

Postaonline Desk

Condizioni Generali di Contratto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "Postaonline Desk" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") per l'utilizzo di singoli servizi postali (Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Certitel) ai quali il Cliente (d'ora innanzi, "il Cliente") può accedere tramite il canale denominato commercialmente Postaonline Desk. 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 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 - Condizioni Generali di Servizio Certitel;
- Allegato 6 - Scheda Servizio;
- Allegato 7 - Mandato di addebito diretto SEPA Postaonline Desk (ove richiesto);
- Allegato 8 - Disposizioni relative al piano straordinario contro le mafie di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. (per i Clienti soggetti all'applicazione della legge n. 136/2010 e ss.mm.ii.);
- Allegato 9 – Schema Garanzia Fideiussoria;
- Allegato 10 - "Informativa privacy per persone giuridiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A." o in alternativa "Informativa privacy per persone fisiche e soggetti assimilabili fornita da Poste Italiane S.p.A."

ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Oggetto del Contratto è la disciplina comune dei singoli servizi postali di seguito indicati, ai quali il Cliente può accedere, alternativamente o cumulativamente, tramite il canale denominato commercialmente Postaonline Desk (di seguito, nel complesso, "Servizio") ai seguenti servizi:

1. Raccomandata Online;
2. Posta1online;
3. Posta4online;
4. Telegramma Online;
5. Certitel.

I servizi di cui sopra, per quanto non disciplinato nelle presenti CGC, sono regolati dalle rispettive Condizioni Generali di Servizio (Allegati 1-5) e saranno erogati secondo le modalità descritte, in dettaglio, nella Scheda Servizio (Allegato 6). In particolare, quest'ultima indica le funzionalità già a disposizione del Cliente.

- 2.2 Il Servizio consente, in particolare, mediante un software concesso in licenza d'uso gratuita, il collegamento tra la postazione principale del Cliente, indicata nella Scheda Cliente, e i sistemi Postaonline di Poste, la trasmissione dei documenti che si intendono spedire in modalità cifrata e la successiva conferma al Cliente dell'accettazione dei documenti stessi presso i sistemi Postaonline.
- 2.3 Con la sottoscrizione delle presenti CGC, il Cliente prende atto che i beni oggetto del Contratto sono protetti dalla legge sul diritto di autore e dagli altri diritti di privativa applicabili.
- 2.4 Resta inteso che ove il Contratto venga meno per scadenza o qualsiasi altra ragione il Cliente non sarà più abilitato all'accesso al Servizio.
- 2.5 Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà della propria rete unitaria e capillare, il cui modello operativo integra stabilmente prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A. e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

ART. 3 ACCESSO AL SERVIZIO

- 3.1 Ai fini dell'accesso al Servizio, Poste - dopo aver acquisito la Scheda Cliente - trasmetterà all'indirizzo di posta elettronica del Cliente, riportato la Scheda Cliente stessa, l'eseguibile e la licenza PDF 995.
- 3.2 Il Cliente, dopo aver ricevuto l'eseguibile, contatterà il numero verde di Poste 800 160 000, attivo dal lunedì al sabato (esclusi i festivi), dalle ore 8.00 alle 20.00, per essere abilitato nella configurazione del software sulla propria postazione e guidato nella procedura di attivazione dei Clienti dichiarati nella Scheda Cliente.
- 3.3 L'attivazione del Servizio avverrà entro 10 giorni lavorativi dalla data di abilitazione del Cliente.

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. 18.2. 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 nel Scheda Cliente, si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi agli indirizzi riportati sul Scheda Cliente con Posta Raccomandata A.R., almeno trenta giorni prima della scadenza annuale.
- 4.3 Ove il Cliente sia una Pubblica Amministrazione il contratto dovrà essere rinnovato in forma scritta non essendo possibile il rinnovo tacito.

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 (Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Certitel), indicati nei rispettivi listini pubblicati sul sito di Poste Italiane (www.posta-online.it) negli importi attualmente vigenti.
- 5.2 Il servizio potrà essere reso nei confronti dei Clienti residenti all'estero esclusivamente a condizione che questi svolgano attività commerciale, di impresa, arte o professione (c.d. soggetti business ai fini IVA). Il Cliente residente all'estero dovrà essere in possesso di partita IVA comunitaria valida, se residente in un paese UE, oppure numero identificativo equivalente e valido se residente in un Paese Extra UE; il Cliente dovrà altresì comunicare tali identificativi a Poste prima della sottoscrizione del contratto al fine di consentire le opportune verifiche. Il servizio reso nei confronti di tali Clienti sarà fuori campo IVA per mancanza del presupposto territoriale dell'imposta.
- 5.3 Ai fini del pagamento dei corrispettivi di cui all'articolo 5.1, Poste emetterà, con cadenza mensile, apposita fattura. Le fatture saranno inviate all'indirizzo e secondo le modalità indicate nella Scheda Cliente.
Se il Cliente è un'Amministrazione tenuta – ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e ai sensi del Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55 - alla fatturazione elettronica, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio.
Ove il cliente fosse una amministrazione pubblica di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, lo stesso è tenuto a comunicare i dati obbligatori previsti dall'art.191, comma 1, del D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267.
Ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.lgs. n. 127/2015, la fattura verrà emessa secondo le modalità ivi previste e trasmessa tramite il Sistema di Interscambio.
Resta inteso che, ai fini dei precedenti capoverso, il Cliente dovrà:
 - a) compilare correttamente l'apposita sezione presente nella Scheda Cliente;
 - b) comunicare a Poste, all'indirizzo ac.amministrazionecicloattivo@pec.posteitaliane.it , entro 10 giorni, ogni variazione apportata alla citata sezione, con particolare riguardo
 - per i Clienti rientranti nella casistica A), al codice ufficio ed all'impegno contabile di spesa registrato sul competente programma del bilancio di previsione e l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'articolo 153, comma 5 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267;
 - per i Clienti rientranti nella casistica B), al Codice Destinatario e/o all'indirizzo di PEC;
 - per i Clienti rientranti nella casistica C), all'Indirizzo definito nella Scheda Cliente.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.
- 5.3 Ove il Cliente sia un soggetto obbligato all'applicazione del Codice Contratti Pubblici, così come definito nella Scheda Cliente, secondo quanto previsto dall'articolo 3 (Tracciabilità dei flussi finanziari) della legge 13 agosto 2010, n.136 "Piano straordinario contro le mafie", il Cliente si avvarrà per i pagamenti a mezzo bonifico del c.c.p. secondo le modalità di cui

