura di conciliazione di cui al precedente par. 15, lo stesso potrà presentare un'istanza di definizione della controversia all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM"), come indicato nella Carta dei Servizi. A tal fine, il reclamante può avvalersi dell'assistenza di una delle associazioni nazionali di consumatori e/o utenti.
18. Indipendentemente dal ricorso ad alcuno dei predetti rimedi, il reclamante può anche, in qualsiasi momento, ai sensi della Legge Applicabile, citare in giudizio l'Operatore e/o avviare con l'Operatore una delle procedure alternative di risoluzione delle controversie previste dalla Legge Applicabile.

### **§ 13. Indennizzo**

1. Se al termine dei procedimenti extragiudiziali di cui al precedente articolo 12 l'Operatore accoglie il reclamo o l'AGCOM accoglie l'istanza del reclamante, l'Operatore verserà l'indennizzo dovuto entro 30 giorni da, rispettivamente, l'accettazione del reclamo da parte dell'Operatore o l'emanazione della decisione da parte dell'AGCOM.

### **§ 14. Dati personali**

1. L'Operatore tratta i dati personali in qualità di Titolare del trattamento - come definito dal Regolamento UE 679/2016 - e può trattarli ai sensi dei T&C ed esclusivamente nell'ambito necessario per l'esecuzione dei Servizi.
2. L'Operatore si riserva il diritto di monitorare le attività in prossimità dei Locker attraverso sistemi di videosorveglianza. Le registrazioni possono essere utilizzate dall'Operatore per dare riscontro ai reclami o per renderle disponibili su richiesta dell'Autorità, come previsto dalla Legge Applicabile.
3. Le informazioni dettagliate sul trattamento dei dati personali da parte dell'Operatore sono riportate nella Privacy Policy (politica in materia di privacy) del medesimo disponibile sul Sito Web.

### **§ 15. Servizio di copertura aggiuntivo**

1. L'Operatore offre come Servizio Aggiuntivo la possibilità di acquistare una copertura aggiuntiva del Servizio Principale, come dettagliato nel Listino Prezzi, che estenderà la responsabilità dell'Operatore al di là di quanto previsto nei T&C, sia per i Pacchi perduti, che per quelli danneggiati.
2. Tale copertura aggiuntiva estenderà la responsabilità dell'Operatore solo fino al relativo importo, in base al tipo specifico di copertura aggiuntiva acquistata dal Mittente. Oltre alle somme pagate in virtù di tale copertura aggiuntiva, l'Operatore rimborserà anche il prezzo pagato per i Servizi non correttamente eseguiti.
3. Nel caso in cui il Mittente non acquisti alcuna siffatta copertura aggiuntiva, la responsabilità dell'Operatore per la perdita o il danneggiamento del Pacco sarà limitata a quanto stabilito nei precedenti articoli 11 e 12.

### **§ 16. Diritti specifici dei Consumatori**

1. Il Contratto per la fornitura del Servizio concluso con un Consumatore utilizzando InPost Direct è un contratto negoziato a distanza, come definito dall'articolo 45 comma 1 lettera g) del Codice del Consumo.
2. Il Mittente Consumatore può, ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, recedere dal Contratto per la fornitura del Servizio concluso con le modalità di cui al precedente paragrafo 1, entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto, senza necessità di fornire alcuna giustificazione o motivazione.

