

CARTA DEI SERVIZI

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

Aggiornamento del 29.06.2026

1. Chi siamo e i nostri Valori

1.1. InPost Italia S.r.l. - 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, n. 30 - 20143 Milano (MI), 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. La nostra Missione e Offerta di Servizi - 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**”).

Tali Servizi sono erogati anche mediante l’impiego di:

- attività commerciali affiliate alla rete InPost, non controllate, né partecipate da InPost (“**InPost Point**”).
- distributori automatici adibiti alla raccolta e alla distribuzione automatica ai clienti (“**Locker**” o “**APM**”).

L’elenco aggiornato dei Locker e degli InPost Point presenti in Italia, con i relativi orari di apertura e caratteristiche, è disponibile sul sito web di InPost: inpost.it e tramite l’applicazione mobile ufficiale di InPost (“**App InPost Italia**”), attiva dal 04.06.2026. L’App InPost Italia costituisce a tutti gli effetti un canale ufficiale e integrato per il tracciamento delle spedizioni e l’interazione con i Locker (compresa l’apertura a distanza del cassetto). Ulteriori funzionalità, tra le quali l’acquisto di una spedizione e la gestione dei flussi di consegna (ridirezionamento del pacco), non sono attualmente disponibili, ma potrebbero essere introdotte in futuro.

Gli elenchi aggiornati dei Locker e degli InPost Point degli altri Paesi in cui il Gruppo InPost offre i propri servizi, con i relativi orari di apertura e caratteristiche, sono disponibili sui siti web e app delle altre società del Gruppo.

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.

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.

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. Sul sito inpost.pl sarà

rinvenibile, invece, il servizio “*InPost International Service Parcel to Poland (Italia-Polonia)*”, di cui si parlerà più nel dettaglio nel proseguo.

1.3. I nostri Valori Fondamentali - 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.

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, garantendo, ad esempio, che i Locker installati sul territorio dispongano di funzionalità software (via App o interfaccia dello schermo) idonee a consentire l’assegnazione di cassette posizionate ad un’altezza accessibile per gli utenti con ridotte capacità motorie o su sedia a rotelle;
- c. garantire efficienza ed efficacia dei Servizi, attraverso l’adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali idonee allo scopo.

2. I nostri Servizi

2.1. Inquadramento Normativo - 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. AUG/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.

In nessun caso i Servizi svolti da InPost rientrano nel servizio universale postale (ex art. 3 del Decreto), né sono suoi sostitutivi.

2.2. Modalità di Prestazione dei Servizi - I Servizi possono anche essere prestati in maniera non standardizzata, ossia con modalità variabili a seconda delle esigenze degli Utenti con i quali vengono negoziati e stipulati appositi contratti in forma scritta (conclusi anche con modalità telematiche), che prevedono pattuizioni specifiche.

In particolare, InPost può negoziare e stipulare con Utenti *merchant*, *marketplace* o *broker* appositi contratti per la prestazione dei Servizi (“**Contratti Business**”).

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 o inpost.pl, sui quali, ove non siano stati rimessi alla libera contrattazione tra le parti in

considerazione delle caratteristiche specifiche del caso, sono rinvenibili, in versione aggiornata, anche i prezzi dei Servizi.

2.3. Caratteristiche dei Servizi Standardizzati (Tabella Comparativa) - I Servizi che vengono attualmente prestati da InPost al pubblico in maniera standardizzata sono di seguito sinteticamente riportati:

Caratteristica	InPost Direct (Nazionale - Italia)	InPost International Service Parcel to Poland (Italia-Polonia)
Attivo dal	17.07.2025	04.05.2026
Termini e Condizioni Generali di Servizio	Rinvenibili al link: https://inpost.it/termini-e-condizioni .	Rinvenibili al link: https://inpost.pl/en/rules-and-regulations#international .
Tipo di Servizio	Spedizioni nazionali (all'interno del territorio italiano).	Spedizioni internazionali (esclusivamente dall'Italia alla Polonia). Servizio principalmente dedicato ai cittadini polacchi.
Acquisto Servizio	Modulo d'ordine online (sul sito inpost.it, senza obbligo di account), rinvenibile al link: https://inpost.it/direct/it . Attualmente non disponibile tramite App InPost Italia.	Modulo d'ordine online (sul sito inpost.pl, senza obbligo di account), rinvenibile al link: https://inpost.pl/SzybkieNadania/en/wysylam-za-granice , o App Mobile polacca, previa registrazione. Attualmente non disponibile tramite App InPost Italia.
Giorni di Servizio	Giorni Lavorativi (lunedì-venerdì), esclusi festivi.	Giorni Lavorativi (lunedì-venerdì), esclusi festivi.
Tempo di Consegna Garantito	5 giorni lavorativi (max) + 1 giorno per Sicilia e Sardegna.	5 giorni lavorativi (stimato), max 11 giorni lavorativi.
Punti di Servizio	Locker (24/7 o orari limitati), InPost Points.	Locker (24/7 o orari limitati), InPost Points.
Reindirizzamento (se Locker pieno/guasto)	Sì, al punto di ritiro vicino. Se non alternative entro 5 km, reso al mittente.	Sì, al punto di ritiro vicino. Se non alternative entro 2 km, reso al mittente.

Caratteristica	InPost Direct (Nazionale - Italia)	InPost International Service Parcel to Poland (Italia-Polonia)
Peso Massimo Pacco	25 kg per tutte le categorie.	25 kg per tutte le categorie.
Dimensioni Pacchi (max)	Taglia A: 80 x 380 x 640 mm Taglia B: 190 x 380 x 640 mm Taglia C: 390 x 380 x 640 mm	Taglia A: 80 x 380 x 640 mm Taglia B: 190 x 380 x 640 mm Taglia C: 410 x 380 x 640 mm
Periodo di Giacenza (Ritiro)	3 Giorni Lavorativi (per Locker standard, Locker con orari limitati e PUDO).	In Polonia: 48 ore (Locker) o 72 ore (PUDO o Locker a orario limitato). Possibile estensione a pagamento.
Prezzi del Servizio	Indicati sul sito inpost.it al link: https://inpost.it/termini-e-condizioni .	Indicati sul sito inpost.pl al link: https://inpost.pl/en/rules-and-regulations#international .
Copertura Aggiuntiva	Esclusa dal prezzo base del servizio. Riconosce all'utente indennizzi maggiori di quanto già previsto nella Tabella Indennizzi per pacchi persi e danneggiati. Prezzi della copertura rinvenibili al link: https://inpost.it/termini-e-condizioni .	Inclusa nel prezzo base del servizio. Copertura fino a 5000 PLN (circa 1.180 €) per pacchi persi e danneggiati.
Articoli Vietati	Vietato ciò che è illegale o indicato nell'Allegato n. 1 dei termini e condizioni generali di servizio, o non trasportabile in sicurezza.	Vietato ciò che è illegale o indicato nell'Allegato n. 1 dei termini e condizioni generali di servizio, o non trasportabile in sicurezza.
Assistenza Clienti	Italia: https://inpost.it/contattaci ; numero verde (gratuito) +39 0238582894; servizioclienti@inpost24.it (Lun-Sab, 8-20). Chatbot InPost Sole.	Italia: numero verde (gratuito) +39 0238582894, servizioclienti@inpost24.it (Lun-Sab, 8-20). Chatbot InPost Sole. Polonia: inpost.pl/kontakt; Hotline +48 722-444-000, +48 746-600-000 (Lun-Ven, 7-22 – Sab, 8-20 - Dom 8-18:00); Chatbot MAT.

