

## **Servizio Postaonline PMI**

### **Condizioni Generali di Contratto**

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "Postaonline PMI" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per l'utilizzo di singoli servizi postali (Posta Raccomandata online, Posta1online, Posta4online, Telegramma online) ai quali il Cliente (d'ora innanzi, "il Cliente") può accedere tramite il portale web [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it). La disciplina di ciascun servizio postale è integrata, per quanto ad esso specificamente riferito, dalle relative Condizioni Generali di Servizio che vengono consegnate al Cliente unitamente alle CGC e che vengono allegate a queste ultime.

#### **ART. 1 SCHEDA CLIENTE E ALLEGATI**

1.1 La Scheda Cliente e gli Allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante ed essenziale delle presenti CGC (di seguito, nel complesso "Contratto").

Si allegano:

- Allegato 1 - Condizioni Generali di Servizio Posta Raccomandata online;
- Allegato 2 - Condizioni Generali di Servizio Posta1online;
- Allegato 3 - Condizioni Generali di Servizio Posta4online;
- Allegato 4 - Condizioni Generali di Servizio Telegramma online;
- Allegato 5 - Scheda Servizio
- Allegato 6 - Informativa e consensi privacy di Poste Italiane S.p.A. – Persona giuridica, ente, associazione o soggetto assimilabile (Servizi e/o prodotti principali)
- Allegato 7 - Istruzioni al Responsabile privacy: Misure minime di sicurezza Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante Codice in materia di protezione dei dati personali (Disciplinare Tecnico sub All. B)

#### **ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

2.1 Oggetto del Contratto è il servizio "Postaonline PMI" (di seguito "il Servizio") tramite il quale il Cliente può accedere, alternativamente o cumulativamente, via web, collegandosi al portale dedicato [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), ai seguenti servizi:

- 1) Posta Raccomandata online;
- 2) Posta1online;
- 3) Posta4online;
- 4) Telegramma online.

I servizi di cui sopra, per quanto non disciplinato nelle presenti CGC, sono regolati dalle rispettive Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-4) e saranno erogati secondo le modalità descritte, in dettaglio, nella Scheda Servizio (Allegato 5). In particolare, quest'ultima indica le funzionalità a disposizione del Cliente.

2.2 Resta inteso che, ove il Contratto venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione, il Cliente non potrà più accedere ai servizi postali di cui al precedente Art. 2.1.

2.3 Il Cliente autorizza sin d'ora Poste ad espletare il Servizio e/o parte dello stesso tramite società del Gruppo e/o soggetti terzi.

#### **ART. 3 ACCESSO AL SERVIZIO**

3.1 Il Servizio consente, attraverso il sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), l'accesso ai servizi di cui al precedente art. 2.1 nelle fasce orarie indicate per ciascun sistema di pagamento nel successivo art. 5.2.

Ai fini dell'accesso al Servizio, Poste - dopo aver acquisito la Scheda Cliente - provvederà contestualmente, oppure, nei casi specificamente descritti nell'Allegato 5, entro i 5 giorni lavorativi successivi, a:

- a) registrare i dati del Cliente sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it);
- b) attivare una casella di posta elettronica a nome del Cliente;
- c) rilasciare la User-ID e la Password, necessari per accedere al Servizio tramite l'invio di due mail distinte all'indirizzo di posta elettronica inserito nella Scheda cliente.

Una volta completata la registrazione, l'utilizzo del Servizio Postaonline viene erogato attraverso un percorso guidato descritto nella pagina web del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) che permette di inviare i prodotti di Postaonline con protocollo HTTPS che garantisce la protezione dei dati in transito criptandoli in modo che nessuno possa intercettarli e comprenderli.

#### **ART. 4 DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO**

- 4.1 Ai fini del perfezionamento del Contratto, Poste sottoporrà al Cliente la proposta contrattuale che lo stesso restituirà in segno di accettazione, approvando altresì le clausole vessatorie di cui al successivo art. 17.2 Il Contratto si perfeziona ed è efficace dalla data di attivazione del Servizio ai sensi del precedente art. 3.
- 4.2 Il Contratto sarà valido ed efficace per i 12 mesi successivi alla data di attivazione del Servizio e, fatto salvo quanto diversamente indicato nella Scheda cliente, si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi agli indirizzi riportati sulla Scheda cliente con Posta Raccomandata A.R., almeno trenta giorni prima della scadenza annuale.

#### **ART. 5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- 5.1 Il Cliente si obbliga a riconoscere a Poste, a titolo di corrispettivo, i prezzi relativi ai singoli servizi postali utilizzati (Posta Raccomandata online, Posta1online, Posta4online, Telegramma online), indicati nei rispettivi listini pubblicati sul sito di Poste Italiane ([www.posta-online.it](http://www.posta-online.it)).
- 5.2 Il pagamento deve essere effettuato contestualmente all'acquisto di ciascun prodotto di Postaonline con una delle seguenti modalità:
- carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle 00.15 alle 23.45;
  - carta Postepay tutti i giorni dalle 00.15 alle ore 23.45;
  - addebito su Conto BancoPostalImpresaOnline o BancoPosta Office attraverso la piattaforma BPIOL tutti i giorni dalle ore 06.00 alle ore 22.30.

L'acquisto di ciascun servizio è subordinato al buon esito dell'operazione di pagamento, con conseguente esonero di Poste da qualsiasi responsabilità in caso di esito negativo dipendente anche da mancata capienza del conto del Cliente o da problemi relativi alla carta di pagamento utilizzata.

A partire dalla data che sarà pubblicata sul Sito, le fatture saranno inviate in modalità differita entro il giorno 15 del mese successivo a quello del pagamento, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972. Le fatture saranno inoltrate all'indirizzo di posta elettronica assegnato al Cliente all'atto della registrazione al sito di Poste Italiane.

