



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO PER CLIENTI BUSINESS

Ultimo aggiornamento: 02 Aprile 2026

### 1 Applicabilità delle Condizioni Generali e Servizi di InPost

1.1 I presenti termini e condizioni generali di servizio (di seguito denominate anche “**Condizioni Generali**”) si applicano ai Servizi (come di seguito definiti) forniti da Locker InPost Italia S.r.l. con socio unico, società di diritto italiano, con sede legale e direzione operativa in Viale Cassala 30, 20143 Milano, iscritta al Registro Imprese di Milano-MB-Lodi, con C.F. e P. IVA n. 08568700960, REA n. MI-2037066, e capitale sociale pari a euro 110.000,00 i.v. (di seguito, “**InPost**”).

1.2 I servizi forniti da InPost (di seguito, congiuntamente, i “**Servizi**” e, singolarmente, un “**Servizio**”) includono:

- (a) movimentazione, deposito temporaneo, prelievo/raccolta, consegna, ricezione di pacchi e plichi / invii (anche postali);
- (b) servizi di corriere (sia direttamente sia mediante il supporto fornito a/da terze parti);
- (c) trasporto merci per conto terzi in Italia e all'estero; nonché
- (d) ogni altro Servizio descritto nel sito web di InPost, ai sensi della normativa vigente.

Il tutto anche mediante l'impiego di distributori automatici adibiti alla raccolta e alla distribuzione automatica ai clienti di pacchi, plichi e corrispondenza (di seguito, “**Locker**”) e/o di una rete di punti di ritiro (di seguito, “**InPost Point**”).

1.3 Per “**Cliente**” si intende qualsiasi soggetto che fruisca i Servizi offerti da InPost e che abbia specificamente approvato le presenti Condizioni Generali. Il Cliente può essere sia il committente che il beneficiario dei Servizi, a seconda dei casi, salvo diversa indicazione espressa contenuta nel prosieguo delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente e InPost sono di seguito congiuntamente definiti anche le “**Parti**” e ciascuno una “**Parte**”.

1.4 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. (di seguito, il “**Decreto**”). Al fine di svolgere i Servizi, InPost è munita dell'autorizzazione generale n. AUG/5585/2020 ex art. 6, co. 1°, del Decreto, della licenza individuale postale n. LIC/6370/2026 ed è iscritta all'Albo nazionale delle persone fisiche e giuridiche che esercitano l'attività di autotrasportatore di cose per conto di terzi al numero MI/889217/C posizione meccanografica E3RSFQ (congiuntamente, le “**Autorizzazioni**”).

1.5 In nessun caso i Servizi rientrano nel servizio universale postale (*ex art. 3 del Decreto*) né sono sostitutivi dello stesso. I Servizi non sono svolti in maniera standardizzata, bensì con modalità variabili a seconda delle esigenze dei Clienti con i quali vengono negoziati e stipulati appositi contratti in forma scritta (conclusi anche con modalità telematiche), che prevedono pattuizioni specifiche. In assenza di condizioni specifiche, i Servizi sono regolati dalle presenti Condizioni Generali.

1.6 Per l'esecuzione dei Servizi, il Cliente autorizza InPost ad avvalersi discrezionalmente, in qualsiasi fase e per qualsiasi fase della fornitura, dell'organizzazione di società del gruppo di cui è parte InPost (il “**Gruppo**”) e/o delle prestazioni di soggetti terzi.

1.7 I marchi, loghi, nomi di dominio, nonché, in generale, qualsiasi segno distintivo utilizzato per contraddistinguere InPost e i relativi Servizi sono protetti dalla vigente normativa applicabile in materia, e comunque ne è vietata la riproduzione sotto qualsiasi forma, senza espressa autorizzazione scritta di InPost.

### 2 Lettera di vettura e documentazione dei Servizi



2.1 Il Cliente, in assenza di diverse pattuizioni scritte, si obbliga a consegnare i beni oggetto del Servizio richiesto unitamente alla relativa lettera di vettura compilata e sottoscritta (la “**Lettera di Vettura**”) o, comunque, a compilare il documento di carico secondo il modello fornito o accettato da InPost. Ogni riferimento alla “Lettera di Vettura” contenuto nelle presenti Condizioni Generali si intenderà comprensivo del diverso documento di trasporto fornito o accettato da InPost. Con riferimento al singolo Servizio, nella ipotesi di discordanza tra le indicazioni apposte sui documenti ad esso relativi, prevarranno le indicazioni riportate nella Lettera di Vettura.

2.2 La Lettera di Vettura deve essere compilata in ogni parte, compresa la sezione riguardante le modalità di pagamento, in modo chiaro e leggibile e deve essere sottoscritta dal Cliente. In particolare, la Lettera di Vettura deve prevedere le esatte e complete indicazioni di mittente e destinatario, come indicate nel modulo messo a disposizione del Cliente da parte di InPost (compilando in maniera chiara e comprensibile tutti i campi indicati come “obbligatori”).