all'Allegato 8. Il pagamento dovrà essere effettuato entro il termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

- 5.4 Ove il Cliente sia un'Azienda, la fattura dovrà essere pagata nel termine essenziale di 30 giorni dalla data di emissione mediante:
- versamento sul c/c n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.C.A./A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa 190 - 00144 ROMA, Codice IBAN: IT77 W 07601 03200 000016661035, indicando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
 - postagiuro presso Uffici Postali o postagiuro online se il Cliente è titolare di conto BancopostaOnLine (BPOL) o BancoPostalImpresaOnLine (BPIOL) sul c/c n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.C.A./A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa 190 - 00144 ROMA precisando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
 - bonifico o bonifico online sul c/c n. 16661035 intestato a Poste Italiane S.p.A. – D.C.A./A.T.G.C. Accett. Telegrammi Grandi Clienti - Viale Europa 190 - 00144 ROMA, Codice IBAN: IT77 W 07601 03200 000016661035, indicando nella causale il riferimento indicato in fattura come "B";
 - addebito diretto SEPA (Single Euro Payments Area), per la cui attivazione il Cliente è tenuto a rilasciare a Poste Italiane apposito Mandato di addebito diretto SEPA CORE, il cui schema è allegato al presente Contratto. Poste Italiane ed il Cliente convengono che la fattura costituisce a tutti gli effetti idoneo preavviso ai fini dell'addebito diretto che avverrà entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura a condizione che il conto corrente postale del Cliente sia in essere e presenti un saldo disponibile sufficiente per l'addebito dell'intero importo dovuto e non vi siano ragioni che ne impediscano l'utilizzo;
 - qualora, per qualsivoglia motivo, Poste Italiane non abbia incassato i dovuti pagamenti nei termini previsti dal Contratto, Poste stessa si riserva la facoltà di sospendere o revocare la possibilità di pagare le fatture con modalità di pagamento posticipato tramite addebito diretto SEPA CORE. L'esercizio da parte di Poste della predetta facoltà di sospensione o revoca sarà comunicato al Cliente con apposita nota e sarà efficace dal momento del ricevimento della stessa da parte del Cliente;
 - qualora il Cliente intendesse revocare il Mandato, dovrà darne comunicazione a Poste Italiane S.p.A. - Amministrazione e Controllo – Amministrazione, Viale Europa, n. 175, 00144 - Roma con un preavviso di 30 giorni al fine di concordare la nuova modalità di pagamento.
- 5.6 In caso di ritardato pagamento, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i., il Cliente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2) maggiorato di otto punti percentuali nonché l'importo forfettario di 40 euro, fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.
- 5.6 Inoltre, in caso di ritardo nel pagamento o di mancato pagamento, decorsi 15 giorni dalla costituzione in mora effettuata da Poste con comunicazione scritta, Poste potrà sospendere l'erogazione dei servizi di Postaonline.

ART. 6 GARANZIE

- 6.1 Ove Poste lo ritenesse necessario, a garanzia del puntuale pagamento delle obbligazioni assunte con il presente accordo, il Cliente si impegna, a consegnare alla stessa al momento della stipula del presente accordo o, nel caso di inadempimento nei pagamenti da parte del Cliente, entro 10 gg lavorativi dalla richiesta di Poste a mezzo Raccomandata A.R., garanzia bancaria o assicurativa, rilasciata da un primario istituto a favore di Poste (sulla base del modello predisposto all'allegato 9, commisurato ai termini di pagamento e al valore delle spedizioni annue previste).
- 6.2 Detta garanzia dovrà comunque avere una durata pari a sei mesi ulteriori rispetto alla vigenza dell'accordo stesso. La garanzia dovrà rinnovarsi per un periodo di 12 mesi, e così di seguito, per ciascun rinnovo del presente accordo.
- 6.3 In ipotesi di escussione totale di tale garanzia, se prestata, il Cliente si impegna a consegnare a Poste, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, una nuova garanzia identica a quella escussa; in ipotesi di escussione parziale di detta garanzia, il Cliente provvederà ad integrare la stessa fino all'ammontare originario, entro 20 giorni dall'avvenuta escussione, dandone comunicazione scritta a Poste.
- 6.4 Nel caso in cui il valore dei volumi postalizzati dal Cliente, al netto degli importi già corrisposti dalla stessa, risultasse superiore al valore della fideiussione prestata Poste avrà diritto di chiedere, a mezzo Raccomandata A.R., l'integrazione della garanzia originariamente prestata; in tale caso, il Cliente si impegna ad effettuare l'adeguamento richiesto da Poste entro e non oltre il termine di 20 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, trasmettendo a Poste la documentazione probatoria dell'avvenuto adeguamento.