Sulle fatture o documenti equivalenti, emessi per prestazioni esenti da IVA ai sensi dell'art. 10, co.1 n.16, D.P.R. 633/72 di importo superiore ad euro 77,47, sarà applicata, in aggiunta ai prezzi previsti per il servizio, l'imposta di bollo nella misura attualmente vigente pari ad euro 2,00.

#### **ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE**

- 6.1 Fermo quanto previsto nei successivi commi del presente articolo, Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:
- rispettare i tempi e le attività propedeutiche per l'attivazione del Servizio indicati nel precedente Art. 3;
  - garantire le funzionalità e la sicurezza del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it);
  - garantire l'operatività del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e dei prodotti di Postaonline, tutti i giorni della settimana nelle fasce orarie di disponibilità indicate
  - fornire online il dettaglio dei servizi effettuati e dei costi associati al singolo utente per consentire la ripartizione dei costi per unità organizzativa;
  - gestire la creazione, la modifica e la cancellazione delle utenze associate ai servizi, tramite un amministratore di sistema;
  - associare ad ogni singolo utente la lista di permessi/dinioghi all'utilizzo dei singoli servizi forniti dal Cliente;
  - fornire un servizio di assistenza telefonica tramite il numero verde gratuito dedicato (**800 160000**).
- 6.2 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso qualsiasi soggetto terzo, inclusi coloro che siano soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso Cliente, causati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo da:
- a) forza maggiore o caso fortuito come a titolo esemplificativo incendi, disastri naturali, mancanza di energia, scioperi, anche del proprio personale, attacco di hacker o virus informatici fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
  - b) erronea o inesatta comunicazione dei dati da parte del Cliente;
  - c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente;
  - d) mancato rispetto da parte del Cliente delle indicazioni fornite da Poste;
  - e) malfunzionamento o guasto degli apparecchi o apparati informatici utilizzati dal Cliente per il Servizio;
  - f) interruzione o malfunzionamento della rete internet, fornita dall'operatore delle telecomunicazioni che ne risponde in proprio;

- g) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;
- h) esito negativo dell'operazione di pagamento prevista dal precedente Art. 5.

Nei casi di cui alle lettere e), f), e g) il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Cliente.

- 6.3 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile, Poste sarà esclusivamente responsabile verso il Cliente per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di Clientela, etc).
- 6.4 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al Servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.
- 6.5 Resta inteso che gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione e il recapito degli invii di Posta Raccomandata online, Posta1online, Posta4online, Telegramma online sono regolati dalle relative condizioni generali di servizio (Allegati 1-4).

#### **ART. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

- 7.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:
  - mantenere segrete le credenziali di accesso al Servizio inviategli da Poste, utilizzandole nel rispetto delle indicazioni fornite da Poste;
  - modificare la propria password ogni qualvolta ciò sia espressamente richiesto da Poste per ragioni di sicurezza;
  - sostituire immediatamente la password in caso di smarrimento, furto o perdita della stessa e comunque non appena apprenda che soggetti terzi non autorizzati ne siano venuti a conoscenza. Il Cliente è responsabile di ogni danno derivante a Poste dalla conoscenza e dall'utilizzo della password da parte di soggetti terzi non autorizzati;
  - manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenza pregiudizievole che possa derivare dai messaggi inviati o comunque connessa all'uso del Servizio e ai prodotti di corrispondenza on line.
- 7.2 Il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione e la fruizione del Servizio, nonché della completezza e correttezza dei dati relativi ai destinatari dei messaggi da inviare.
- 7.3 È fatto divieto al Cliente di inviare messaggi in contrasto con leggi, regolamenti, altre disposizioni in generale e/o provvedimenti di pubbliche autorità. Il Cliente assume qualsiasi responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa per il contenuto dei messaggi inviati.
- 7.4 Il Cliente dichiara di avere residenza fiscale italiana.

#### **ART. 8 MODIFICHE**

- 8.1 Poste si riserva la facoltà di modificare le condizioni contrattuali, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali, nonché la facoltà di modificare i corrispettivi e le condizioni dei singoli servizi.
- 8.2 Le variazioni avranno effetto decorsi 20 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente. Al riguardo il relativo avviso sarà pubblicato anche sul sito internet [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e inviato a mezzo e-mail all'indirizzo elettronico del Cliente.
- 8.3 Eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o tecniche derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi da parte dell'Autorità di Regolamentazione saranno pubblicate da Poste presso i propri centri di accettazione e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e saranno:
  - a) automaticamente recepite nel presente Contratto a decorrere dalla data indicata nei provvedimenti stessi, ove risultino direttamente applicabili;
  - b) negli altri casi, con particolare riferimento alle variazioni definite da Poste ai sensi della Delibera 728/13/CONS, saranno applicate dopo 30 gg dalla suddetta pubblicazione nei centri di accettazione e via web.
- 8.4 Ove il Cliente non intenda accettare tali variazioni, potrà recedere entro 15 giorni dalla pubblicazione dell'avviso o dalla ricezione della e-mail di cui al precedente punto 8.2 con le modalità di cui a successivo Art 9. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate.

#### **ART. 9 RECESSO**

- 9.1 Il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a Poste nei seguenti casi:
  - in caso di sospensione del Servizio di cui al successivo art. 12 protratta per oltre 15 (quindici) giorni consecutivi;
  - nei casi in cui non intenda accettare le variazioni contrattuali di cui al precedente art. 8.
- 9.2 Nei casi di cui sopra, il Cliente eserciterà il recesso, dandone comunicazione a Poste mediante Posta Raccomandata con A.R. da inviarsi agli indirizzi indicati nella Scheda cliente. Il recesso sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di Poste, fermo restando l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati sino a detta data.

