

CARTA DEI SERVIZI

Ai sensi della Direttiva AGCOM n. 109/25/CONS del 30 aprile 2025

Aggiornamento del 30.03.2026

1 Chi siamo

- 1.1 Locker InPost Italia S.r.l con socio unico (“**InPost**”) è una società di diritto italiano, con sede legale e direzione operativa in viale Cassala 30, Milano (MI) 20143, iscritta al Registro Imprese di Milano, con C.F. e P. IVA n. 08568700960, REA n. MI-2037066, e capitale sociale pari a euro 110.000,00 i.v.
- 1.2 InPost svolge, in favore di persone fisiche o giuridiche (gli “**Utenti**” o l’“**Utenza**”) che, in qualità di mittente o di destinatario, ne usufruiscono, servizi postali, segnatamente quelli di movimentazione, deposito temporaneo, prelievo/raccolta, consegna, ricezione di pacchi e plichi / invii (anche postali) e servizi di corriere (sia direttamente sia mediante il supporto fornito a/da terzi), trasporto merci per conto terzi in Italia e all’estero (di seguito, congiuntamente uno o più di essi, i “**Servizi**”), anche mediante l’impiego di attività commerciali affiliate alla rete InPost, non controllate né partecipate da InPost (“**InPost Point**”), e di distributori automatici adibiti alla raccolta e alla distribuzione automatica ai clienti (“**locker**” o “**APM**”) di pacchi e plichi il cui elenco aggiornato, con i relativi orari di apertura e caratteristiche, è disponibile sul sito *web* di InPost: *inpost.it*.
- 1.3 Rientra nei Servizi svolti da InPost anche la consegna a domicilio di pacchi e plichi, ad eccezione del servizio di reso, che potrà avvenire soltanto mediante la rete di *locker* e *InPost Point*.
- 1.4 Per maggiori approfondimenti su tipologie e modalità giuridiche, economiche e tecniche di erogazione dei Servizi invitiamo a consultare il sito *web* di InPost: *inpost.it*.

2 I nostri valori

- 2.1 Anche con l’adozione della presente Carta dei Servizi, InPost si ispira ai seguenti principi:
 - a. semplificazione e trasparenza delle informazioni sui Servizi offerti all’Utenza;
 - b. equità, obiettività e imparzialità, mediante la fornitura dei nostri Servizi, a parità di circostanze, indistintamente a tutti gli Utenti, senza alcuna discriminazione, sull’intero territorio nazionale, compatibilmente con i vincoli giuridici e tecnici eventualmente esistenti, nel rispetto della normativa vigente applicabile.
- 2.2 In particolare, InPost si impegna a:
 - a. agevolare la fruizione dei Servizi assicurando la parità di accesso anche da parte delle categorie meritevoli di maggior tutela, utenti fragili, con difficoltà permanenti o temporanee, di disabili, anziani e donne in stato di gravidanza;
 - b. abbattere progressivamente le barriere architettoniche alla fruizione dei Servizi;
 - c. garantire efficienza ed efficacia dei Servizi, attraverso l’adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali idonee allo scopo.