ART. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 7.1 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:
- consentire al Cliente l'accesso al Servizio dalle proprie postazioni abilitate, per il tempo corrispondente alla durata del contratto;

- garantire l'accesso e la funzionalità tecnica del Servizio 24 ore su 24, tutti i giorni;
 - fornire al Cliente le istruzioni per il corretto uso del Servizio;
 - attivarsi senza ritardo per rimuovere le eventuali cause di mancato accesso, blocco o cattivo funzionamento del Servizio.
- 7.2 Poste è responsabile dal momento della presa in consegna presso i sistemi Postaonline dei documenti originati dal Cliente.
- 7.3 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile, Poste risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed 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.).
- 7.4 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso, 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. manomissione o interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati;
 - 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 di telecomunicazioni che ne risponde in proprio;
 - g. guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;
 - h. malfunzionamento delle procedure comunicative sviluppate in proprio dal Cliente.
- Nei casi di cui alle lettere e), f), g) e h) il ripristino del regolare funzionamento è a totale cura e spese del Cliente.
- 7.5 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.
- 7.6 Resta inteso che gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione e il recapito degli invii di Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online e Certitel sono regolati dalle relative condizioni generali di servizio (Allegati 1-5).

ART. 8 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- 8.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:
- mantenere segreta la password consegnatagli per fruire dell'accesso al Servizio e ad utilizzarla 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;
 - utilizzare il Servizio unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, non consentendone l'accesso e l'uso a terzi non autorizzati;
 - non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica del Software che siano in violazione del diritto d'autore e degli altri diritti di privativa applicabili.
- 8.2 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.
- 8.3 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.

ART. 9 MODIFICHE

- 9.1 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.
- 9.2 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 ed inviato a mezzo e-mail all'indirizzo elettronico del Cliente.
- 9.3 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 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.
- 9.4 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 9.2 con le modalità di cui a successivo Art 10. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate.

ART. 10 RECESSO

- 10.1 Il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a Poste nei seguenti casi:
- 10.2 in caso di sospensione del Servizio di cui al successivo art. 11 protratta per oltre 15 (quindici) giorni consecutivi;
- 10.3 nei casi in cui non intenda accettare le variazioni contrattuali di cui al precedente art. 9.
- 10.4 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. 11 RISOLUZIONE

- 11.1 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. 12 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

- 12.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 15 giorni per motivazioni anche di natura tecnica.
- 12.2 Della sospensione del Servizio verrà data tempestiva e preventiva comunicazione al Cliente all'indirizzo di posta elettronica dello stesso riportato sulla Scheda Cliente.
- 12.3 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. 13 SICUREZZA

- 13.1 Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, rilasciando apposita password per l'accesso controllato al servizio, utilizzando il protocollo HTTPS e crittografando i dati in transito.

ART. 14 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 14.1 Costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti CGC l'informativa privacy fornita da Poste di cui il Cliente dichiara di aver preso visione.

ART. 15 RECLAMI

- 15.1 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 anche per il servizio di Telegramma On Line.
- 15.2 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).
- 15.3 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.
- 15.4 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. 16 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

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. 17 COMUNICAZIONI

- 17.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata agli indirizzi indicati nella Scheda Cliente.

17.2 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. 18 REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA

18.1 Il Gruppo Poste Italiane ha adottato

- un Codice Etico;
- un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231") conforme ai principi e alle linee guida previste dal D. Lgs. 231/2001;
- una Politica Integrata;

ai quali Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

Il codice Etico, il Modello organizzativo 231 e la Politica Integrata sono consultabili sul sito www.poste.it.

Il presente articolo, in linea con quanto sopra menzionato, definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui deve attenersi il Cliente.

Le relazioni commerciali con il Cliente si svolgono nel reciproco rispetto di criteri di imparzialità, economicità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale, evitando rapporti che possano generare vantaggi personali o conflitti di interesse.

In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri clienti ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità.

In relazione a quanto sopra, il Cliente assicura, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori, di attenersi nei rapporti con il Gruppo Poste Italiane a principi di buona fede, diligenza, collaborazione, affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale.

Il Cliente si impegna a promuovere l'applicazione dei suddetti principi etici anche verso terzi comunque coinvolti direttamente o indirettamente in qualsivoglia relazione con il Gruppo Poste Italiane.

In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Accordo, il Cliente:

- si impegna ad uniformarsi alla normativa in materia di concorrenza, sia comunitaria che nazionale, e di pratiche commerciali scorrette, astenendosi dal porre in essere comportamenti anticoncorrenziali o comunque non etici e contrari alle regole a tutela della concorrenza e del codice del consumo;
- si obbliga a trattare in modo riservato qualsiasi notizia, documento, informazione, concetto e know-how, concernente in modo diretto o indiretto l'attività del Gruppo Poste Italiane di cui dovesse venire a conoscenza in conseguenza dei rapporti instaurati;
- si impegna al rispetto delle norme in materia di tutela ambientale anche al fine di preservare la qualità del territorio in cui opera e promuovere un migliore utilizzo delle risorse naturali;
- agisce nel rispetto della normativa vigente sul divieto di intermediazione, interposizione e appalto di prestazioni di lavoro;
- si impegna al rispetto dei diritti fondamentali e della dignità dei propri dipendenti nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro
- non ammette né intraprende alcuna forma di corruzione direttamente o indirettamente nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane.