#### **ART. 10 RISOLUZIONE**

- 10.1 Poste potrà risolvere il presente rapporto contrattuale ex art. 1454 cc. tramite comunicazione scritta da inviarsi al Cliente a mezzo Posta Raccomandata A.R., con effetto dalla data di ricezione della stessa, in caso di mancato pagamento di due o più fatture, anche non consecutive, nel corso dell'anno, ovvero nel caso di inadempimento delle obbligazioni previste a carico del Cliente e sempre che quest'ultimo non abbia posto rimedio al proprio inadempimento entro 20 giorni dalla richiesta di Poste.

#### **ART. 11 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

- 11.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 15 giorni per motivazioni anche di natura tecnica.
- 11.2 Della sospensione del Servizio verrà data tempestiva e preventiva comunicazione al Cliente all'indirizzo di posta elettronica dello stesso riportato sulla Scheda cliente.
- 11.3 Nel caso in cui l'erogazione fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, il Servizio sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore.

#### **ART. 12 SICUREZZA**

- 12.1 Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, rilasciando apposite credenziali (User ID e Password) per l'accesso controllato al servizio, utilizzando il protocollo HTTPS e crittografando i dati in transito.

#### **ART. 13 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 13.1 Nell'ambito dell'espletamento delle attività di recapito oggetto delle presenti Condizioni Generali, Poste si impegna a rispettare le disposizioni contenute nel D. Lgs. 22/07/1999 n. 261 e s.m.i.. In particolare Poste è tenuta ad assicurare il rispetto delle "esigenze essenziali" come definite dall'art. 1, comma 2, lettera u) del D. Lgs. n. 261/99, con particolare riferimento "alla riservatezza della corrispondenza" e "nei casi in cui sia giustificato, la protezione dei dati", che può comprendere la protezione dei dati personali, la riservatezza delle informazioni trasmesse o conservate, in combinato disposto con l'articolo 11 relativo alla Tutela della riservatezza e della sicurezza della rete.
- 13.2 Costituisce parte integrante delle presenti CGC l'Informativa privacy ai sensi del D. L.gs. 30.06.2003 n. 196 fornita da Poste Italiane S.p.A..

#### **ART. 14 RECLAMI**

- 14.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) anche per il servizio di Telegramma online.
- 14.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).
- 14.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità specificate nel Regolamento pubblicato sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 14.4 Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

#### **ART. 15 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

- 15.1 Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione ed interpretazione del Contratto è competente il Foro di Roma fatta eccezione per il foro inderogabile della PA ai sensi di quanto previsto dall'art. 25 c.p.c..

#### **ART. 16 COMUNICAZIONI**

- 16.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata agli indirizzi indicati nella Scheda cliente. Le comunicazioni di Poste al Cliente relative a eventuali modifiche e/o integrazioni del Servizio saranno inoltrate via e-mail tramite l'indirizzo "[info@posta-online.it](mailto:info@posta-online.it)".
- 16.2 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Poste ogni cambiamento dei propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Poste all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

#### **ART. 17 DISPOSIZIONI APPLICABILI**

- 17.1 Per quanto non diversamente disposto nelle presenti condizioni, si applicano le Condizioni Generali del Servizio postale

approvate con Delibera Agcom 385/13/CONS del 20/06/2013 e le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.p.r. 12 gennaio 2007, n. 18 e ss.mm.ii.) e la Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [www.poste.it/http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.poste.it/http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) che costituiscono parte integrante delle presenti CGC.

17.2 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto:

- Artt. 6.2, 6.3 e 6.4 (Obblighi e responsabilità di Poste Italiane), Artt. 7.1, 7.2 e 7.3 (Obblighi e responsabilità del Cliente), Artt. 8.1, 8.2 e 8.3 (Modifiche), Art. 9.1 (Recesso), Art. 10 (Risoluzione), Art. 11.1 (Sospensione del Servizio), Art. 14.1 (Reclami) e Art. 15 (Controversie e Foro competente) delle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Postaonline PMI;
- Artt.4.2 e 4.3 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) delle CGS Posta Raccomandata online (Allegato 1);
- Artt. 4.2 e 4.3 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) delle CGS Posta1online (Allegato 2);
- Artt. 4.2 e 4.3 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) delle CGS Posta4online (Allegato 3);
- Art. 2.9 (Accettazione e Recapito del Telegramma) ed art. 5.2 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) delle CGS Telegramma online (Allegato 4).

## Allegato N. 1

### Condizioni Generali di Servizio Posta Raccomandata online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Posta Raccomandata online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Posta Raccomandata online" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, nelle fasce orarie di disponibilità indicate), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione con Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero ed il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Su richiesta del mittente Poste effettua la restituzione fisica della cartolina di Avviso di Ricevimento al costo di €/cent 0,70 ad invio. La Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero può essere consegnata a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- generazione da parte del mittente sul proprio PC dei documenti elettronici da inviare;
- generazione automatica della distinta elettronica di spedizione contenente i dati e l'indirizzo del destinatario e del mittente;
- trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere, a garanzia dell'integrità ed inalterabilità degli stessi e trasmissione al Centro di Gestione di Poste;
- accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, contenente l'indicazione della data, del codice Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero e del prezzo;
- stampa in bianco e nero o colore, fronte/retro o solo fronte ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- spedizione e recapito dei documenti tramite Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero in Italia e verso destinazioni estere.

I documenti, inviati dal mittente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows;
- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità fronte/retro o solo fronte". Resta inteso che, qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, Poste stamperà solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza provvedere ad alcun intervento di "ridimensionamento" o adattamento (scaling) della pagina rispetto alle dimensioni finali;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 18 fogli;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore a 300 dpi, l'operazione di adattamento effettuata dal software di conversione riduce la qualità dell'immagine stessa in proporzione alla risoluzione dell'immagine originale trasmessa; la stessa risoluzione deve essere impostata negli apparati di scansione, qualora il documento da inviare fosse prodotto con tale processo.