3 I nostri Servizi

- 3.1 I Servizi rientrano nell'ambito di applicazione della normativa sui servizi postali di cui al D. Lgs. 22 luglio 1999, n. 261, s.m.i. (il “Decreto”). Per svolgere i Servizi, InPost si è munita dell'autorizzazione generale n. 5585/2020, come prevista dall'art. 6, co. 1°, del Decreto e della licenza individuale n. LIC/6370/2026, come prevista dall'art. 5, co. 1°, del Decreto.
- 3.2 In nessun caso i Servizi svolti da InPost rientrano nel servizio universale postale (*ex art. 3 del Decreto*), né sono suoi sostitutivi.
- 3.3 I Servizi possono anche essere prestati in maniera non standardizzata, ossia con modalità variabili a seconda delle esigenze degli Utenti con i quali vengano negoziati e stipulati appositi contratti in forma scritta (conclusi anche con modalità telematiche), che prevedano pattuizioni specifiche. In particolare, InPost può negoziare e stipulare con Utenti *merchant, marketplace o broker* appositi contratti per la prestazione dei Servizi (“**Contratti Business**”).
- 3.4 In assenza di Contratti Business o altre condizioni specifiche, i Servizi sono regolati da termini e condizioni generali di servizio, liberamente disponibili alla consultazione sul sito *inpost.it* (le “**Condizioni Generali di Contratto**”).
- 3.5 Il prezzo dei Servizi, ove non sia stato rimesso alla libera contrattazione tra le parti in considerazione delle caratteristiche specifiche del caso, è quello che risulta pubblicato, in versione aggiornata, sul sito web di InPost: [InPost Direct Price List 2025_07_17_IT.pdf](#).
- 3.6 L'unico Servizio che viene attualmente prestato da InPost al pubblico in maniera standardizzata è il c.d. *Servizio InPost Direct*, il quale è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto e prevede un servizio accessorio, attivabile su richiesta del cliente, che consente di acquistare una copertura aggiuntiva applicabile al Servizio principale, il cui prezzo è indicato sul sito web di InPost *inpost.it*, grazie alla quale InPost riconosce all'utente indennizzi maggiori di quanto già previsto in via generale nella Tabella Indennizzi, sia per i pacchi perduti, che per quelli danneggiati.
- 3.7 Fatti salvi eventuali diversi tempi di consegna concordati nei Contratti Business, il tempo garantito di consegna dei pacchi è pari a 5 giorni lavorativi (per tali intendendosi qualsiasi giorno lavorativo dal lunedì al venerdì, eccettuate le giornate festive secondo la legge italiana) decorrenti dal giorno lavorativo successivo a quello in cui il pacco sia spedito, aumentato di un ulteriore giorno lavorativo per la Sicilia e la Sardegna, ai sensi di quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto.
- 3.8 Fatto salvo quanto eventualmente diversamente disposto nei Contratti Business, si considera come Servizio di qualità normale quello in cui il pacco sia consegnato, per le spedizioni nazionali, entro 5 giorni lavorativi, decorrenti dal giorno lavorativo successivo alla spedizione, aumentati a 6 giorni lavorativi per la Sicilia e la Sardegna e, per le spedizioni internazionali, entro 4-10 giorni lavorativi.
- 3.9 L'indicatore di qualità media di successo delle consegne senza smarrimento, danneggiamento o restituzione al mittente è superiore al 99% delle spedizioni, su base annua. Le consegne in Italia sono effettuate in 5-6 giorni lavorativi nel 96% degli invii; le consegne all'estero sono effettuate in 4-10 giorni lavorativi nel 99% degli invii.
- 3.10 Fatto salvo quanto eventualmente diversamente disposto nei Contratti Business, InPost non accetta pacchi che non siano conformi ai requisiti della legge applicabile, dalle Condizioni Generali di Contratto 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