3. Il Mittente Consumatore perderà il diritto di recedere dal Contratto una volta che l'Operatore avrà completato l'esecuzione del Servizio (come specificato al precedente articolo 5, par. 6), ai sensi dell'art. 51, comma 8, del Codice del Consumo.
4. Affinché il Mittente Consumatore di cui al precedente paragrafo 2 receda dal Contratto, è necessaria un'esplicita dichiarazione scritta di recesso dal Contratto, che può essere effettuata: (i) utilizzando il modulo allegato ai T&C come Allegato n. 2, o altra esplicita dichiarazione scritta, da inviarsi a mezzo PEC all'indirizzo [lockerinpostitaliasrl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitaliasrl@legalmail.it) o a mezzo raccomandata alla sede legale dell'Operatore o (ii) utilizzando il modulo elettronico disponibile sul Sito Web all'indirizzo: <https://inpost.it/reclamo/utente-privato>.
5. Nel caso di recesso dal Contratto di cui al precedente paragrafo 2, al Mittente Consumatore saranno rimborsati i corrispettivi pagati per i Servizi da lui ordinati, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Mittente Consumatore per l'acquisto iniziale, salvo che non abbia espressamente concordato diversamente con l'Operatore e fermo restando che il Mittente Consumatore non debba sostenere alcun costo in conseguenza di tale rimborso.
6. L'Operatore rilascia al Mittente Consumatore una conferma del Contratto di cui al paragrafo 1, al momento della ricezione dell'ordine del Mittente Consumatore.
7. Le disposizioni dei paragrafi da 1 a 6 del presente articolo 16 non si applicano ai Mittenti che non siano Consumatori.

### **§ 17. Indisponibilità del Servizio. Situazioni di emergenza**

1. L'Operatore dichiara che il Servizio potrà essere indisponibile a causa di guasti al Locker derivanti da danni causati da terzi o dalla disattivazione temporanea del Locker, del PUDO o dei terminali di pagamento, in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica. I guasti ai Locker saranno risolti senza ritardo dall'Operatore o da terzi dallo stesso incaricati.
2. In caso di ordini delle autorità pubbliche, relativi ad eventi eccezionali, comprese le norme che introducano stati di emergenza (stato di emergenza, stato di calamità naturale, stato di epidemia o minaccia di epidemia, legge marziale, guerra) - e fino a quando il verificarsi delle predette situazioni di emergenza possa mettere a repentaglio valori quali la salute umana e la vita dei Mittenti, dei Destinatari, del loro personale o del personale dell'Operatore o dei suoi subcontraenti, o possa causare o causi l'interruzione della fornitura dei Servizi da parte dell'Operatore - l'Operatore potrà temporaneamente sospendere o limitare la fornitura dei Servizi o modificarne le modalità di prestazione.
3. Le situazioni di emergenza, di cui al precedente paragrafo 2, si intendono comprensive delle calamità naturali (inclusi siccità, terremoti, frane, inondazioni e tempeste), guerre, attività militari dichiarate o non dichiarate, attacchi terroristici, ribellioni, rivoluzioni, insurrezioni, colpi di stato militari o civili, disordini, sommosse, scioperi, embarghi, contaminazioni biologiche o radioattive, serrate, blackout, disastri aerei, esplosioni, incluse esplosioni di munizioni, esplosivi, infiammabili, epidemie, pandemie, guasti alle reti e ai sistemi, inclusi guasti alle reti di telecomunicazione.
4. L'Operatore pubblicherà le informazioni relative alla sospensione, limitazione o modificazione di cui al precedente paragrafo 2 sul proprio Sito Web, potendo inoltre - se la situazione di emergenza o le disposizioni delle autorità statali emanate in relazione a tale situazione non lo impediscono - comunicare tale circostanza ai Mittenti e ai Destinatari mediante e-mail o sms.
5. Se la data di entrata in vigore della sospensione, della limitazione o della modifica di cui al precedente paragrafo 2 non è specificata nelle informazioni di cui al precedente paragrafo 4, le sospensioni, le limitazioni o le modifiche entreranno in vigore il giorno della pubblicazione di tali informazioni sul Sito Web dell'Operatore, come specificato nel precedente paragrafo 4.
6. La sospensione, la limitazione o la modifica di cui al precedente paragrafo 2 non può avere una durata superiore a quella dello stato di emergenza e, se tale stato non è stato introdotto, non superiore alla durata dell'evento di emergenza; l'Operatore può prorogare tale periodo oltre la fine dello stato di emergenza o della situazione di emergenza, dandone adeguato avviso al Mittente.
7. Se il diritto alla sospensione, alla limitazione o alla modifica, come indicato nel precedente paragrafo 2, non trova fondamento nella legislazione o nelle ordinanze emanate dalle autorità statali in relazione al verificarsi di situazioni di emergenza, tale sospensione o limitazione della fornitura dei Servizi ai sensi dei T&C, o la loro modifica, dovrà essere proporzionata alla situazione o allo stato di emergenza in questione, alla sua portata territoriale e al grado di minaccia agli interessi elencati nel precedente paragrafo 2.