#### ART. 2 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### ART. 3 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

Il servizio di Posta Raccomandata online e le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono esenti ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Postaonline PMI a cui si rinvia.

#### ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Poste si impegna ad effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuate entro due giorni lavorativi (T+2).

- 4.2 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del servizio nel rispetto delle presenti condizioni generali e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità dei servizi postali per il prodotto Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.3 In caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) e per i riscontrati disservizi per il prodotto Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, trovano esclusiva applicazione le previsioni in materia di rimborsi contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml).
- 4.4 Poste non assume alcuna responsabilità per anomalie che possano verificarsi nello svolgimento del Servizio per cause di forza maggiore, ovvero per cause ad essa non direttamente imputabili, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: il non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del Servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; errato utilizzo del Servizio da parte del mittente.
- 4.5 Poste non assume alcuna responsabilità nel caso di invio di documenti da parte del mittente con caratteristiche di formato diverse da quanto indicato nell'Art. 1 delle presenti CGS.
- 4.6 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

#### **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il mittente si impegna a:

- a) fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
- b) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- c) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del Servizio, secondo quanto descritto nel Contratto;
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS;
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati tramite il servizio.

## Allegato N. 2

### Condizioni Generali di Servizio Posta1online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Posta1online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Posta1online" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, nelle fasce orarie di disponibilità indicate), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione a mezzo Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero e il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Gli invii possono essere consegnati a qualsiasi indirizzo postale presente sull'intero territorio nazionale e verso destinazioni estere.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- a) generazione da parte del mittente sul proprio PC dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica della distinta elettronica di spedizione contenente i dati e l'indirizzo del destinatario e del mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere, a garanzia dell'integrità e inalterabilità degli stessi e trasmissione al Centro di Gestione di Poste;
- d) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della Posta1online, contenente l'indicazione della data, del codice e del prezzo;
- e) stampa in bianco e nero o colore, fronte/retro o solo fronte ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito dei documenti tramite Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero;
- g) consegna della Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero al destinatario o restituzione al mittente degli invii non recapitabili secondo la vigente normativa.

I documenti, inviati dal mittente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows;
- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità fronte/retro o solo fronte". Resta inteso che, qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, Poste stamperà solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza provvedere ad alcun intervento di "ridimensionamento" o adattamento (scaling) della pagina rispetto alle dimensioni finali;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 18 fogli;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore a 300 dpi, l'operazione di adattamento effettuata automaticamente dal sistema di conversione riduce la qualità dell'immagine stessa in proporzione alla risoluzione dell'immagine originale trasmessa; la stessa risoluzione deve essere impostata negli apparati di scansione, qualora il documento da inviare fosse prodotto con tale processo.

#### ART. 2 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### ART. 3 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

Il servizio di Posta1online è esente ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972, le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono soggette ad IVA con aliquota ordinaria.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline PMI a cui si rinvia.

#### ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Poste si impegna ad effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuate entro due giorni lavorativi (T+2).
- 4.2 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del servizio nel rispetto delle presenti condizioni generali e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità dei servizi postali per il prodotto Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml).



Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.

- 4.3 In materia di disservizi trovano esclusiva applicazione le previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) per il prodotto Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero. In particolare, resta inteso che non sono previsti rimborsi/indennizzi in quanto la funzionalità di rendicontazione ha natura meramente informativa, e non permette di determinare in modo certo, ovvero sulla base di riscontri obiettivi, i dati relativi alla spedizione, destinazione.
- 4.4 Poste non assume alcuna responsabilità per anomalie che possano verificarsi nello svolgimento del servizio per cause di forza maggiore, ovvero per cause ad essa non direttamente imputabili, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: il non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; errato utilizzo del servizio da parte del mittente.
- 4.5 Poste non assume alcuna responsabilità nel caso di invio di documenti da parte del mittente con caratteristiche di formato diverse da quanto indicato nell'art. 1 delle presenti CGS.
- 4.6 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

#### **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il mittente si impegna a:

- a) fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
- b) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- c) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del Servizio, secondo quanto descritto nel Contratto;
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato stampa e formato file indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS;
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati tramite il servizio.

## Allegato N. 3

### Condizioni Generali di servizio Posta4online

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Posta4online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Posta4online" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, 24 ore su 24), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione a mezzo Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero e il recapito al destinatario indicato dal mittente.

Gli invii possono essere consegnati a qualsiasi indirizzo postale presente sull'intero territorio nazionale.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- a) generazione da parte del mittente sul proprio PC dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica della distinta elettronica di spedizione contenente i dati e l'indirizzo del destinatario e del mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere, a garanzia dell'integrità e inalterabilità degli stessi e trasmissione al Centro di Gestione di Poste;
- d) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della Posta4online, contenente l'indicazione della data, del codice e del prezzo;
- e) stampa in bianco e nero o colore, fronte/retro o solo fronte ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito dei documenti tramite Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero.

I documenti, inviati dal mittente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows;
- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità fronte/retro o solo fronte". Resta inteso che, qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, Poste stamperà solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza provvedere ad alcun intervento di "ridimensionamento" o adattamento (scaling) della pagina rispetto alle dimensioni finali;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- il documento deve rispettare il limite massimo di 18 fogli;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore a 300 dpi, l'operazione di adattamento effettuata automaticamente dal sistema di conversione riduce la qualità dell'immagine stessa in proporzione alla risoluzione dell'immagine originale trasmessa; la stessa risoluzione deve essere impostata negli apparati di scansione, qualora il documento da inviare fosse prodotto con tale processo.

#### ART. 2 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### ART. 3 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

Il servizio di Posta4online è esente ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972, le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono soggette ad IVA con aliquota ordinaria.