2.3 InPost non assume alcuna responsabilità per l’ipotesi di danni derivanti da indicazioni riportate in modo errato, incompleto o illeggibile, anche se non rilevate al momento dell’accettazione dell’incarico di prestazione del Servizio.

2.4 InPost, trascorsi due anni, non avrà l’obbligo di conservare le prove dell’avvenuto svolgimento del Servizio. Di tale circostanza, il Cliente si obbliga ad informare preventivamente il destinatario e qualsiasi altro soggetto che possa avere un interesse nel Servizio.

### **3 Astensione di InPost dalla prestazione del Servizio**

3.1 InPost ha il diritto in ogni momento di rifiutare, cancellare, sospendere o differire qualsiasi Servizio, nel caso in cui, a suo giudizio, la prestazione richiesta:

- (a) non sia descritta in modo completo, ovvero manchino l’etichettatura dell’imballaggio e/o i documenti previsti da leggi, regolamenti, disposizioni amministrative e convenzioni, anche internazionali, *pro tempore* in vigore;
- (b) per le caratteristiche del contenuto, non consenta un normale svolgimento dell’incarico, fermo quanto previsto al successivo Articolo 4;
- (c) possa arrecare pregiudizio a persone, animali o cose;
- (d) sia vietata dalla legge o violi una qualsiasi delle presenti Condizioni Generali;
- (e) abbia ad oggetto beni soggetti a rapido deterioramento o decomposizione;
- (f) sia richiesta da un Cliente che non si trovi in buone condizioni di credito.

3.2 In tali casi, InPost si riserva la facoltà di trattenere i beni oggetto del Servizio o restituirli al mittente e, nell’ipotesi di pericolo imminente o deperimento, procedere alla loro distruzione, fermo restando che il Cliente risponderà per le conseguenze dannose e per le spese che, in ipotesi, a qualsiasi titolo, possano derivarne.

### **4 Articoli non accettabili per il trasporto**

4.1 I seguenti articoli non verranno accettati per il trasporto verso qualsiasi destinazione e comunque non potranno costituire oggetto di alcun Servizio, se non diversamente ed espressamente consentito da InPost:

- 1) 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;
- 2) esplosivi, fuochi d’artificio e qualsiasi altro articolo di natura infiammabile o incendiaria;
- 3) cadaveri umani, organi o parti del corpo, embrioni umani e animali, ceneri o resti umani;
- 4) qualsiasi spedizione da consegnare verso indirizzi APO (cioè indirizzi con casella postale) oppure FPO (cioè indirizzi fermo posta);



- 5) qualsiasi spedizione da consegnare in contrassegno;
- 6) armi da fuoco, armi in genere, munizioni e parti di armi;
- 7) generi alimentari, derrate alimentari deperibili, bevande che richiedano refrigerazione o altri controlli ambientali;
- 8) piante e materiale vegetale, inclusi semi e fiori recisi;
- 9) biglietti della lotteria, articoli per giochi d'azzardo qualora proibiti dalla legge;
- 10) beni deperibili (diversi da quelli sub (g) più sopra) a meno che siano stati raggiunti accordi preventivi al riguardo;
- 11) materiale pornografico e/o materiale osceno;
- 12) rifiuti pericolosi, inclusi, a titolo esemplificativo, aghi ipodermici e/o siringhe usate o rifiuti sanitari;
- 13) ghiaccio (acqua ghiacciata);
- 14) articoli per il cui inoltro venga richiesto a InPost di ottenere una speciale licenza, o uno speciale permesso di trasporto, importazione od esportazione;
- 15) articoli il cui trasporto, importazione od esportazione siano vietati da leggi o regolamenti;
- 16) prodotti pericolosi;
- 17) animali morti o animali che sono stati imbalsamati;
- 18) colli umidi o bagnati, nei quali vi siano delle perdite o che emettano qualsiasi tipo di odore;
- 19) animali vivi, ivi inclusi pesci e insetti;
- 20) beni che possono causare danno o ritardo ad equipaggiamento, personale o comunque ai Locker di InPost.

4.2 InPost declina ogni responsabilità per Servizi relativi agli articoli di cui sopra comunque accettati (inclusi quelli eventualmente accettati per errore o previo avviso).

4.3 Possono essere applicate ulteriori restrizioni a seconda della destinazione o del Servizio prescelto. Per alcuni articoli può essere richiesto di osservare molteplici formalità amministrative e doganali, che possono comportare un prolungamento del tempo necessario per il transito alle frontiere. InPost si riserva il diritto di respingere i colli sulla base di tali limitazioni ovvero per ragioni di sicurezza e segretezza. InPost sarà autorizzata ad addebitare un costo amministrativo per i colli rifiutati e per i costi di restituzione al mittente della merce, ove applicabili. Ulteriori informazioni saranno fornite su richiesta.