- 3.11 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 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).
- 3.12 È vietato includere nei pacchi articoli vietati dalla legge o dall'Allegato n. 1 delle Condizioni Generali di Contratto. Inoltre, InPost non accetterà Pacchi contenenti qualsiasi altro oggetto che, pur non essendo menzionato nel predetto Allegato n. 1, non può, a giudizio di InPost, essere trasportato in modo sicuro o legale.
- 3.13 InPost non accetterà altresì (i) pacchi che non siano 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 da InPost nell'esecuzione dei Servizi e (ii) pacchi di formato non standard (pacchi postali cubici, rettangolari, poligonali o con elementi sporgenti o avvolti in un materiale che impedisca il movimento agevole sul nastro trasportatore).
- 3.14 Inserendo il numero di spedizione del pacco sul Sito Web di InPost è possibile **tracciare lo stato attuale della consegna del pacco**. La tracciabilità è possibile dal momento della registrazione del pacco nel sistema di InPost fino al ritiro da parte del destinatario o alla restituzione al mittente.
- 3.15 Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, compreso il caso in cui il Locker o l'InPost Point abbiano raggiunto la piena capacità di deposito, non sia possibile consegnare il pacco al punto di consegna indicato nell'ordine del Servizio, si applicano le disposizioni dell'art. 3.19.5.3 che segue in materia di Dirottamento Obbligato.
- 3.16 Fatti salvi eventuali maggiori tempi di giacenza concordati nei Contratti Business, il **tempo di giacenza del pacco**, ossia il tempo durante il quale il destinatario può recuperare il pacco dal punto di consegna (locker o InPost Point) 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 durata di 3 (tre) giorni lavorativi.
- 3.17 Il destinatario si assume il rischio relativo all'eventuale comunicazione ad altre persone dei dati di autorizzazione al ritiro del pacco. La persona che riceve i dati di autorizzazione al ritiro del pacco si intende autorizzata dal destinatario a ritirare il pacco in nome e per conto del destinatario.
- 3.18 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 3 (tre) giorni dalla consegna InPost ritirerà dal punto di consegna il pacco non ritirato e lo restituirà al mittente.
- 3.19 La **consegna a domicilio** è al momento disponibile solo nell'ambito di Servizi erogati sulla base di un Contratto Business laddove l'Utente *merchant/broker/marketplace* abbia contrattualizzato con InPost anche tale Servizio e secondo le seguenti modalità:
- 3.19.1 La modalità di consegna a domicilio è selezionata dall'Utente finale tra le opzioni possibili presenti sulla pagina web d'acquisto l'Utente *merchant/broker/marketplace*. L'opzione della consegna a domicilio può essere selezionata dall'Utente finale esclusivamente al momento dell'acquisto. Di converso, la modalità di consegna a domicilio non rientra tra le possibili opzioni con riguardo al servizio resi, il quale potrà svolgersi esclusivamente tramite la rete di APM e InPost Point dislocati sul territorio.
- 3.19.2 InPost fornisce il servizio di consegna a domicilio nei giorni lavorativi tra le h. 9:00 e le h. 20:00.
- 3.19.3 Fatto salvo quanto eventualmente diversamente concordato nei Contratti Business, InPost non esegue la consegna a domicilio:
- nei giorni di sabato e domenica;
 - nei giorni festivi infrasettimanali;
 - nei giorni e negli orari in cui per disposizione di legge o disposizione amministrativa sia stata vietata la circolazione sulle strade urbane e/o extraurbane;
 - nei giorni in cui, per consuetudine locale o per disposizione della pubblica amministrazione, magazzini e/o uffici, negozi e aziende dovessero restare chiusi.