Le modalità di pagamento sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline PMI a cui si rinvia.

#### ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Poste si impegna ad effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuate entro due giorni lavorativi (T+2).
- 4.2 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del servizio nel rispetto delle presenti condizioni generali e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità dei servizi postali per il prodotto Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero, pubblicata sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml). Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.
- 4.3 In materia di disservizi trovano esclusiva applicazione le previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) per il prodotto Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero.

- 4.4 Poste non assume alcuna responsabilità per anomalie che possano verificarsi nello svolgimento del servizio per cause di forza maggiore, ovvero per cause ad essa non direttamente imputabili, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: il non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; errato utilizzo del Servizio da parte del mittente.
- 4.5 Poste non assume alcuna responsabilità nel caso di invio di documenti da parte del mittente con caratteristiche di formato diverse da quanto indicato nell'art. 1 delle presenti CGS.
- 4.6 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

#### **ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il mittente si impegna a:

- a) fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
- b) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- c) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del servizio, secondo quanto descritto nel Contratto;
- d) inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato stampa e formato file indicati nell'Art. 1 delle presenti CGS;
- e) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati tramite il servizio.

## Allegato N. 4

### Condizioni Generali di Servizio Telegramma online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) del servizio Telegramma online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

#### ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Telegramma online" (di seguito il "servizio") ha per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, nelle fasce orarie di disponibilità indicate), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, la spedizione a mezzo Telegramma e il recapito dello stesso anche a più destinatari in Italia e all'estero.

Il servizio comprende le seguenti fasi:

- a) composizione del Telegramma a cura del Cliente attraverso l'inserimento dei dati del destinatario, la formulazione del testo e l'eventuale indicazione dei dati del mittente;
- b) visualizzazione preventiva del costo del Telegramma predisposto;
- c) verifica ed eventuale modifica del testo e dell'indirizzo del destinatario;
- d) conferma e invio del Telegramma al Centro di Gestione di Poste;
- e) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione del Telegramma da parte di Poste, contenente l'indicazione della data, del numero di riferimento del Telegramma e del prezzo;
- f) stampa in bianco e nero ed imbustamento del Telegramma in formato cartaceo;
- g) spedizione e recapito del Telegramma all'indirizzo del destinatario.

#### ART. 2 ACCETTAZIONE E RECAPITO DEL TELEGRAMMA

- 2.1 Il servizio è accessibile da parte del Cliente tramite l'apposita sezione del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) ed è disponibile tutti i giorni, nelle fasce orarie indicate.
- 2.2 La composizione del testo del Telegramma viene effettuata esclusivamente dal Cliente attraverso la compilazione degli appositi campi presenti nella sezione dedicata al servizio.
- 2.3 Il Cliente ha la facoltà di scegliere se far visualizzare o meno sul Telegramma medesimo i propri dati.
- 2.4 Per i Telegrammi nazionali il sistema informatico, utilizzato da Poste per l'inoltro del Telegramma, consente di effettuare la verifica dei caratteri utilizzati per la formulazione del testo, calcolare il costo del Telegramma e verificare l'indirizzo del destinatario.
- 2.5 Per i Telegrammi diretti all'estero, il Cliente potrà richiedere l'erogazione del servizio unicamente verso gli Stati di destinazione tra quelli indicati da Poste e pubblicati sul sito web [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).
- 2.6 Il testo del Telegramma potrà essere modificato dal Cliente finché lo stesso non abbia ricevuto dal sistema informatico di Poste apposita conferma dell'invio del Telegramma stesso mediante una schermata contenente un codice di identificazione temporaneo del Telegramma.
- 2.7 Verrà data conferma da parte del sistema dell'invio del Telegramma, tramite il rilascio on line di un codice che identifica univocamente la sessione di invio. Successivamente, Poste invierà al Cliente una comunicazione e-mail di ricevuta con e-mail di ricevuta contenente l'identificativo dell'invio, l'indirizzo di ciascun destinatario e del mittente e ha optato per la visualizzazione dei propri dati, nonché il numero di accettazione e la data e ora della medesima accettazione.
- 2.8 Resta inteso che si considerano accettati unicamente i Telegrammi per i quali il sistema informatico abbia rilasciato la comunicazione via e-mail di cui sopra.
- 2.9 In caso di assenza del destinatario o delle persone abilitate a ricevere il Telegramma in luogo dello stesso, il Telegramma è consegnato tramite immissione nella cassetta domiciliare con conseguente attestazione del portalelettere.

#### ART. 3 DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto nell'Art. 1.

#### ART. 4 PREZZO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il prezzo del servizio è indicato sul Listino Prezzi pubblicato sul sito web di Poste [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

Il servizio di Telegramma online è imponibile ad IVA con aliquota ordinaria.

I termini entro cui provvedere al pagamento, nonché le relative modalità sono stabilite nelle Condizioni Generali di Contratto Postaonline PMI a cui si rinvia.

#### ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 5.1 Poste si impegna a:
- a) eseguire le prestazioni oggetto del Servizio nel rispetto del Contratto;
  - b) consegnare i telegrammi diretti in Italia nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti termini:
    - consegna nella stessa giornata (J+0) in almeno il 90% dei casi, se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7,00;
    - consegna nella stessa giornata (J+0) in almeno il 90% dei casi, se l'accettazione viene effettuata entro le ore 12,00, per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nell'elenco "Aree Metropolitane", pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali;
    - consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi, se l'accettazione viene effettuata oltre gli orari limite di cui sopra;
    - consegna il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi, per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nel documento "Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni", pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e presso gli Uffici Postali.
- 5.2 In caso di disservizi, Poste sarà responsabile per fatti ad essa imputabili, nei soli casi e nei limiti di seguito indicati:
- a) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari al 150% del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma;
  - b) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari a 28,00 euro oppure, se più favorevole al Cliente, pari al doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.
- Per i Telegrammi diretti all'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.
- 5.3 Poste Italiane, in ogni caso, sarà responsabile soltanto per fatti ad essa direttamente imputabili.  
A titolo esemplificativo ma non esaustivo, Poste non sarà responsabile di ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del servizio causati, in via esemplificativa e non esaustiva, da: forza maggiore; interruzione o malfunzionamento della rete internet; non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; manomissioni o interventi sui servizi o apparecchiature effettuate dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente; erronea trasmissione od incompletezza del contenuto del messaggio.
- 5.4 Resta inteso che Poste Italiane non provvede alla trasmissione del Telegramma, né è responsabile del suo mancato inoltro qualora il messaggio contenuto nel Telegramma medesimo risulti in contrasto con le disposizioni della legge penale in vigore, nonché nel caso di incompletezza dell'indirizzo del destinatario, nonché nel caso di mancata indicazione del CAP di destinazione.

## **ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL MITTENTE**

Il Cliente si impegna a:

- a) rispettare il Contratto e, in generale, tutte le indicazioni ricevute da Poste per l'esecuzione del servizio;
- b) fornire a Poste Italiane i propri dati e quelli del destinatario o dei destinatari del Telegramma. È obbligatoria, al fine del recapito, l'indicazione del CAP di destinazione. Per le città con zone diversificate non è ammesso l'uso del CAP generico, occorrendo indicare quello rispondente all'indirizzo del destinatario;
- c) comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
- d) dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del servizio secondo quanto descritto nel Contratto;
- e) verificare l'esito della trasformazione in formato "pdf" dei documenti da inviare, prima della conferma definitiva dell'invio;
- f) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati.

Qualora l'indirizzo del mittente sia omissivo, il Cliente è a conoscenza che Poste Italiane non potrà avvisarlo circa il mancato recapito a destinazioni e relative motivazioni.

Resta inteso che il Cliente è unico responsabile dei contenuti del documento immesso nella rete telegrafica di Poste tramite il servizio, impegnandosi, al riguardo, a tenere indenne Poste da qualsivoglia pretesa o azione di terzi.

**Allegato N. 5**  
**Scheda Servizio Postaonline PMI**

INDICE

<b>1.</b>	<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.</b>	<b>REQUISITI TECNICI .....</b>	<b>16</b>
<b>3.</b>	<b>PRODOTTI DI POSTAONLINE .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>DESCRIZIONE .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.1</b>	<b>DESCRIZIONE POSTA RACCOMANDATA ONLINE.....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.2</b>	<b>DESCRIZIONE POSTA1ONLINE .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1.3</b>	<b>DESCRIZIONE POSTA4ONLINE .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1.4</b>	<b>DESCRIZIONE TELEGRAMMA ONLINE .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2</b>	<b>REQUISITI .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.1</b>	<b>REQUISITI POSTA RACCOMANDATA ONLINE, POSTA1ONLINE, POSTA4ONLINE .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.2</b>	<b>REQUISITI TELEGRAMMA ONLINE.....</b>	<b>19</b>
<b>4.</b>	<b>FATTURAZIONE .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1</b>	<b>FATTURAZIONE POSTAONLINE PMI .....</b>	<b>19</b>

## 1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Postaonline è il portale di Poste Italiane che permette di gestire la corrispondenza in uscita in modo semplice e sicuro utilizzando la rete internet.

Il servizio consente, mediante accesso al sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), l'acquisto dei prodotti di Postaonline: Posta Raccomandata online semplice e con A.R, Posta1online, Posta4online, Telegramma online. Poste Italiane provvede a stampare, imbustare e recapitare al destinatario la posta in formato cartaceo che conserva lo stesso valore della corrispondenza tradizionale. Infatti:

- la ricevuta di accettazione della Posta Raccomandata online, rilasciata nella mail box di [posta-online.it](http://posta-online.it), ha lo stesso valore legale di quella rilasciata dall'Ufficio Postale;
- è possibile richiedere l'Avviso di Ricevimento come per la Posta Raccomandata tradizionale.

L'attivazione del servizio è subordinata all'accettazione della proposta contrattuale da parte del Cliente. Entro le 48 ore successive alla consegna del modulo di accettazione della proposta contrattuale, Poste Italiane:

- registra i dati del Cliente sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it);
- attiva una casella di posta elettronica a nome del Cliente;
- rilascia User-ID e Password necessari per accedere al Servizio Postaonline PMI.

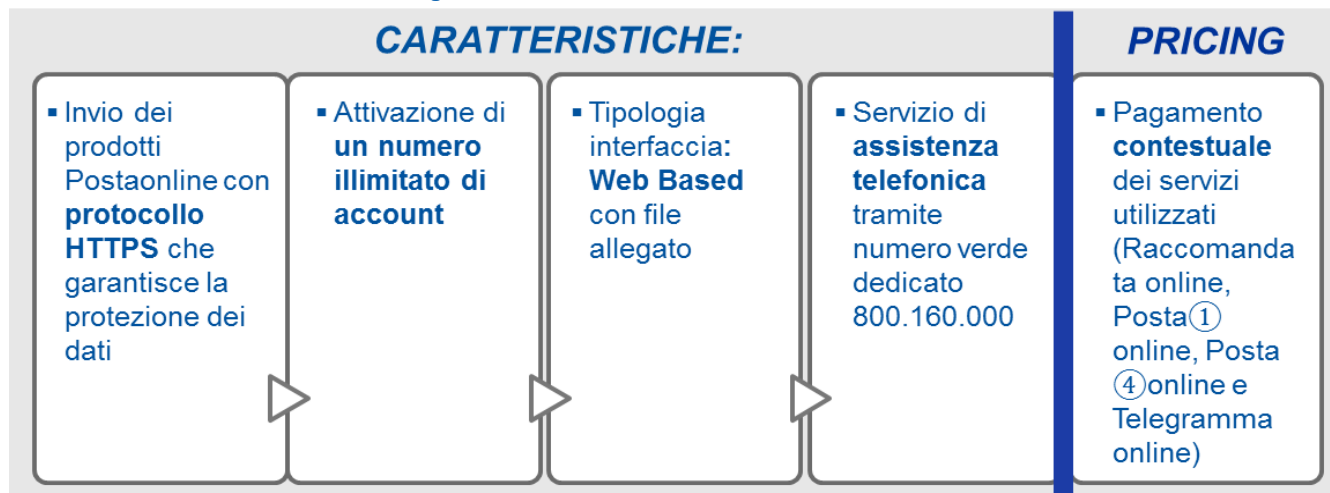
La User-ID e la Password vengono rilasciati con le seguenti modalità:

- per la User-ID viene inviata una comunicazione alla casella di posta elettronica indicata dal Cliente al momento della presentazione del modulo;
- la Password viene inviata sempre alla casella di posta elettronica indicata al momento della presentazione del modulo e potrà essere modificata dal Cliente in qualsiasi momento.

L'utilizzo del Servizio Postaonline viene erogato attraverso un percorso guidato descritto nella pagina web del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) che permette di inviare i prodotti di Postaonline con protocollo HTTPS che garantisce la protezione dei dati in transito criptandoli in modo che nessuno possa intercettarli e comprenderle.

In Figura 1 sono riportate le principali caratteristiche del servizio.

Figura 1 - Postaonline PMI: sintesi caratteristiche



È disponibile gratuitamente su richiesta del Cliente un servizio di assistenza chiamando il numero verde dedicato **800 160 000**.

Il rapporto contrattuale ha la durata di 12 mesi, a partire dalla data di attivazione del Servizio e, ove il Cliente sia un'Azienda, sarà tacitamente rinnovato, salvo disdetta, di anno in anno.

## 2. REQUISITI TECNICI

Il servizio si caratterizza per l'interfaccia user friendly e non richiede investimenti per lo sviluppo di sistemi informativi né per l'elaborazione di interfaccia:

- Tipologia di interfaccia: *Web Based* con file allegato;
- Tipologia di connessione: Via IP tramite browser in connessione protetta (*https*);
- Nessuna necessità di installazione SW (Client).



### 3. PRODOTTI DI POSTAONLINE

Per ciascuno dei prodotti di Postaonline acquistabili - Posta Raccomandata online semplice e con A.R, Posta1online, Posta4online, Telegramma online- vengono forniti di seguito uno schema descrittivo e una sintesi delle caratteristiche tecniche.

#### 3.1 Descrizione

##### 3.1.1 Descrizione Posta Raccomandata online

Posta Raccomandata online	
<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consente di accettare online un documento e farlo recapitare in forma cartacea in tutta Italia e all'estero. I documenti possono essere spediti direttamente dal PC. Poste Italiane provvede a: stampa, imbustamento e consegna al destinatario tramite Posta Raccomandata in Italia e Posta Raccomandata Internazionale per l'estero</li> <li>Una volta trasformata in cartaceo, la raccomandata assume le caratteristiche del prodotto tradizionale conservandone valore legale e servizi associati (livelli di servizio, tracciabilità, etc.)</li> </ul>
<b>Caratteristiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stampa di una cover page con indicazione di Mittente, Destinatario e del codice Raccomandata; quest'ultimo è stampato su tutti i fogli del documento con l'indicazione del numero di pagina</li> <li>Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 18 fogli (36 pagine), formato A4</li> <li>Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se il documento è accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi</li> <li>Recapito entro 4gg (in Italia) dalla stampa del documento (conforme al prodotto Posta Raccomandata come da Carta della Qualità)</li> <li>Possibilità di richiedere l'Avviso di Ricevimento (solo per l'Italia)</li> <li>Possibilità di inviare sia sul territorio nazionale che estero</li> </ul>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC</li> <li>Accettazione h 24</li> <li>Valore probatorio superiore alle raccomandate tradizionali (stampa sulla cover e su ogni foglio del codice raccomandata e del numero di pagina)</li> <li>Gestione invii multipli</li> </ul>




##### 3.1.2 Descrizione Posta1online


Posta <sup>1</sup> online	
<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consente di accettare online un documento e farlo recapitare in forma cartacea in tutta Italia e all'estero. I documenti possono essere spediti direttamente dal PC. Poste Italiane provvede a: stampa, imbustamento e consegna in recapito prioritario al destinatario tramite Posta<sup>1</sup>pro in Italia e Postapriority Internazionale per l'estero</li> </ul>
<b>Caratteristiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stampa di una cover page con indicazione di Mittente e del Destinatario</li> <li>Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 18 fogli (36 pagine), formato A4</li> <li>Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi.</li> <li>Recapito entro 1g (in Italia) dalla stampa (conforme al prodotto Posta<sup>1</sup>pro, come da Carta della Qualità)</li> <li>Possibilità di inviare sia sul territorio nazionale che estero</li> <li>Disponibilità dell'esito di consegna</li> </ul>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC</li> <li>Accettazione h24</li> <li>Gestione invii multipli</li> </ul>