## **5 Materiali pericolosi**

5.1 L'accettazione di materiali pericolosi da parte di InPost è condizionata al raggiungimento di uno specifico accordo con il Cliente. In ogni caso, le spedizioni soggette all'Accordo Europeo per il Trasporto Internazionale delle Merci Pericolose su Strada (ADR) necessitano di speciali accordi di trasporto e il Cliente deve contattare InPost per la conferma o la stipulazione di accordi di spedizione prima della spedizione stessa. InPost si riserva il diritto di rifiutare materiali pericolosi laddove tali beni non possano essere accettati in base alla legge di volta in volta applicabile.

5.2 Tutti i colli contenenti prodotti pericolosi devono essere conformi alle Istruzioni Tecniche per il Trasporto Aereo Sicuro delle Merci Pericolose dell'Organizzazione Internazionale dell'Aviazione Civile (ICAO), ai Regolamenti sui Prodotti Pericolosi dell'Associazione Internazionale per il Trasporto Aereo (IATA), o ad altri regolamenti applicabili.

5.3 Il Cliente sarà interamente responsabile per ogni danno causato dall'eventuale inosservanza dei regolamenti applicabili. Il Cliente deve assicurare e sarà responsabile per il completo ed effettivo imballaggio di tutti i materiali pericolosi, in ottemperanza a tutti i requisiti rispetto alle varie classificazioni, imballaggi, documentazione, apposizione di contrassegni ed etichettatura, nonché ai requisiti previsti da qualsiasi altra legge applicabile, norme o regolamenti. Il Cliente è inoltre responsabile affinché il mittente (o destinatario, a seconda di quale ruolo abbia il Cliente) ottemperi a tutte le leggi, norme o regolamenti applicabili.



5.4 Il Cliente deve ottemperare a tutte le leggi, norme e regolamenti applicabili che regolano imballaggio, apposizione di contrassegni ed etichettatura delle spedizioni di sangue e prodotti emoderivati indipendentemente dal fatto che siano infettivi.

5.5 I pacchi di InPost non possono essere usati per spedire materiali pericolosi.

5.6 InPost è esonerata da qualsivoglia responsabilità per eventuali ritardi nello svolgimento dei Servizi causati da esigenze di sicurezza correlate alla natura pericolosa dei materiali consegnati dal (o per conto del) Cliente.

## **6 Imballaggio**

6.1 Il Cliente deve provvedere a propria cura all'imballaggio del collo in modo da garantire una regolare e corretta esecuzione delle operazioni di carico, scarico e movimentazione, nonché a prevenire la perdita od avaria della merce contenuta nello stesso, danni a persone, animali o cose. I danni, eventualmente derivanti da imballaggio non idoneo, graveranno sul Cliente.

6.2 Il Cliente deve provvedere a che i colli siano accuratamente sigillati con sistema idoneo a prevenirne l'apertura e a rendere comunque possibile il successivo ri-confezionamento.

## **7 Controlli e conguaglio dei corrispettivi per eventuali eccedenze**

7.1 Il Cliente è tenuto a verificare che le misure e il peso dei beni oggetto del Servizio rientrino tra quelli indicati per il Servizio acquistato o comunque siano con quest'ultimo compatibili. Inoltre, il Cliente accetta espressamente la facoltà di InPost di pesare e misurare, nuovamente, in ogni momento, i beni con mezzi automatizzati e certificati, nonché il diritto di fatturare la maggiorazione di importo derivante da eccedenze riscontrate, secondo le condizioni economiche previste dal Servizio prescelto.

7.2 Il Cliente dovrà prestare particolare attenzione alla determinazione del peso e alla misurazione dei propri beni oggetto del Servizio, in quanto, salvo il caso in cui InPost rilevi un peso o una misurazione maggiore, verrà considerato utile ai fini della fatturazione il peso dichiarato dal Cliente stesso.

7.3 La verifica di peso e dimensioni di cui sopra, potrà essere eseguita anche in fase successiva all'accettazione della richiesta del Servizio e in assenza del Cliente stesso. L'esito del riscontro, effettuato con sistemi certificati da terzi, farà fede nei rapporti tra le Parti.

7.4 La fatturazione per eventuali eccedenze di peso e/o di dimensioni riscontrate potrà avvenire anche successivamente all'esecuzione del Servizio richiesto e, comunque, entro eventuali limiti temporali previsti dalla normativa applicabile.

7.5 Qualora l'eventuale eccedenza di peso e/o dimensioni fosse riscontrata in presenza del Cliente, quest'ultimo potrà integrare la maggiorazione di costo mediante consegna di Lettera di Vettura supplementare.