Il Cliente, inoltre, dichiara per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori di essere a conoscenza della normativa vigente in materia di responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni e, in particolare, di quanto previsto dal decreto legislativo n. 231/2001 e di improntare la conduzione degli affari e la gestione dei rapporti interni al puntuale rispetto di detta normativa e pertanto si impegna a non tenere comportamenti che potrebbero determinare la commissione, anche tentata, dei reati ivi contemplati e ad adottare e attuare, ove opportuno, procedure idonee a prevenire dette violazioni.

ART. 19 DISPOSIZIONI APPLICABILI

19.1 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 che costituiscono parte integrante delle presenti CGC.

19.2 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. 7.2, 7.3 e 7.4 (Obblighi e responsabilità di Poste Italiane), Artt. 8.1, 8.2 e 8.3 (Obblighi e responsabilità del Cliente), Artt. 9.1 e 9.2 (Modifiche), Art. 10.1 (Recesso), Art. 11 (Risoluzione), Art. 12.1 (Sospensione del Servizio), Art. 15.1(Reclami) e Art. 16 (Controversie e Foro competente) delle Condizioni Generali di Contratto Postaonline Desk; Artt. 4.2 e 4.3 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane), Art. 6.6 (Funzionalità di "Ritiro Digitale") delle CGS 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); Artt. 4.2 e 4.4 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) delle CGS Certitel (Allegato 5).

Allegato N. 1

Condizioni Generali di Servizio Raccomandata Online

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito CGS), che si compongono di 5 articoli, disciplinano la fornitura tramite Postaonline Desk del servizio Raccomandata Online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Raccomandata Online" (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 con Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero e 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 Raccomandata può essere consegnata a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale e internazionale.

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 ed inalterabilità degli stessi e trasmissione ai sistemi Postaonline di Poste;
- d) 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 raccomandata 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 Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata 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". Qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, verrà stampata solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza 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 50 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.

I documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

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 attualmente vigente.

Il servizio di 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 Desk 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 due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.
- 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. Per poter 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 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 sito www.poste.it.
- 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.

ART.6 FUNZIONALITÀ “RITIRO DIGITALE”

- 6.1 Ritiro Digitale è la funzionalità (di seguito “Funzionalità”) che consente al Destinatario, che la richiede accettando le relative condizioni contrattuali, di ritirare, in modalità digitale, in alternativa al processo fisico, il contenuto di un invio di posta registrata a lui diretto. Tale contenuto viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un proprio responsabile o, in alternativa, un sigillo elettronico qualificato emesso ai sensi degli artt.35 e ss.gg. del Regolamento (UE) N. 910/2014 del 23/07/2014. L'Avviso di Ricevimento eventualmente richiesto dal Cliente, dietro versamento della relativa tariffa, viene restituito, in tal caso, nella medesima modalità digitale ovvero accedendo al Servizio e recherà la firma digitale del Destinatario o la sua firma elettronica avanzata.
- 6.2 La Funzionalità è disponibile per le tipologie di corrispondenza originate elettronicamente e riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito www.poste.it La Funzionalità stessa costituisce un servizio al Destinatario, persona fisica residente sul territorio italiano, e, in quanto tale, non determina alcun onere aggiuntivo per il Cliente.
- 6.3 Il Cliente che intenda permettere al Destinatario di usufruire della Funzionalità per le proprie spedizioni deve fornire a Poste il corretto codice fiscale del Destinatario. Il Cliente è consapevole del fatto che, inserendo il codice fiscale tra i dati della spedizione, acconsente a Poste l'attivazione della Funzionalità nei confronti del Destinatario.
- 6.4 Sono, inoltre, prerequisiti senza i quali la Funzionalità non può essere erogata l'attivazione da parte del Destinatario dei seguenti fattori abilitanti:
 - Identità Digitale;
 - La Firma Digitale Remota di Poste Italiane o la sua firma elettronica avanzata.
- 6.5 Resta inteso che:
 - a) il Destinatario che procede al ritiro dell'invio in modalità digitale non potrà più riceverlo a domicilio né ritirarlo fisicamente presso l'ufficio postale preposto per la sua giacenza fatto salvo quanto previsto nel successivo comma 6.6. Conseguentemente, il Cliente, con l'accettazione della presente proposta contrattuale, chiede ed autorizza espressamente Poste ad avviare al macero gli invii per i quali risulterà avvenuta la consegna al Destinatario in modalità digitale;
 - b) Poste inoltrerà al destinatario gli avvisi necessari per consentire il ritiro digitale dell'invio;
 - c) il Destinatario può ritirare digitalmente l'invio entro e non oltre il termine riportato nell'avviso di giacenza ricevuto presso il proprio indirizzo fisico ovvero sulla bacheca personale (MyPoste) accessibile tramite il sito www.poste.it. Decorso tale termine, l'invio non sarà più disponibile per il ritiro in modalità digitale. Per questa tipologia di ritiro non sono previste deleghe.
- 6.6 In caso di mancato recapito per problematiche connesse alla Funzionalità, la responsabilità di Poste è comunque circoscritta a quanto riportato nella Carta dei Servizi, pubblicata sul sito www.poste.it, per il servizio di recapito richiesto. In ogni caso, laddove, qualora, per qualsivoglia ragione tecnico-operativa, malgrado il ritiro effettuato in modalità digitale dal destinatario,

fosse tentata la consegna anche fisicamente a domicilio dell'invio o quest'ultimo fosse proseguito, dopo il relativo tentativo, in Ufficio Postale per la giacenza, il recapito si intenderà comunque già eseguito e perfezionato, a ogni effetto, nel momento in cui il destinatario lo ha ritirato digitalmente tramite il Servizio. In tale eventualità Poste non riconoscerà, pertanto, al Cliente alcuna forma di rimborso, indennizzo o ristoro. L'invio in tale eventualità, dopo la giacenza, verrà restituito al mittente.