Caratteristica	InPost Direct (Nazionale - Italia)	InPost International Service Parcel to Poland (Italia-Polonia)
Procedura di Reclamo – Modalità di presentazione	Telematico: Modulo sul sito web (https://inpost.it/reclamo/utente-privato-form) o PEC: assistenzaclienti.inpost@legalmail.it / e-mail: servizioclienti@inpost24.it (con allegato il “Modulo Reclamo”). Cartaceo: Lettera raccomandata a Locker InPost Italia S.r.l., viale Cassala, 30 – 20143 Milano. Non tramite Locker o PUDO.	Telematico: Modulo sul sito web (https://inpost.pl/reklamacja); e-mail (bok@inpost.pl) o Chatbot MAT. Cartaceo: scrivendo a InPost sp. z o.o., Kraków, ul. Pana Tadeusza 4, 30-727, o PUDO in Polonia. Tramite Locker o PUDO (solo in Polonia).
Tempi massimi di risposta al Reclamo	45 giorni dalla ricezione del reclamo. 30 giorni dalla ricezione del reclamo.	
Indennizzi Reclamo	Indicati nella Tabella Indennizzi sub Allegato 4.	Indicati nella Tabella Indennizzi sub Allegato 4.

2.4. Standard di Qualità del Servizio - 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 4-11 giorni lavorativi.

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 4-11 giorni lavorativi nel 99% degli invii.

InPost fissa annualmente i propri obiettivi generali di qualità per i servizi standardizzati offerti al pubblico. Per l'anno in corso, InPost si impegna a raggiungere i seguenti target minimi di qualità su base annua:

- Percentuale di successo delle consegne senza smarrimento o danneggiamento: target minimo 99% delle spedizioni gestite.
- Percentuale di recapito dei pacchi entro i tempi standard stabiliti (Italia): target minimo 96% degli invii complessivi.

- Percentuale di recapito dei pacchi entro i tempi standard stabiliti (Estero): target minimo 99% degli invii complessivi.

2.5. Tracciabilità - Inserendo il numero di spedizione del pacco sul sito web di InPost o tramite l'App InPost Italia 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.

2.6. Consegna a Domicilio - Al momento, InPost offre il servizio di consegna a domicilio solo per i Contratti Business in cui il *merchant/broker/marketplace* lo ha specificamente concordato.

La consegna a domicilio può essere selezionata dall'utente finale solo al momento dell'acquisto e non è disponibile per i resi, i quali devono avvenire tramite APM o InPost Point.

Le consegne avvengono nei giorni lavorativi tra le 9:00 e le 20:00.

InPost non effettua consegne a domicilio il sabato, la domenica, nei giorni festivi infrasettimanali, o in giorni con divieti di circolazione o chiusure di attività per consuetudine locale o disposizione pubblica.

Il pacco viene consegnato all'indirizzo indicato, e possono riceverlo anche familiari, conviventi, collaboratori domestici o il portiere.

La ricezione viene confermata con una firma elettronica. In caso di assenza dell'utente al primo tentativo di consegna, InPost ne effettuerà un secondo il giorno lavorativo successivo. Se anche il secondo tentativo non va a buon fine, il pacco potrà essere deviato a un APM o InPost Point o restituito al mittente (a seconda degli accordi in essere con i Clienti Business), con notifica via e-mail o tramite notifica push su App InPost Italia.

I pacchi non ritirati entro il periodo di giacenza o rifiutati dall'utente verranno restituiti al mittente.

Per edifici con più unità abitative, il corriere consegna solo alle porte d'ingresso. Se l'accesso al domicilio è temporaneamente impedito (es. chiusure stradali), InPost tenterà la consegna il giorno lavorativo successivo. Se l'impedimento persistesse, il pacco potrebbe essere dirottato a un APM o InPost Point.

In caso di indirizzo di consegna insufficientemente chiaro, InPost si riserva la facoltà di dirottare il pacco o restituirlo al mittente.

Fatto salvo quanto eventualmente diversamente disposto nei Contratti Business, InPost offre la possibilità di deviare volontariamente la consegna del pacco verso un APM o un InPost Point, tramite un link fornito via e-mail o tramite opzione dedicata sull'App InPost Italia. Non è possibile deviare la consegna ad un altro domicilio.

Se l'APM o l'InPost Point scelto è indisponibile, InPost effettuerà un dirottamento verso il punto più vicino, informando l'Utente.

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 contrattuali in materia dirottamento.

2.7. Pacchi non Conformi e Restrizioni - Fatto salvo quanto eventualmente diversamente disposto nei Contratti Business, InPost vieta le spedizioni di pacchi che non siano conformi alle condizioni generali di contratto disponibili sul sito web. Resta fermo che InPost vieta le spedizioni di pacchi il cui trasporto è vietato dalle leggi applicabili.