7.6 Le spese saranno calcolate secondo quanto indicato da InPost.

## **8 Orari di attività per le operazioni di ritiro e di consegna**

8.1 Il ritiro e la consegna sono effettuati in relazione alla tipologia di Servizio acquistato. La consegna e il ritiro vengono normalmente effettuati dalle ore 8 alle ore 18, salvo diversi usi locali. L'interruzione meridiana segue gli usi locali.



8.2 Salvo che non sia diversamente ed esplicitamente convenuto tra le Parti, InPost non esegue il ritiro e la consegna:

- (a) nei giorni di sabato e domenica;
- (b) nei giorni festivi infrasettimanali;
- (c) durante il periodo di chiusura per ferie stabilito dalla categoria;
- (d) 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;
- (e) nei giorni in cui, per consuetudine locale o per disposizione della pubblica amministrazione, magazzini e/o uffici, negozi e aziende dovessero restare chiusi.

## 9 Svincolo

9.1 Nel caso in cui un Servizio non abbia potuto essere completato per cause non imputabili a InPost, il Cliente potrà, previo svincolo dei beni che ne sono oggetto, dare istruzioni a InPost di effettuarlo nuovamente, salvo l'obbligo di rimborsare le spese e di risarcire eventuali danni derivati, o richiederne l'abbandono.

9.2 Fermo restando quanto sopra, il Cliente, a seguito dell'affidamento di un Servizio a InPost, non può chiedere di sospendere l'esecuzione dopo che la stessa sia principiata (ad esempio, per errata indicazione del Locker/InPost Point di destinazione). Dietro richiesta, InPost, discrezionalmente, potrà tentare di interrompere il processo di esecuzione del Servizio già in atto senza assumere alcuna specifica responsabilità in merito.

9.3 Tutte le giacenze presenti in un Locker/InPost Point per un periodo superiore a 3 (tre) giorni di calendario verranno ritirate da InPost e depositate presso l'HUB di un partner di InPost o altro luogo concordato tra le Parti, con costi di deposito a carico del Cliente.

## 10 Obbligazioni e responsabilità del Cliente

10.1 Il Cliente dichiara e garantisce:

- (a) che i beni oggetto del Servizio (inclusi, a titolo esemplificativo, il peso e il numero di articoli) sono stati propriamente descritti nella Lettera di Vettura, sono stati correttamente etichettati e l'etichetta od etichette sono state dal Cliente fissate in modo sicuro e in posizione evidente sulla superficie esterna di modo che possano essere chiaramente viste;
- (b) che i dettagli di contatto del destinatario sono stati riportati completamente, accuratamente e in modo leggibile nella Lettera di Vettura, nonché su un'etichetta di indirizzo fissata in modo sicuro e in posizione evidente sulla superficie esterna di modo che possano essere chiaramente viste;
- (c) che i beni oggetto del Servizio sono stati preparati e imballati in modo sicuro e accurato, tale da essere protetti contro i rischi ordinari di trasporto, o per l'espletamento di Servizi diversi, inclusi i relativi processi di smistamento e/o processi di *handling*; InPost si riserva di accettare definitivamente i beni oggetto del Servizio sia durante la fase di ritiro che nella fase di raccolta;
- (d) di aver dichiarato il peso corretto dei beni oggetto del Servizio;
- (e) di aver fissato, nei casi richiesti dalla legge, in maniera sicura un'etichetta relativa ai carichi pesanti in posizione evidente sulla superficie esterna di modo che possa essere agevolmente vista per ogni bene che pesi 20 chilogrammi o sia di peso superiore;
- (f) che i beni oggetto del Servizio non sono tra quelli soggetti a restrizioni IATA, ICAO, IMDG o ADR e non sono articoli proibiti;
- (g) che, qualora il Cliente abbia chiesto di addebitare il costo del trasporto al destinatario o ad una terza parte e il ricevente o la terza parte non paghino, il Cliente stesso provvederà prontamente a saldare la fattura di InPost entro i termini di pagamento concordati;
- (h) che sono state rispettate tutte le leggi e le normative applicabili;

- (i) di aver posto in essere tutte le ragionevoli precauzioni richieste da tutte le convenzioni, direttive e leggi inerenti alla protezione dei dati personali al fine di assicurare la salvaguardia degli stessi nel caso di mancata od errata esecuzione della spedizione o del diverso Servizio;
- (j) che il valore dei beni oggetto del Servizio non sia superiore a quello indicato nella Lettera di Vettura;
- (k) che ha indicato il tipo di Servizio scelto nella Lettera di Vettura.

10.2 Il Cliente accetta di risarcire e tenere indenne InPost da ogni responsabilità, costo, danno o spesa, inclusi i costi legali, che derivino dalla violazione da parte del Cliente di qualsiasi delle presenti dichiarazioni, garanzie, obbligazioni e assicurazioni.

## **11 Limiti ed esclusione di responsabilità**

11.1 Le disposizioni di cui ai seguenti artt. 11.2 e 11.4 sono sostituite automaticamente dalle contrastanti norme imperative applicabili, se di maggior tutela per il Cliente.