- 6.7 Fermo restando quanto previsto in punto di "Trattamento dei dati personali", nell'ambito dell'espletamento della Funzionalità, Poste opererà nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali assicurando, per quanto di propria competenza (i) di non comunicare i dati a soggetti diversi da quelli dagli stessi autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento (ii) di non diffondere i dati personali di cui verrà comunque a conoscenza (iii) di custodire - in attuazione degli obblighi di sicurezza imposti dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali - i dati personali trattati in modo tale da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di terzi. Per quanto occorrer possa, ai sensi e per gli effetti della normativa vigente in materia e dei successivi provvedimenti attuativi del Garante Privacy in materia, il Cliente dichiara espressamente di essere legittimato al trattamento dei dati sensibili di terzi che potranno essere comunicati a Poste in esecuzione del Contratto, esonerando Poste da qualsiasi responsabilità al riguardo.

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 tramite Postaonline Desk 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, 24 ore su 24), 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 internazionale.

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 ai sistemi Postaonline di Poste;
- d) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della lettera online, 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 in Italia e verso destinazioni estere;
- 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 50 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.

I documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

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 nell'importo attualmente vigente.

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 Desk 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 due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.

- 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, pubblicata sul sito web www.poste.it. 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 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 tramite Postaonline Desk 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 e internazionale.

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 ai sistemi Postaonline di Poste;
- d) accettazione ed invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della lettera online, 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 50 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.

I documenti in formato .pdf devono:

- essere del tipo pdf/A;
- avere i font integralmente riportati, il font sub-setting non è permesso;
- non avere elementi grafici/layout che si sovrappongono (totalmente o parzialmente).

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 nell'importo attualmente vigente.

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 Desk 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 due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.
- 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, pubblicata sul sito web www.poste.it. 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 per il prodotto Posta4pro per l'Italia e Postamail 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. 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 tramite Postaonline Desk 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, 24 ore su 24), 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 ai sistemi Postaonline 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 Postaonline Desk ed è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24.
- 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.
- 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 contenente l'indicazione del testo del Telegramma, comprensivo dell'indirizzo di ciascun destinatario e del mittente se ha optato per la visualizzazione dei propri dati, nonché il numero di accettazione e la data e l'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 portalettere.

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 nell'importo attualmente vigente.

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 Desk 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 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 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 files 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 composizione del telegramma, 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**Condizioni Generali del Servizio Certitel**

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito "CGS"), che si compongono di 6 articoli, disciplinano la fornitura tramite Postaonline Desk del servizio "Certitel" da parte di Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste).

ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 1.1 Il servizio "Certitel" tramite Postaonline Desk (di seguito "servizio") consente la richiesta on line tramite l'apposito canale dei documenti delle Camere di Commercio (di seguito CCIAA) di seguito indicati:
- a) Visura ordinaria;
 - b) Visura storica;
 - c) Scheda persona;
 - d) Scheda società;
 - e) Scheda socio;
 - f) Ricerca protesti;
 - g) Certificato ordinario;
 - h) Certificato storico;
 - i) Certificato ordinario abbreviato;
 - j) Certificato albo artigiani;
 - k) Bilancio completo (ordinario d'esercizio, consolidato, etc.);
 - l) Ricerca atti (dal 1996 ad oggi);
 - m) Fascicolo completo;
 - n) Trasferimento d'Azienda;
 - o) Dichiarazione sostitutiva.
- 1.2 Resta inteso che:
- relativamente al bilancio completo di cui alla lettera k), il Cliente dovrà indicare l'anno di riferimento, fermo restando che, ove il bilancio dell'anno indicato non fosse presente nella banca dati delle Camere di Commercio, Poste invierà al Cliente stesso l'ultimo bilancio depositato dalla società intestataria;
 - relativamente ai certificati elencati dalla lettera g) alla lettera j), il Cliente dovrà indicare obbligatoriamente l'uso di ciascun certificato richiesto;
 - relativamente alla "Ricerca protesti" di cui alla lettera f), Poste, per ciascuna richiesta, invierà i primi 5 protesti individuati sulla base delle informazioni e dei dati forniti dal Cliente.
- 1.3 Il Servizio comprende le seguenti fasi:
- a) compilazione direttamente dal PC del Cliente della richiesta dei documenti camerale;
 - b) inoltro della richiesta ai sistemi Postaonline di Poste;
 - c) trasmissione telematica della richiesta da parte di Poste alla CCIAA;
 - d) recapito della certificazione camerale tramite Posta Prioritaria, ovvero, a richiesta del Cliente, tramite Fax, Posta Raccomandata o Posta Elettronica ai relativi recapiti indicati dal Cliente al momento della richiesta.
- 1.4 Il Cliente potrà ricevere il documento richiesto se questo sia presente nella Camera di Commercio di riferimento e la sua posizione nei confronti di questa ultima sia regolare. Qualora la Camera di Commercio non fornisca a Poste il documento richiesto per i seguenti motivi:
- posizione non in regola con il pagamento del diritto annuo;
 - posizione impresa in fase di iscrizione;
 - posizione non iscritta al registro imprese della CCIAA di appartenenza;
 - posizione non emettibile per revisione archivio o inibita;
- Poste comunicherà al Cliente le motivazioni della mancata emissione. Resta inteso che, nel caso in questione, il Cliente dovrà comunque corrispondere il prezzo del servizio.