### **§ 18. Disposizioni finali**

1. Il Mittente dichiara di aver preso atto dell'adozione da parte di InPost di un proprio Codice di Condotta (disponibile sul Sito Web all'indirizzo <https://inpost.it/compliance>) e di impegnarsi ad aderire ai principi etici e comportamentali che InPost ha enunciato nel predetto Codice di Condotta, di cui dichiara di aver preso visione. Il Mittente si impegna

altresì ad astenersi dall'attuare comportamenti che possano costituire fattispecie di reato rientranti nell'ambito di applicazione del D.lgs. 231/2001. Il Mittente è consapevole che il mancato rispetto dei predetti impegni comporterà un grave inadempimento agli obblighi previsti dal Contratto e darà diritto a InPost di risolvere lo stesso con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c..

2. Gli Allegati dei T&C ne costituiscono parte integrante. Gli Allegati sono i seguenti:
  - 1) Allegato n. 1: Articoli vietati.
  - 2) Allegato n. 2: Modello di modulo di recesso dal Contratto per i Consumatori, ai sensi degli artt. 52-54 del Codice del Consumo.
3. I presenti Termini e Condizioni entrano in vigore il 06.10.2025.

#### **§ 19. Linea telefonica di assistenza**

Il Mittente può ricevere risposte e assistenza rapide contattando l'Operatore ai seguenti recapiti:

Numeri di assistenza telefonica: +39 0238582894 (sia da telefono fisso che da cellulare, i costi dipendono dal numero verde dell'operatore telefonico).

Indirizzo e-mail: [servizioclienti@inpost24.it](mailto:servizioclienti@inpost24.it).

Disponibilità del servizio clienti: lunedì - sabato, 8:00 - 20:00 CEST.

#### **§ 20. Legge Applicabile e foro competente**

1. I presenti Termini e Condizioni, nonché qualsiasi Contratto, sono regolati dalla legge italiana.
2. Se il Mittente/Destinatario riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, alla validità e all'esecuzione del Contratto e dei T&C, nonché all'esecuzione dei Servizi, che non possa essere risolta in via amichevole tra le Parti, sarà competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore, se ubicato nel Territorio Nazionale.
3. Per i Mittenti/Destinatari che non siano Consumatori, il foro di Milano avrà competenza esclusiva nazionale e internazionale.

#### **§ 21. Clausole vessatorie**

1. Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Mittente dichiara di approvare specificamente, dopo averne letto, esaminato e compreso il contenuto, le seguenti clausole: 7 bis par. 2 (diritto dell'Operatore di restituire il Pacco al Mittente in caso di assenza di Punti di Consegna disponibili nel raggio di 5 km da quello prescelto), 12.4-5 (termini per la presentazione di reclami a pena di decadenza), 11.7 (limitazione della responsabilità dell'Operatore), 12.11 (l'Operatore può fissare un termine per l'integrazione/correzione di un reclamo), 17 (sospensione o interruzione dell'esecuzione dei Servizi), 20 (deroga alle norme sulla competenza giurisdizionale nazionale e internazionale).