11.2 La responsabilità di InPost per qualsiasi smarrimento, danno o ritardo, anche parziale, o comunque derivante dallo svolgimento (o mancato svolgimento) dei Servizi, è limitata come segue:

- (a) laddove applicabili in considerazione della tipologia di Servizio offerta, nei limiti stabiliti dai trattati internazionali di riferimento (es., Convenzione di Varsavia (1929), o alla Convenzione di Varsavia così come emendata dal Protocollo dell'Aia (1955) e/o dal Protocollo Montreal N.4 (1975) o alla Convenzione di Montreal (1999), Convenzione sul contratto per il trasporto Internazionale di merci su strada 1956 (CMR) o la diversa normativa altrimenti applicabile in via imperativa);
- (b) laddove applicabile in considerazione della tipologia di Servizio offerta, la responsabilità di InPost per i rischi di perdita o danneggiamento dei beni durante il trasporto, è disciplinata dall'art. 1696 c.c. (c.m. dal Decreto Legislativo 21.11.2005 n. 286), e dunque limitata all'importo di euro 1,00 (uno/00) per ogni chilogrammo di bene perduto o deteriorato, salvo diverso accordo scritto tra le Parti, nonché, per la parte ivi non disciplinata, dalla normativa del cod. civ. sul contratto di trasporto; il limite di responsabilità di cui all'art. 1696 c.c. sarà applicato anche in caso di ritardo nella consegna, e solo in relazione ai danni che vengano debitamente provati dal Cliente e che siano conseguenza immediata, diretta e imputabile del ritardo;
- (c) laddove nessuno dei precedenti punti (a) e (b) risulti applicabile, fermo il rispetto dei limiti imposti dalle norme imperative applicabili, la responsabilità di InPost sarà limitata a Euro 25,00 (venticinque/00) per ciascun evento o serie di eventi che configurino la medesima fattispecie dannosa o, in caso di perdita, furto o danno dei beni oggetto del Servizio, al valore di mercato più basso o al costo di riparazione di tali beni o della parte di essi interessata dall'evento, con in ogni caso un onere limitato ad euro 1,00 (uno/00) per chilogrammo fino a un massimo di Euro 25,00 (venticinque/00) per ciascun evento o serie di eventi che configurino la medesima fattispecie dannosa. Il valore effettivo di un bene sarà, invece, determinato dalla minor somma tra costo per la riparazione o sostituzione e il prezzo di mercato, sussistente nel luogo e al momento della richiesta della esecuzione del Servizio.

11.3 Si conviene espressamente che l'eventuale rimborso potrà avvenire anche a mezzo di lettere di vettura relative ad uno dei Servizi di InPost.

11.4 Salvo quanto previsto dal precedente art. 11.1, è esclusa la responsabilità di InPost per:

- (a) circostanze al di là del controllo di InPost quali (con elencazione che ha carattere meramente esemplificativo e non esaustivo): eventi naturali inclusi terremoti, cicloni, tempeste, allagamenti, incendi, malattie (ivi incluse epidemie, pandemie e relative misure restrittive), nebbia, neve o gelo; eventi di forza maggiore inclusi (con elencazione che ha carattere meramente esemplificativo e non esaustivo) guerre, incidenti, atti terroristici, scioperi, embarghi, pericoli negli spazi aerei, vertenze locali od insurrezioni popolari; sconvolgimenti nazionali o locali nelle reti di trasporto e problemi meccanici ai mezzi di trasporto o ai macchinari; vizi dei beni oggetto del Servizio; atti criminali di terze parti quali ad esempio furto, rapina e incendio doloso;
- (b) atti od omissioni imputabili al Cliente o a terzi (inclusi dogane, sicurezza, linee aeree, aeroporti o pubblici ufficiali, forze di polizia, etc.);



- (c) beni oggetto del Servizio consistenti in articoli che siano beni non ammessi a termini di legge o delle presenti Condizioni Generali, anche laddove InPost avesse accettato il collo;
- (d) ritardi verificatisi nel prelievo, trasporto o consegna, indipendentemente dalla causa di tale ritardo;
- (e) Servizi acquistati e non utilizzati;
- (f) perdita, deterioramento, errata o mancata consegna delle spedizioni trasportate dal vettore, che unico risponderà degli eventi fatte salve le limitazioni di legge o quelle che lo stesso avrà voluto concordare.