ART. 2 TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I documenti richiesti tramite il servizio saranno recapitati/trasmessi al Cliente secondo i tempi di seguito descritti, decorrenti dal secondo giorno lavorativo successivo a quello della richiesta del Cliente stesso:

- nel caso di invio dei documenti mediante Posta Raccomandata e Posta Prioritaria, troveranno applicazione gli standard previsti dalla Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito www.poste.it;
- nel caso di invio dei documenti mediante fax o e-mail, l'inoltro sarà effettuato entro le 24 ore successive.

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 nella forma attualmente vigente.

Il Servizio è soggetto ad Iva con aliquota ordinaria.

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

ART. 4 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 4.1 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile vigente in materia, Poste risponderà unicamente dei danni che saranno conseguenza diretta ed immediata della propria condotta.
- 4.2 Al servizio di recapito della Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero, della Posta 1 e della Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero si applica la disciplina prevista per i servizi postali dalle Condizioni Generali di Servizio (CGS) di cui al D.M. 01 Ottobre 2008, pubblicate sul sito www.posta-online.it.
- 4.3 In caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito www.poste.it per gli stessi prodotti postali, si applicheranno le relative previsioni in materia di reclami.
- 4.4 Poste sarà responsabile solo per fatti ad essa direttamente imputabili, e comunque soltanto nei casi e nei limiti di seguito descritti:
 - a) in caso di ritardo nel primo tentativo di consegna oltre le 48 ore rispetto ai tempi di previsti nel precedente Art. 2, Poste corrisponderà al Cliente un importo pari al corrispettivo pagato, comprensivo dell'IVA;
 - b) in caso di errato intestatario del Documento, Poste rimborserà interamente il corrispettivo pagato dal Cliente.
- 4.5 Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al medesimo, nell'erogazione del servizio causati da:
 - a) forza maggiore o caso fortuito come, a titolo esemplificativo, incendi, disastri naturali, mancanza di energia, fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
 - b) errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente.

ART. 5 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Ai fini dell'esecuzione del servizio, il Cliente si impegna a:

- a) inserire correttamente tutti i dati necessari per l'inoltro della richiesta (dati personali, dati per i documenti camerali e dati per il recapito dei documenti) verificando i dati immessi attraverso la visualizzazione degli stessi nella pagina riepilogativa generata dal sistema prima dell'inoltro della richiesta;
- b) assicurarsi che Poste possa effettuare correttamente il recapito del/i documento/i tramite fax o e-mail ove abbia prescelto tali modalità. Nello specifico, in caso di e-mail, il Cliente dovrà mantenere efficiente la propria casella postale elettronica in modo tale da ricevere il/i documento/i richiesto/i in allegato anche se di notevoli dimensioni. Nel caso di fax il Cliente dovrà mantenere l'apparato fax in modo tale da poter ricevere in automatico quanto richiesto;
- c) non utilizzare il Servizio per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato;
- d) tenere indenne Poste da ogni responsabilità relativa al contenuto e l'utilizzo dei documenti camerali forniti da Poste;
- e) manlevare e tenere indenne Poste da ogni perdita, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute quale conseguenza del mancato rispetto delle normative vigenti anche in materia di trattamento dei dati personali o di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente medesimo, agli obblighi ed alle garanzie previste e comunque connesse al Servizio.
- f) acquistare ed apporre o far sì che vengano acquistate ed apposte, in caso di richiesta di certificati in bollo, le relative marche da bollo. In caso di mancata apposizione delle marche sul certificato o nel caso in cui il loro importo sia errato il certificato non potrà essere utilizzato.

Il Cliente accetta il rischio, anche con riferimento al prezzo da corrispondere a Poste, che dalla ricerca possano derivare più risultati anche non appartenenti al soggetto ricercato.

Il Cliente si impegna ad esonerare Poste da qualsiasi responsabilità per esiti negativi o errati derivanti dall'inesattezza dei dati inseriti ed è consapevole che, in tali casi, il costo dell'operazione non sarà rimborsato.

ART. 6 RECAPITO DEI DOCUMENTI

I documenti camerali vengono recapitati al Cliente tramite Posta1pro, salvo diversa indicazione fornita dal Cliente tra le seguenti opzioni:

- a) Fax;
- b) Posta Raccomandata;
- c) Posta Elettronica. In tale caso, il Cliente riceve una mail di notifica, con allegato il file dei documenti richiesti che sarà disponibile e scaricabile entro il termine di 30 giorni dalla ricezione. Alla scadenza del termine, il file sarà rimosso senza alcun diritto di rimborso per il Cliente. Poste non risponde della mancata ricezione da parte del Cliente della mail di notifica per cause imputabili al medesimo, tra cui indisponibilità o saturazione della casella di posta elettronica.

I certificati sono recapitati esclusivamente con Posta Raccomandata.