### 3.1.3 Descrizione Posta4online

Posta <sup>4</sup> online	
<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consente di accettare online un documento e farlo recapitare in forma cartacea in tutta Italia e all'estero. I documenti possono essere spediti direttamente dal PC. Poste Italiane provvede a: stampa, imbustamento e consegna in recapito ordinario al destinatario tramite Posta<sup>4</sup>pro in Italia e Postamail Internazionale per l'estero</li> </ul> 
<b>Caratteristiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stampa di una cover page con indicazione di Mittente e del Destinatario</li> <li>Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 18 fogli (36 pagine), formato A4</li> <li>Stampa in un giorno lavorativo (T+1), se accettato entro le ore 14.00 dal lunedì al venerdì, escluso i festivi.</li> <li>Recapito, in Italia, entro 4/6 giorni lavorativi successivi (esclusi sabato e festivi) alla stampa (conforme al prodotto Posta<sup>4</sup>pro, come da Carta della Qualità)</li> <li>Possibilità di inviare sia sul territorio nazionale che estero</li> </ul>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC</li> <li>Accettazione h24</li> <li>Gestione invii multipli</li> </ul>

### 3.1.4 Descrizione Telegramma online

Telegramma online	
<b>Descrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consente di accettare online telegrammi da inviare in tutta Italia e all'estero. Dopo aver effettuato l'invio online dal proprio PC il Cliente riceve in formato elettronico la copia mittente e il codice di accettazione.</li> </ul> 
<b>Caratteristiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accettazione h24 direttamente dal PC del Cliente</li> <li>Stampa presso il Centro di Distribuzione più vicino al luogo di recapito del telegramma</li> <li>Recapito, dal lunedì al venerdì:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>nello stesso giorno di accettazione, del 90% dei Telegrammi accettati entro le ore 7,00 ed entro le ore 12.00 per gli invii diretti alle località comprese nell'Area Metropolitane</li> <li>entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione, del 99% dei Telegrammi accettati oltre gli orari limite di cui sopra</li> <li>il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione nel 99% dei casi per le località coinvolte nel recapito a giorni alterni</li> </ul> </li> </ul>
<b>Benefici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Invio della corrispondenza direttamente dal proprio PC</li> <li>Accettazione h24</li> <li>Gestione invii multipli</li> <li>Costo unitario dei telegrammi più conveniente di circa il 20% rispetto a tutti gli altri canali (Ufficio Postale, 186)</li> </ul>

## 3.2 Requisiti

### 3.2.1 Requisiti Posta Raccomandata online, Posta1online, Posta4online

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste Italiane del documento inviato dal mittente in formato elettronico. In particolare, l'accettazione online del singolo documento presuppone il completamento delle attività di:

- autenticazione tramite inserimento delle credenziali di accesso;
- compilazione dell'apposito modello on line e inserimento di un testo libero o di un documento allegato dell'invio da effettuare;
- ricezione telematica da parte di Poste dei documenti generati dal mittente;
- verifica da parte del sistema di Poste dei requisiti tecnici e conversione del file inviato in formato "pdf";
- approvazione del documento convertito in formato "pdf" e conferma dell'invio da parte del richiedente/mittente.

Il documento, trasmesso telematicamente dal richiedente/mittente, viene stampato, imbustato e recapitato in Italia e all'Estero utilizzando i canali tradizionali del recapito della Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, della Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero e della Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero.

Il/i file contenente/i il documento da spedire devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- formato: "doc", "xls", "rtf", "txt", "tiff", "jpg", "pdf", "docx", "xlsx";
- dimensione massima: 3 MB;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione;
- stampa: formato "A4", fronte/retro o solo fronte, limite massimo 18 fogli;
- immagini in bianco/nero e a colori.

Al fine di regolare gli opportuni trattamenti della stampa viene imposta una "area di sicurezza" (1 cm per lato) che regola lo spazio effettivamente utilizzabile per la stampa dei documenti da inoltrare.

Per garantire l'adeguato livello di qualità del documento, è preferibile includere nel documento immagini con risoluzione pari o superiore a 300DPI.

### 3.2.2 Requisiti Telegramma online

Il servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste Italiane del documento inviato dal mittente in formato elettronico. L'attivazione del Servizio è subordinata alla registrazione del Cliente sul sito internet [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it).

In particolare, il servizio prevede:

- la composizione del testo del Telegramma attraverso la compilazione degli appositi campi;
- inoltro del Telegramma tramite l'opzione "invio";
- conferma dell'invio tramite il rilascio online di un codice che identifica univocamente la sessione di invio;
- invio, da parte di Poste, di una comunicazione e-mail di ricevuta con indicazione di: testo; indirizzi destinatario/mittente (eventuale); numero, data e ora di accettazione.

Inoltre:

- per i Telegrammi nazionali, il sistema informatico utilizzato da Poste consente di effettuare la verifica dei caratteri utilizzati per la formulazione del testo, calcolare il costo del Telegramma e verificare l'indirizzo del destinatario;
- per i Telegrammi diretti all'estero, il Cliente può richiedere l'erogazione del servizio unicamente verso gli Stati di destinazione tra quelli indicati da Poste.

## 4. FATTURAZIONE

### 4.1 Fatturazione Postaonline PMI

Il corrispettivo per l'invio di ciascun prodotto – Posta Raccomandata online, Posta1online, Posta4online, Telegramma online - deve essere effettuato contestualmente all'acquisto di ciascun prodotto di Postaonline con una delle seguenti modalità:

- carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle ore 00.15 alle ore 23.45;
- carta Postepay tutti i giorni dalle ore 00:15 alle ore 23:45;
- addebito su Conto BancoPosta Impresa online o BancoPosta Office attraverso la piattaforma Bpiol tutti i giorni dalle ore 06.00 alle ore 22.30.

L'acquisto di ciascun servizio è subordinato al buon esito dell'operazione di pagamento, con conseguente esonero di Poste Italiane da qualsiasi responsabilità in caso di esito negativo dipendente anche da mancata capienza del conto del Cliente o da problemi relativi alla carta di pagamento utilizzata.

La fattura sarà inoltrata in modalità differita entro il giorno 15 del mese successivo a quello del pagamento, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972. all'indirizzo di posta elettronica assegnato al Cliente all'atto della registrazione al sito di Poste Italiane.