- 3.19.4 InPost provvederà alla consegna del pacco all'Utente finale all'indirizzo indicato nella Lettera di Vettura. Si ritengono, altresì, abilitati a ricevere il pacco presso l'indirizzo indicato anche i componenti del nucleo familiare, i conviventi ed i collaboratori familiari dell'Utente finale e, se vi è servizio di portierato, il portiere. Il ricevente, al momento della consegna, a titolo di conferma di avvenuta ricezione e accettazione del pacco, provvederà ad apporre la propria firma olografa su apposito dispositivo elettronico in dotazione dell'addetto alla consegna. InPost invierà all'Utente finale la notifica di consegna del pacco a mezzo e-mail.
- 3.19.5 **Dirottamento** del pacco: InPost si riserva la facoltà di attribuire all'Utente finale la possibilità di dirottare la consegna del pacco a un APM o a un InPost Point (di seguito "**Dirottamento Volontario**"). Non sarà invece prevista la possibilità di dirottare la consegna del pacco ad altro domicilio diverso da quello indicato nella Lettera di Vettura.
- 3.19.5.1 In ogni caso, l'Utente finale potrà richiedere il Dirottamento Volontario selezionando l'APM o l'InPost Point rientrante nell'area appositamente individuata da InPost per il Dirottamento e fornita all'Utente finale tramite link inviato tramite e-mail. Qualora il pacco sia di dimensioni superiori a 41x38x64 cm, ma comunque inferiori alla dimensione massima per la consegna presso un InPost Point, il pacco potrà essere dirottato esclusivamente presso un InPost Point.
- 3.19.5.2 La richiesta di Dirottamento Volontario è gratuita e avviene tramite un link dedicato che reindirizza al sito web InPost, reso disponibile tramite e-mail.
- 3.19.5.3 Nel caso in cui l'APM selezionato non sia accessibile o sia pieno, guasto o spento (temporaneamente o definitivamente), o nel caso in cui l'InPost Point non abbia più capacità o sia chiuso temporaneamente o definitivamente, InPost collocherà il pacco nell'APM o InPost Point disponibile più vicino all'APM o InPost Point originariamente scelto per il Dirottamento Volontario ("**Dirottamento Obbligato**"). In tal caso, InPost invierà all'Utente finale un'e-mail, contenente informazioni relative al nuovo APM o InPost Point presso il quale verrà effettuato il Dirottamento Obbligato.
- 3.19.5.4 Nel caso di assenza dell'Utente finale durante la consegna di un pacco, InPost si impegna ad effettuare un secondo tentativo di consegna il giorno lavorativo successivo e, in assenza dell'Utente finale durante il secondo tentativo di consegna, InPost lascerà un avviso all'Utente finale tramite e-mail, con cui comunicherà che il pacco sarà dirottato nell'APM o InPost Point specificato nell'avviso ("**Dirottamento per Irreperibilità**").
- 3.19.5.5 La giacenza del pacco presso l'APM o l'InPost Point a seguito di Dirottamento sarà pari al tempo previsto per la consegna ordinaria presso un APM o un InPost Point.
- 3.19.6 **Restituzione** del pacco: nel caso in cui l'Utente finale non abbia provveduto al ritiro del pacco durante il periodo di giacenza di cui sopra, InPost restituirà il pacco non ritirato all'Utente *merchant/broker/marketplace*. La restituzione del pacco avviene anche nel caso di rifiuto dell'Utente finale di accettare il pacco.
- 3.19.7 In caso di edifici con più unità abitative, il corriere effettuerà la consegna del pacco solo alle porte d'ingresso di tali edifici.
- 3.19.8 Nel caso in cui l'accesso al domicilio non sia temporaneamente possibile per motivi indipendenti dalla volontà di InPost (ad esempio, chiusure al traffico per consentire mercato di quartiere), InPost si impegna ad effettuare la consegna entro il giorno lavorativo successivo. Qualora l'impedimento dovesse durare per oltre il giorno lavorativo successivo, InPost si riserva la facoltà di contattare telefonicamente l'Utente finale e, in ogni caso, lascerà un avviso all'Utente finale tramite e-mail, con cui comunicherà che il pacco sarà dirottato nell'APM o InPost Point specificato nell'avviso.
- 3.19.9 Qualora non sia sufficientemente chiaro e determinato l'indirizzo di consegna (ad esempio, indirizzo fornito non completo, indirizzo inesistente, mancanza del nominativo sul citofono), InPost si riserva la facoltà di effettuare il Dirottamento secondo le stesse modalità previste per il Dirottamento per Irreperibilità o di restituire il pacco all'Utente *merchant/broker/marketplace*.

4 Responsabilità.

- 4.1 Laddove accertata, la responsabilità di InPost avrà i limiti indicati per il servizio utilizzato come precisato nel contratto.

5 Assistenza

- 5.1 L'Utente può chiedere in ogni momento a InPost informazioni in merito alle caratteristiche e ai prezzi dei Servizi ed eventuali prestazioni supplementari, alle modalità di fatturazione, alle procedure di reclamo e di conciliazione ovvero può segnalare disservizi utilizzando i seguenti canali:
- compilare il modulo di contatto disponibile alla pagina "contatti e assistenza" raggiungibile al seguente link: <https://inpost.it/contatti-e-assistenza>;
 - scrivere sulla chat online presente sul sito www.inpost.it;
 - chiamare il numero verde +39 0238582894, disponibile Lun - Sab, 8:00 - 20:00;
 - scrivere un'e-mail all'indirizzo servizioclienti@inpost24.it.
- 5.2 Resta fermo il diritto dell'Utente di parlare con un addetto in qualsiasi momento.

6 Indennizzi

- 6.1 Fatto salvo quanto eventualmente diversamente concordato nei Contratti Business, il mittente o, previa espressa rinuncia scritta di quest'ultimo, il destinatario, ha diritto, ai sensi della normativa postale, a un indennizzo per disservizi, nei casi e per gli importi specificati nell'Allegato n. 4 della presente Carta dei Servizi. L'importo dell'indennizzo è aumentato in caso di acquisto della copertura aggiuntiva di cui al precedente art. 3.6.
- 6.2 Fermo restando quanto eventualmente diversamente previsto nei Contratti Business, in caso di mancata prestazione del Servizio, indipendentemente dalla corresponsione dei predetti indennizzi InPost rimborserà al mittente l'intero importo pagato per tale Servizio.
- 6.3 In ogni caso, resta fermo l'eventuale diritto dell'Utente al risarcimento del danno in sede giurisdizionale. In caso di Servizi erogati sulla base di Contratti Business, la liquidazione di quanto riconosciuto da InPost all'Utente mittente o destinatario, che sia cliente di un Utente *merchant/broker/marketplace*, o comunque stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AGCOM" o "Autorità"), potrà anche essergli corrisposta dall'Utente *merchant/broker/marketplace*, secondo le modalità indicate nel contratto di quest'ultimo.