Allegato N. 6
Scheda Servizio Postaonline Desk

INDICE

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	20
2. REQUISITI TECNICI	21
3. PRODOTTI DI POSTAONLINE.....	22
3.1 DESCRIZIONE	22
3.1.1 <i>Descrizione Raccomandata Online</i>.....	22
3.1.2 <i>Descrizione Posta1online</i>.....	22
3.1.3 <i>Descrizione Posta4online</i>.....	23
3.1.4 <i>Descrizione Telegramma Online</i>.....	23
3.1.4 <i>Descrizione Certitel</i>.....	24
3.2 CARATTERISTICHE TECNICHE	24
3.2.1 <i>Caratteristiche tecniche di Raccomandata Online, Posta1online e Posta4online</i>.....	24
3.2.2 <i>Caratteristiche Tecniche di Telegramma Online</i>	24
3.2.3 <i>Caratteristiche Tecniche del Servizio Certitel</i>.....	25
4. FATTURAZIONE	26

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

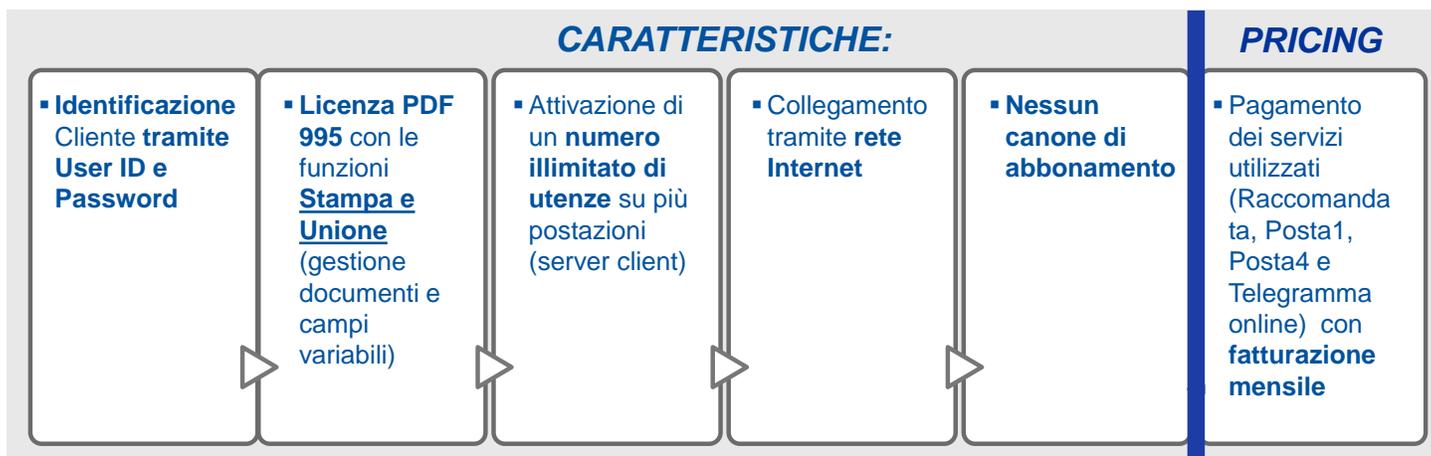
Il servizio consente l'acquisto dei prodotti di Postaonline – Posta Raccomandata Pro per l'Italia semplice e con A.R. e Posta Raccomandata Internazionale, Posta1online, Posta4online, Telegrammi online - e del prodotto Certitel tramite l'utilizzo di un software concesso in licenza d'uso gratuita da Poste Italiane che deve essere installato su una postazione principale indicata dal Cliente nel Scheda Cliente.

L'accesso al servizio è subordinato alla sottoscrizione delle presenti CGC e all'attivazione della procedura di installazione del software che avverrà con procedura guidata contattando il numero verde 800 160 000.

L'accettazione telematica dei prodotti disponibile tramite il servizio avviene tutti i giorni, 24 ore su 24.

Poste Italiane provvede alla stampa, all'imbustamento e alla consegna al destinatario.

Figura 1 - Postaonline Desk: sintesi caratteristiche



Il servizio consente, in particolare:

- il collegamento ai sistemi Postaonline di Poste tramite la postazione principale;
- la trasmissione direttamente dal PC del Cliente e la consegna ai sistemi Postaonline dei documenti in modalità cifrata;
- la comunicazione al Cliente/mittente dell'esito dell'accettazione presso i sistemi Postaonline.

Il rapporto contrattuale ha la durata di 12 mesi, a partire dalla data di attivazione del Servizio che sarà effettuata entro 10 giorni dalla data di abilitazione del Cliente presso i sistemi Postaonline di Poste Italiane e, ove il Cliente sia un'Azienda, sarà tacitamente rinnovato, salvo disdetta, di anno in anno.

2. REQUISITI TECNICI

Gli applicativi della suite per essere installati necessitano di un computer con le dotazioni indicate in Tabella:

Tabella - Requisiti Hardware e Software minimi per l'installazione del Postaonline Desk

Requisiti HW e SW computer ospitante il Server	Requisiti HW e SW computer ospitante il Client
<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC classe Pentium IV 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC classe Pentium IV
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema Operativo: <ul style="list-style-type: none"> · Windows XP Professional Service Pack 3 · Windows Vista Home Professional · Windows 7 Home o superiore · Windows Server 2003 o superiore 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema Operativo: <ul style="list-style-type: none"> · Windows XP Professional Service Pack 3 · Windows Vista Home Professional · Windows 7 Home o superiore
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hard disk da 120 GB (consigliata configurazione almeno doppio disco in raid 1) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hard disk da 60 GB
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 GB di RAM 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 GB di RAM
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scheda di rete 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scheda di rete
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scheda video SVGA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Scheda video SVGA

3. PRODOTTI DI POSTAONLINE

Ottenuta l'abilitazione al Servizio, il Cliente può accedere ai prodotti di Postaonline - Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online - e al servizio Certitel.

Per ciascuno di tali prodotti, vengono forniti di seguito uno schema descrittivo e una sintesi delle caratteristiche tecniche.