11.5 InPost non avrà altra responsabilità che quella determinata nelle presenti Condizioni Generali.

## **12 Reclami**

12.1 Il reclamo per danneggiamento, perdita o deterioramento dei beni oggetto del Servizio non riscontrabili al momento della consegna deve essere presentato al servizio clienti di InPost entro 8 giorni di calendario dalla data di consegna da parte di InPost o entro i diversi termini, ove aventi carattere tassativo, previsti dalle disposizioni normative applicabili per la tipologia di trasporto (es.: 7 giorni di calendario dal ricevimento della spedizione se il trasporto è effettuato via terra, entro, verso o da un paese firmatario della Convenzione sul contratto per il trasporto Internazionale di merci su strada 1956 (CMR); 21 giorni di calendario dal ricevimento della spedizione se il trasporto è effettuato per via aerea, entro, verso o da un paese firmatario della Convenzione di Varsavia (1929) o della Convenzione di Montreal (1999), a seconda della normativa obbligatoriamente applicabile).

12.2 Oltre i termini sopra indicati, nessun reclamo potrà essere presentato nei confronti di InPost.

12.3 Successivamente alla prima segnalazione, e non oltre i termini di prescrizione previsti dalla legge o dalle convenzioni applicabili, il Cliente dovrà compiutamente documentare il reclamo inviando tutte le informazioni rilevanti, a pena di decadenza.

12.4 Al fine di poter prendere in considerazione un reclamo per danneggiamento, i beni oggetto del Servizio e l'imballo originario devono essere messi a disposizione di InPost per l'ispezione.

12.5 Fatto salvo quanto diversamente previsto da ogni convenzione e/o legge applicabile, il diritto di presentare reclamo si estinguerà a meno che non sia stata formalmente avviata un'azione giudiziale entro 1 anno dalla data di consegna dei beni oggetto del Servizio o dalla diversa data in cui il Cliente o il terzo poteva ragionevolmente accorgersi della perdita, del danno o del ritardo.

12.6 Nessun reclamo sarà riscontrato prima che tutti i costi e oneri di deposito e trasporto siano stati pagati.

12.7 Nessun importo riguardante reclami potrà essere dedotto o portato in compensazione dal Cliente autonomamente rispetto ai costi e oneri di deposito e trasporto dovuti a InPost.

## **13 Derghe, mancato svincolo e giacenza**

13.1 In deroga agli artt. 1685, 1° comma, 1686 e 1690 c.c., nel caso in cui il trasporto a carico del vettore non possa essere effettuato e/o la spedizione non possa essere consegnata, il Cliente sarà informato da InPost, per conto del vettore, nel minor tempo possibile, secondo le modalità previste dal Servizio. Le informazioni sullo stato del Servizio sono disponibili anche sul sito internet di InPost (c.d. *track and tracing*) o tramite chiamata a pagamento da effettuarsi presso il servizio di assistenza clienti.

13.2 Se la consegna fosse rifiutata o fosse impossibile reperire il destinatario o il Locker non fosse funzionante o l'InPost Point non fosse disponibile, InPost richiederà istruzioni al Cliente ovvero provvederà a restituire i



beni oggetto di spedizione previo pagamento di ogni onere e spesa, fatta salva la facoltà del vettore di applicare l'art. 1686 c.c.

13.3 Il Cliente rinuncia ad ogni diritto sui beni qualora, decorso un anno di giacenza, nessun soggetto, previa esibizione della Lettera di Vettura, abbia fornito istruzioni o abbia ritirato lo stesso previo pagamento di ogni onere o spesa.

13.4 InPost, in tale ipotesi, è autorizzata sin d'ora dal Cliente, anche in nome e per conto di qualsiasi altro soggetto che possa avere interesse, a provvedere allo smaltimento del bene o, in ogni caso, a disporre del medesimo, anche per scopi di beneficenza, a favore di enti nazionali o internazionali, istituti o fondazioni, discrezionalmente scelti.

13.5 Qualora se ne verifichi la necessità, InPost potrà tenere i beni in giacenza presso le proprie sedi o depositarli presso magazzini di terzi o presso magazzini generali.

13.6 Salvo quanto diversamente indicato nella descrizione del Servizio specifico, il Cliente, nel caso in cui chieda la restituzione della spedizione o la riconsegna della stessa, dovrà dare istruzioni concrete e attuabili. In mancanza di tempestive istruzioni concrete e attuabili, InPost custodirà il bene senza, tuttavia, assumere alcuna responsabilità per la custodia dello stesso.

13.7 In ogni caso, trascorso il termine previsto nell'allegato esplicativo servizi di cui al relativo modulo vendita (in assenza di riferimenti, 15 giorni), lo stesso sarà restituito al mittente, a suo rischio e onere. Il Cliente si impegna a manlevare e a tenere indenne InPost da qualunque pretesa, spesa, multa, ammenda e penalità in genere e/o per danni comunque derivanti da quanto sopra indicato. Il Cliente è inoltre responsabile per il pagamento di tutte le spese e costi relativi alla spedizione (compresi, in via esemplificativa, diritti doganali e qualsiasi imposta o tassa) e dei costi sostenuti per la restituzione della spedizione al Cliente stesso e/o per il deposito della stessa.

