



[Knowledge base](#) > [Consegna](#) > [Se ricevi un messaggio o una lettera dalla dogana](#)

Se ricevi un messaggio o una lettera dalla dogana

Eirene - 2025-10-20 - [Commenti \(0\)](#) - [Consegna](#)

Se ricevi un messaggio o una lettera dalla dogana, segui questi passaggi:

1. ☐ **Non confermare la proprietà** del pacco.

La dogana non può collegare il pacco a te a meno che tu non lo confermi personalmente.

Se neghi la proprietà, la responsabilità legale rimane al mittente (noi).

2. **Controlla il formato del messaggio.**

La dogana di solito contatta i destinatari tramite e-mail o lettera ufficiale quando un pacco viene trattenuto o sequestrato.

3. **Inoltraci la lettera o l'e-mail della dogana.**

Possiamo procedere secondo la nostra politica di rispedizione solo dopo aver ricevuto questo documento.

4. **Attendi la nostra risposta.**

Dopo aver esaminato la lettera, ti informeremo sui prossimi passaggi e sulle possibili soluzioni.