3.1 Descrizione

3.1.1 Descrizione Raccomandata Online

RACCOMANDATA
ONLINE

CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page con indicazione di Mittente, Destinatario e del codice Raccomandata
- Stampa in b/n e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se il documento è accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 4gg (in Italia) dalla stampa del documento (conforme al prodotto Posta Raccomandata come da Carta della Qualità)
- Possibilità di richiedere l'Avviso di Ricevimento
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Ritiro in digitale in caso di giacenza
- Archiviazione dati per 6 anni

BENEFICI

- Invio della corrispondenza da qualunque PC
- Valore probatorio superiore alle raccomandate tradizionali, grazie alla possibilità di recuperare il documento stampato con la marca temporale e la firma digitale di Poste e al Codice Raccomandata stampato su ogni foglio
- Gestione invii multipli

3.1.2 Descrizione Posta1online

POSTA1ONLINE

CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page con indicazione di Mittente e del Destinatario
- Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 1g (in Italia) dalla stampa (conforme al prodotto Posta1 Pro, come da Carta della Qualità)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Disponibilità esito, data consegna, causale mancata consegna e coordinate geografiche
- Archiviazione dati per 6 anni

BENEFICI

- Invio della corrispondenza da qualunque PC
- Accettazione h 24
- Gestione invii multipli

3.1.3 Descrizione Posta4online

POSTA4ONLINE

CARATTERISTICHE

- Stampa di una cover page con indicazione di Mittente e del Destinatario
- Stampa in bianco/nero e a colori, fronte e fronte/retro di documenti max 50 fogli (100 pagine), formato A4
- Stampa in due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00 dal lunedì al venerdì
- Recapito entro 4g (in Italia) dalla stampa (conforme al prodotto Posta4 Pro, come da Carta della Qualità)
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Archiviazione dati per 6 anni

BENEFICI

- Invio della corrispondenza da qualunque PC
- Accettazione h 24
- Gestione invii multipli

3.1.4 Descrizione Telegramma Online

TELEGRAMMA ONLINE

CARATTERISTICHE

- Accettazione h24 direttamente dai sistemi del Cliente
- Stampa presso il Centro di Distribuzione più vicino al luogo di recapito del telegramma
- Recapito, dal lunedì al venerdì:
 - nello stesso giorno di accettazione, del 90% dei Telegrammi accettati entro le ore 7,00
 - entro il giorno lavorativo successivo all'accettazione, del 99% dei Telegrammi accettati oltre gli orari limite di cui sopra
 - il secondo giorno lavorativo successivo all'accettazione nel 99% dei casi per le località coinvolte nel recapito a giorni alterni
- Normalizzazione CAP, Località, Provincia
- Recapito sia sul territorio nazionale che estero
- Archiviazione dati per 6 anni
- Disponibilità, gratuita, della copia mittente del telegramma inviato

BENEFICI

- Invio della corrispondenza da qualunque PC
- Accettazione h 24
- Gestione invii multipli
- Costo unitario dei telegrammi più conveniente di circa il 20% rispetto a tutti gli altri canali (Ufficio Postale, 186)

3.1.4 Descrizione Certitel

VISURE
CAMERALI
ONLINE

CARATTERISTICHE

- Possibilità di richiedere, oltre alle visure, anche i certificati camerali
- Erogazione del documento entro due giorni lavorativi dalla richiesta, oltre ai tempi ordinari di recapito dei documenti (in funzione della modalità di recapito prescelta)
- Possibilità di scegliere la modalità di invio del documento
 - Posta4 Pro
 - Posta Raccomandata
 - Fax
 - Posta elettronica

BENEFICI

- Accettazione h 24
- Comodità di richiedere i documenti direttamente dal proprio PC senza doversi recare presso le CCIAA

3.2 Caratteristiche tecniche

3.2.1 Caratteristiche tecniche di Raccomandata Online, Posta1online e Posta4online

Il Servizio comprende le fasi di:

- a) generazione dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica della distinta elettronica di spedizione con i dati e l'indirizzo di destinatario e mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere;
- d) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero/Posta1pro per l'Italia e Postapriority Internazionale per l'estero/Posta4pro per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero;
- e) stampa in bianco/nero o a colori e imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito in Italia e verso l'Estero.

I documenti inviati dal mittente devono essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows, rispettare il limite massimo di 50 fogli ed essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità fronte/retro o solo fronte".

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.

3.2.2 Caratteristiche Tecniche di Telegramma Online

Il servizio comprende le fasi di:

- a) composizione del Telegramma con inserimento dei dati del destinatario, formulazione del testo ed eventuale indicazione dei dati del mittente;
- b) visualizzazione preventiva del costo;

- c) verifica/modifica testo e indirizzo del destinatario;
- d) conferma e invio del Telegramma ai sistemi Postaonline di Poste;
- e) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione del Telegramma;
- f) stampa in bianco/nero e imbustamento del Telegramma in formato cartaceo;
- g) spedizione e recapito in Italia e verso l'Estero.

3.2.3 Caratteristiche Tecniche del Servizio Certitel

Il servizio comprende le fasi di:

- a) compilazione della richiesta dei documenti camerale e inoltro ai sistemi Postaonline di Poste;
- b) trasmissione telematica della richiesta da parte di Poste alla CCIAA;
- c) recapito della certificazione camerale tramite Posta Prioritaria, ovvero, a richiesta del Cliente, tramite fax, Posta Raccomandata o posta elettronica ai relativi recapiti indicati dal Cliente al momento della richiesta.

4. FATTURAZIONE

Sulla base degli invii effettuati, Poste Italiane emette, con cadenza mensile, fattura il cui pagamento avverrà con modalità posticipata nel termine essenziale di 30 giorni.