InPost vieta, altresì, le spedizioni di pacchi:

- (i) 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) 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. Responsabilità e Indennizzi

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

3.2. Diritto all'Indennizzo per Disservizi - 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.

Fatto salvo quanto eventualmente diversamente concordato nei Contratti Business, gli indennizzi o i rimborsi formalmente riconosciuti da InPost a seguito dell'accoglimento del reclamo verranno corrisposti ed effettivamente liquidati all'avente diritto entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di comunicazione dell'esito positivo del reclamo stesso. La liquidazione avverrà tramite riaccredito sullo stesso strumento di pagamento utilizzato in fase di acquisto (es. carta di credito, PayPal) o mediante bonifico bancario alle coordinate IBAN fornite dall'Utente.

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.

4. Assistenza, Segnalazioni, Reclami e Procedure di Conciliazione

4.1. Canali di Assistenza e Segnalazioni – 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:

- a. compilare il modulo di contatto disponibile alla pagina “contatti e assistenza” raggiungibile al seguente link: <https://inpost.it/contatti-e-assistenza>;
- b. scrivere sul chatbot online presente sul sito www.inpost.it o integrato nell’App InPost Italia;
- c. chiamare il numero verde gratuito +39 0238582894, disponibile Lun - Sab, 8:00 - 20:00;
- d. scrivere un’e-mail all’indirizzo servizioclienti@inpost24.it;
- e. Per il servizio *InPost International Service Parcel to Poland (Italia-Polonia)*, sono utilizzabili anche i canali polacchi indicati nella tabella comparativa di cui sopra.

Resta fermo il diritto dell’Utenza di parlare con un addetto in qualsiasi momento.

4.2. 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 (“PEC”) 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 (“PEC”) assistenzaclienti.inpost@legalmail.it, oppure all’indirizzo e-mail servizioclienti@inpost24.it nei termini previsti dalla normativa tempo per tempo vigente e/o dalle condizioni generali di contratto e/o dal contratto.

Gli Utenti dei Servizi *InPost Direct* e *InPost International Service Parcel to Poland (Italia-Polonia)* potranno presentare reclamo secondo quanto indicato nella tabella comparativa di cui sopra e secondo quanto indicato nei rispettivi termini e condizioni generali di servizio.

4.3. Modalità e Fasi della Conciliazione - In caso di mancata risposta nel termine massimo di 45 giorni (o altro termine inferiore previsto nel contratto) dalla ricezione del reclamo o comunque di risposta ritenuta insoddisfacente, l’Utente potrà presentare istanza di conciliazione ai sensi dell’articolo 3 del Regolamento AGCOM n. 184/13/CONS e s.m.i., incluse le procedure gestite telematicamente tramite la piattaforma ufficiale dell’Autorità (ove applicabile). L’istanza di

conciliazione deve essere presentata, a pena di decadenza, entro il termine perentorio di 12 (dodici) mesi dalla data di presentazione del relativo reclamo.

Per la procedura in sede locale non telematica, l'utente può procedere 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 e-mail: 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, se non per i punti rimasti ancora controversi.

4.4. 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 PEC, 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.

4.5. Ricorso all'Autorità Giudiziaria - 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 nazionali o internazionali di risoluzione extragiudiziale della controversia. Tuttavia, qualora abbia già adito l'Autorità

giudiziaria o un organismo di mediazione, l'Utente non potrà chiedere la definizione della controversia innanzi all'AGCOM, come previsto dalla Delibera AGCOM n. 184/13/CONS.

5. Clausole Finali

La presente Carta dei Servizi è consultabile sul sito inpost.it ed è disponibile presso gli InPost Point.

Per tutto quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi, si rinvia espressamente alla normativa generale e speciale, nazionale e internazionale, applicabile in via inderogabile in materia (ivi inclusa la normativa a tutela dei consumatori e la normativa postale del Paese di riferimento), nonché, ove applicabili, ai termini e condizioni generali di contratto e alle condizioni particolari relative al servizio richiesto.

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 dei termini e 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