13.8 Trascorsi ulteriori 5 giorni in assenza di istruzioni del cliente, InPost potrà provvedere al recupero dei crediti gravanti sulla spedizione, anche mediante richiesta, alle autorità competenti, di vendita o di assegnazione della merce giacente ai sensi degli artt. 2756, 2761, 2797 e 2798 c.c., salvo e impregiudicato ogni altro suo diritto e costo non recuperato.

13.9 Il Cliente dichiara altresì di assumersi ogni responsabilità per la mancata dichiarazione del contenuto e per l'assenza o insufficienza dell'affrancatura per i trasporti di plichi o colli e si impegna a tenere indenne InPost da ogni conseguenza relativa anche nei confronti di terzi.

## **14 Pagamenti**

14.1 Ogni Servizio deve essere prepagato al momento della stipula e all'accettazione dei termini e condizioni del Servizio.

14.2 Il Cliente accetta espressamente che, nell'ipotesi di ritardo nel pagamento anche di una sola fattura oltre 5 giorni rispetto al termine convenuto, InPost possa esercitare la facoltà di sospendere ogni tipologia di Servizio.

14.3 Il Cliente potrà scegliere tra le diverse modalità di pagamento riportate nella modulistica relativa al Servizio prescelto.



14.4 In caso di ritardato pagamento anche di una sola fattura, ovvero in presenza di altri presupposti che possano compromettere, a giudizio insindacabile di InPost, la solvibilità del Cliente, potranno essere richieste, per la attivazione/riattivazione del Servizio, idonee garanzie per il pagamento dei corrispettivi.

14.5 Qualora il Cliente opti per il pagamento a consuntivo, in conformità a quanto previsto sul modulo vendita del Servizio, InPost addebiterà un diritto fisso mensile il cui importo è indicato nel modulo di vendita riguardante il Servizio prescelto.

14.6 Ove previsto dal relativo modulo vendita, InPost potrà richiedere supplementi per Servizi specifici.

14.7 Il ritardo nei pagamenti comporterà, a discrezione di InPost, l'applicazione di interessi calcolati ai sensi del D. Lgs. n. 231/2002 e successive modifiche e integrazioni, nonché l'applicazione di qualsiasi altra misura prevista dalla citata normativa in tema di ritardo nei pagamenti delle transazioni commerciali.

14.8 Il Cliente si dichiara espressamente debitore anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 2944 c.c. e 642 co. 2 c.p.c. per le somme dovute per i Servizi resi da InPost.

14.9 È fatto comunque salvo il diritto di procedere al recupero dei crediti nei tempi e nei modi previsti dalla legge *pro tempore* in vigore, salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni derivanti dall'inadempimento.

## **15 Dogana**

15.1 Le Parti si danno reciprocamente atto che, qualora i beni consegnati a InPost dovessero essere inviati all'estero, il mittente potrebbe essere soggetto a dazi e tasse di importazione, esigibili una volta che il collo raggiunga la destinazione specificata. Qualsiasi costo aggiuntivo di sdoganamento sarà esclusivamente a carico del Cliente. InPost non ha il controllo di tali costi e non può prevederne l'importo. Le politiche doganali variano considerevolmente da paese a paese e il Cliente dovrebbe, pertanto, contattare l'ufficio doganale locale per ulteriori informazioni. Le Parti si danno altresì reciprocamente atto di essere consapevoli che le consegne oltre frontiera sono soggette ad apertura e ispezione da parte delle autorità doganali.

## **16 Assicurazione e limiti all'azione di rivalsa**

16.1 Per i beni depositati presso un Locker/InPost Point con destinazione nazionale, ferma restando l'esclusione di responsabilità di InPost di cui alle presenti Condizioni Generali e/o ai diversi documenti approvati dalle Parti, è data facoltà al Cliente di richiedere espressamente la stipula, in suo favore e a sue spese, di un'apposita garanzia assicurativa a copertura dei danni derivanti dal trasporto, oltre i limiti stabiliti dalla legge e dalle presenti condizioni generali. In tal caso, il Cliente fornirà ogni informazione utile ad assicurare la spedizione, fermi restando i limiti previsti dal modulo vendita e dalla ulteriore modulistica riguardante il Servizio prescelto. Il Cliente si obbliga ad utilizzare apposita modulistica (es. specifica Lettera di Vettura per depositi con spedizioni assicurate), qualora presente. L'inosservanza di quanto appena sopra richiesto, comporterà l'esonero di InPost dalle responsabilità riguardanti la copertura assicurativa. Detta garanzia, sarà regolata dalle condizioni contrattuali della società assicuratrice stipulante.