7 Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione

- 7.1 Fermo restando l'eventuale diritto dell'Utente al risarcimento del danno in sede giurisdizionale, in applicazione di quanto previsto dal Regolamento AGCOM, approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito www.agcom.it), con la presente Carta dei Servizi InPost, in qualità di fornitore del servizio postale, adotta procedure per la gestione dei reclami degli Utenti, ivi comprese le procedure conciliative, con cui sono stabilite le norme di coordinamento tra la fase di reclamo e il tentativo di conciliazione che si svolgono dinnanzi al fornitore, l'intervento dell'Autorità, le modalità attraverso le quali l'Utente può rivolgersi a quest'ultima.

7.2 Modalità e fasi del reclamo

L'Utente che ha stipulato un Contratto Business con InPost potrà presentare reclamo attraverso il form on-line "Reclamo: Utente Business", rinvenibile al link: <https://inpost.it/reclamo/utente-business>, nonché tramite lettera raccomandata a Locker InPost Italia s.r.l., viale Cassala, 30 – 20143 Milano, oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata ("p.e.c.") assistenzaclienti.inpost@legalmail.it, salvo quanto diversamente concordato tra le parti nel

Contratto Business.

L'Utente committente che, pur non avendo concluso il Contratto Business con InPost ha comunque chiesto all'Utente mittente (*merchant/broker/marketplace* che ha stipulato il Contratto Business) di domandare a InPost la prestazione dei Servizi, oppure, previa espressa rinuncia scritta dell'Utente committente e dell'Utente mittente, il destinatario, potrà presentare reclamo allegando il "Modulo Reclamo" debitamente compilato (Allegato n. 1) inviandolo tramite lettera raccomandata a Locker InPost Italia s.r.l., viale Cassala, 30 – 20143 Milano, oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata ("p.e.c.") assistenzaclienti.inpost@legalmail.it, oppure all'indirizzo email servizioclienti@inpost24.it nei termini previsti dalla normativa tempo per tempo vigente e/o dalle Condizioni Generali di Contratto e/o dal contratto.

L'Utente mittente che abbia sottoscritto un contratto per il Servizio *InPost Direct* o, previa espressa rinuncia scritta di quest'ultimo, il destinatario, potrà presentare reclamo, oltre che con le modalità indicate nel capoverso precedente, anche attraverso il form on-line, rinvenibile al link: <https://inpost.it/reclamo/utente-privato-form>.

L'esito del reclamo sarà comunicato per iscritto da InPost all'Utente entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

Non è possibile presentare un reclamo mediante i *locker* o presso gli *InPost Point*.

In caso di reclamo presentato in forma elettronica, il reclamante sarà autorizzato o identificato da InPost sulla base dei dati da esso forniti, i quali saranno confrontati con quelli detenuti da InPost nei suoi sistemi informatici per stabilire se tale persona sia il mittente o il destinatario nell'ambito del Servizio in questione. Tali dati sono in particolare: il numero dell'etichetta dell'invio postale, l'indirizzo e-mail o il numero di telefono.

Il reclamo deve contenere almeno:

- 1) la denominazione dell'eventuale azienda del mittente e del destinatario, in caso di Servizio acquistato da una persona giuridica o impresa individuale;
- 2) l'individuazione del soggetto reclamante;
- 3) l'oggetto del reclamo;
- 4) il numero dell'etichetta del pacco;
- 5) la giustificazione del reclamo;
- 6) la firma del reclamante, in caso di lettera raccomandata, o i dati identificativi del reclamante in caso di reclamo presentato in forma scritta elettronica;
- 7) la data di presentazione del reclamo;
- 8) la lista degli eventuali documenti allegati;
- 9) il numero di telefono o l'indirizzo di posta elettronica del reclamante;
- 10) ove il reclamo sia presentato dal destinatario, la rinuncia espressa del mittente al reclamo in favore del destinatario, preferibilmente mediante compilazione dell'apposito modulo fornito da InPost.