**Allegato n. 1 dei Termini e Condizioni:  
Articoli vietati.**

Il Mittente è l'unico responsabile della liceità degli articoli che invia, in conformità alle leggi e ai regolamenti della Repubblica Italiana. Oltre agli articoli vietati da tali leggi e regolamenti, il Mittente riconosce e si impegna a rispettare il seguente elenco di articoli vietati per i Pacchi:

- a) Denaro (monete, contante, banconote aventi corso legale, titoli negoziabili equivalenti al contante quali titoli azionari muniti di girata, obbligazioni, lettere di trasferimento di fondi), monete e francobolli da collezione;
- b) Esplosivi, fuochi d'artificio e qualsiasi altro articolo chimicamente e biologicamente attivo o con proprietà esplosive, infiammabili, incendiarie, irritanti, cancerogene, corrosive, sensibilizzanti, mutagene e tossiche in generale;
- c) Cadaveri umani, organi o parti del corpo, embrioni umani e animali, ceneri o resti umani;
- d) Qualsiasi spedizione da consegnare verso indirizzi APO (ossia, indirizzi con casella postale) oppure FPO (ossia, indirizzi fermo posta);
- e) Qualsiasi spedizione da consegnare in contrassegno;
- f) Articoli che costituiscono armi o parti di armi in conformità con le leggi italiane applicabili e le munizioni; Generi alimentari, derrate alimentari deperibili, bevande, che richiedono temperature controllate e/o condizioni speciali di stoccaggio e trasporto;
- g) Articoli in vetro o ceramica;
- h) Piante e materiale vegetale, inclusi semi e fiori recisi, pietre, carbone e materiali correlati;
- i) Biglietti della lotteria, articoli per giochi d'azzardo qualora proibiti dalla legge;
- j) Beni deperibili (diversi da quelli sub g) sopra);
- k) Materiale pornografico e/o materiale osceno;
- l) Rifiuti pericolosi, inclusi, a titolo esemplificativo, aghi ipotermici e/o siringhe usate o rifiuti sanitari;
- m) Ghiaccio;
- n) Medicinali e dispositivi medici;
- o) Articoli per la cui spedizione venga richiesto a InPost di ottenere una speciale licenza o uno speciale permesso di trasporto, importazione od esportazione;
- p) Articoli il cui trasporto, importazione od esportazione siano vietati da leggi o regolamenti;
- q) Articoli soggetti a normative ADR/LQ e in generale articoli pericolosi;
- r) Animali morti o animali che sono stati imbalsamati;
- s) Oli per veicoli, fluidi per freni e fluidi correlati, pitture, lubrificanti, vernici, mordenti, impregnanti, agenti antimuffa;
- t) Colli umidi o bagnati, nei quali vi siano delle perdite o che emettano qualsiasi tipo di odore;
- u) Animali vivi, ivi inclusi pesci e insetti;
- v) Beni che possono causare danno o ritardo ad equipaggiamento, personale o comunque alle APM/INPOST POINT di InPost.

**ALLEGATO N. 2**

**Modello di modulo di recesso dal Contratto per i Consumatori, ai sensi degli artt. 52-54 del Codice del Consumo**

Compilare e inviare questo modulo solo se si desidera recedere dal Contratto  
Destinatario: Locker InPost Italia s.r.l., viale Cassala, 30 - 20143 Milano  
Numero verde di assistenza: +39 02 38582894 (sia da telefono fisso che da cellulare)  
Indirizzo PEC: [lockerinpostitalia srl@legalmail.it](mailto:lockerinpostitalia srl@legalmail.it)

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ con la presente, notifica la propria volontà di recedere dal Contratto di Servizio

Data del Contratto \_\_\_\_\_

Nome e cognome del/i Consumatore/i \_\_\_\_\_

Indirizzo del/i Consumatore/i \_\_\_\_\_

Numero di spedizione del Pacco \_\_\_\_\_

Firma del/i Consumatore/i (solo se il modulo è inviato in versione cartacea) \_\_\_\_\_

Data\_\_