16.2 Al fine della determinazione del danno, comunque entro i limiti qui previsti, per le spedizioni oggetto di acquisti on-line, oltre alla documentazione di origine del bene, di norma, è richiesta anche copia della transazione avvenuta tra le parti (ordine, bonifico bancario, carta di credito, ecc.) e comunque varranno le prescrizioni convenute con o predisposte dalla compagnia di assicurazione. Le spedizioni che non siano oggetto di compravendita (trasferimento di merce tra privati), possono essere assicurate solo se in possesso di idonea documentazione fiscale atta a determinarne il valore (fattura originaria, scontrino fiscale, ecc.) e il valore assicurabile sarà costituito dal valore della merce al momento della spedizione. L'eventuale danno è



costituito dalla differenza fra il valore della merce come sopra definito e quello della merce nella condizione in cui trovasi a seguito del sinistro. In caso di danno o di perdita di una qualsiasi parte riparabile del bene, il risarcimento riguarderà solo il valore della parte danneggiata o perduta anche se questa non sia stata valutata separatamente. Saranno in tal caso riconosciute esclusivamente le spese di riparazione o di sostituzione della parte medesima, escluso ogni deprezzamento del bene di appartenenza.

16.3 Nel caso in cui, invece, il Cliente provvedesse ad assicurare il deposito e le spedizioni direttamente con una compagnia di propria fiducia, lo stesso è tenuto a concordare l'espressa previsione della clausola con la quale la Compagnia rinuncia ad azioni di rivalsa nei confronti di InPost. Resta inteso che qualora la compagnia di assicurazione del Cliente agisse comunque in rivalsa o a qualsiasi altro titolo nei confronti di InPost, il Cliente manleverà e terrà indenne InPost da qualsivoglia somma che quest'ultima fosse tenuta a corrispondere in virtù di tali azioni. L'eventuale azione di rivalsa non potrà comunque, in nessun caso, eccedere i limiti di cui alle presenti condizioni generali. Resta inteso che, in mancanza di copertura assicurativa, tutti i danni saranno direttamente sopportati dal Cliente in proprio, stante la predetta esclusione di responsabilità di InPost. Per i trasporti fuori del Paese di origine, vale quanto sopra indicato.

## **17 Tempi di consegna e Servizi a orario garantito**

17.1 I vettori che collaborano con InPost, di regola, eseguono consegne rapide sulla base di piani predefiniti che, nella maggior parte dei casi, consentono l'esecuzione della prestazione entro i giorni lavorativi previsti. Non è comunque fissato, a favore del Cliente o a favore di qualsiasi altro soggetto che possa vantare un interesse nella spedizione, un termine contrattuale tassativo per la consegna.

17.2 Con riferimento alla generalità dei Servizi offerti, i vettori che di norma collaborano con InPost non assumono l'obbligo della consegna tassativa entro i termini e gli orari indicati, salvo che ciò non sia stato espressamente convenuto a mezzo apposito atto sottoscritto da soggetto munito di idonei poteri. Qualsiasi indicazione diversamente concordata o apposta in relazione a tempi/modalità di consegna (es. "urgente", "entro il...", "entro le ore...") sulla Lettera di Vettura o su altro documento idoneo, non avrà alcun valore giuridico vincolante, anche se accettata o controfirmata da incaricati di InPost privi del potere di modificare le condizioni contrattuali e/o le modalità e i tempi di consegna.

17.3 Il Cliente, pertanto, si assume ogni rischio e conseguente responsabilità nella ipotesi di affidamento di spedizioni contenenti documentazione da consegnarsi al destinatario entro termini o orari predefiniti.

## **18 Divieto di cessione e facoltà di recesso**

18.1 È fatto divieto al cliente di cedere o trasferire, in qualunque forma, il rapporto contrattuale con InPost senza il preventivo consenso scritto di quest'ultima. I Servizi acquistati non sono parimenti cedibili neppure singolarmente.

18.2 Salvo diversamente concordato, le Parti potranno recedere in qualsiasi momento dal presente accordo con un preavviso di 30 giorni a mezzo di comunicazione scritta. Nulla sarà dovuto all'altra Parte quale corrispettivo del recesso, salvo il pagamento del Servizio svolto da InPost alla data di efficacia del recesso.

## **19 Rinvio alla Carta dei Servizi, legge applicabile e foro competente**

19.1 In caso di conflitto tra le previsioni delle presenti Condizioni Generali e quelle contenute in accordi specifici stipulati tra le Parti, queste ultime avranno prevalenza.

19.2 In caso di conflitto tra le previsioni delle presenti Condizioni Generali e quelle della Carta dei Servizi di InPost (disponibile al sito web di InPost), queste ultime avranno prevalenza.



19.3 Il Cliente si impegna a far rispettare le previsioni delle Condizioni Generali ai rispettivi clienti che usufruiscono dei presenti Servizi.

19.4 La legge applicabile è quella italiana, con esclusione delle norme di conflitto.

19.5 Per qualsiasi controversia sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano, salvo diversi fori inderogabili previsti dalla normativa di volta in volta applicabile.