7.3 *Modalità e fasi della conciliazione*

In caso di mancata risposta nel termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo o comunque di risposta ritenuta insoddisfacente, l'Utente potrà presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'articolo 3 del suddetto Regolamento AGCOM, compilando la "Domanda di Conciliazione" allegata alla presente (Allegato n. 2) e trasmettendola mediante lettera raccomandata all'indirizzo Locker InPost Italia s.r.l., viale Cassala, 30 – 20143 Milano o all'indirizzo p.e.c. di InPost: assistenzaclienti.inpost@legalmail.it oppure all'indirizzo email servizioclienti@inpost24.it.

Tale fase si svolgerà in sede locale e l'Utente avrà facoltà di avvalersi dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori o degli utenti o comunque di altro organismo indicato dall'Utente.

La procedura di conciliazione si concluderà con la redazione di un verbale, entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Se la procedura di conciliazione termina con l'accoglimento da parte di InPost dell'istanza dell'Utente o le parti raggiungono comunque un accordo fra loro, il pagamento dell'intero importo dell'indennizzo per il quale si sono accordate precluderà all'Utente la possibilità di presentare innanzi all'AGCOM una relativa istanza di definizione della controversia di cui al successivo

articolo n. 7.4, se non per i punti rimasti ancora controversi.

7.4 *Istanza di definizione della controversia innanzi all'AGCOM*

L'Utente, qualora sia insoddisfatto dell'esito della procedura di conciliazione, oppure, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può presentare istanza di definizione della controversia all'AGCOM, entro 90 giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, anche avvalendosi dell'assistenza delle associazioni nazionali dei consumatori o degli utenti, affinché l'Autorità definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del succitato Regolamento.

A tal fine, l'Utente dovrà compilare l'apposito "modulo CP" allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato n. 3), che, a pena d'inammissibilità, dovrà essere compilato in ogni sua parte e dovrà essere corredato da copia del documento di identità dell'Utente (o, in caso di persone giuridiche, del suo legale rappresentante), nonché da copia del reclamo presentato a InPost e del verbale redatto in sede di conciliazione.

L'Utente può inviare l'istanza per chiedere la definizione della controversia a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o tramite p.e.c., oppure può consegnarla a mano, contro rilascio di ricevuta.

L'Utente non potrà chiedere la definizione della controversia innanzi all'AGCOM qualora, pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura.

- 7.5 È fatta in ogni caso salva la facoltà dell'Utente di ricorrere all'autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, oppure, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28. Tuttavia, qualora abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, l'Utente non potrà chiedere la definizione della controversia innanzi all'AGCOM, come previsto dalla Delibera AGCOM n. 184/13/CONS.

8 Clausole finali

- 8.1 La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito inpost.it ed è disponibile presso gli *InPost Point*.
- 8.2 Sul sito inpost.it è inoltre disponibile l'elenco aggiornato degli InPost Point e dei *locker* mediante i quali sono erogati i Servizi di InPost, con i relativi orari di apertura e caratteristiche. Si precisa che i *locker* sono talvolta collocati anche all'interno di locali di terzi aperti al pubblico, per cui l'accesso ai medesimi potrebbe essere limitato agli orari di apertura dei locali.
- 8.3 Per tutto quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi, si rinvia espressamente alla normativa generale e speciale applicabile in materia, nonché, ove applicabili, alle Condizioni Generali di Contratto e alle condizioni particolari relative al servizio richiesto.
- 8.4 Le disposizioni difformi dei Contratti Business prevalgono sulla presente Carta dei Servizi, ove fatte espressamente salve da quest'ultima. Le previsioni della presente Carta dei Servizi prevalgono su quelle delle Condizioni Generali di Contratto di InPost.

Allegati

1. Modulo Reclamo
2. Domanda di Conciliazione
3. Modulo CP
4. Tabella Indennizzi
5. Modulo di rinuncia al diritto di reclamo del mittente