

CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO
“POSTA RACCOMANDATA ONLINE
INTEGRATA IN MICROSOFT OFFICE” di POSTE ITALIANE

Le presenti Condizioni Generali del Servizio “Posta Raccomandata Online integrata in Microsoft Office” di Poste Italiane S.p.A. (“Poste Italiane) si compongono di 14 articoli

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

- 1.1. Il Servizio “Posta Raccomandata Online integrata in Microsoft Office” (il “Servizio”) ha per oggetto l'accettazione elettronica (tutti i giorni, 24 ore su 24), la stampa ed il recapito in forma cartacea di documenti, a mezzo Raccomandata, da parte di Poste Italiane, per conto dell'utente che risulti preventivamente registrato al sito web di Poste Italiane www.poste.it, oppure agli utenti delle aziende che, avendo sottoscritto l'adesione al servizio Posteweb, risultino registrati al relativo portale www.posteweb.it, come meglio descritto al successivo paragrafo 4 ADESIONE AL SERVIZIO;
- 1.2. Le Raccomandate possono essere indirizzate a qualunque destinazione postale valida sul territorio italiano, ivi comprese le caselle postali.

2. FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 2.1. Il Servizio reso da Poste Italiane consiste nell'esecuzione delle seguenti prestazioni:
- 2.1.1. autenticazione dell'utente a seguito dell'inserimento delle credenziali di accesso, nome utente e password;
- 2.1.2. Ricezione telematica dei file contenenti:
- il documento da inviare,
 - i dati relativi all'indirizzo del destinatario,
 - eventuali prestazioni accessorie richieste;
- 2.1.3. Sono ricevuti da Poste Italiane file di documenti unicamente in formato “.doc”, “.xls” e “.p7m”; quest'ultimo viene generato in automatico dalla procedura nel caso di richiesta della prestazione accessoria di firma digitale.
- 2.1.4. conversione in formato “pdf” dei documenti trasmessi;
- 2.1.5. invio telematico all'indirizzo di posta elettronica assegnato all'utente all'atto della registrazione al sito web www.poste.it di Poste Italiane, della comunicazione di presa in consegna del file contenente i documenti che saranno inviati a mezzo Raccomandata, attestante data, ora e numero univoco della Raccomandata con apposizione di timbro elettronico EPM (Electronic Post Mark); per gli utenti delle aziende abbonate al servizio Posteweb, l'indirizzo di posta elettronica risulterà quello con cui l'utente stesso è stato configurato dal proprio “amministratore” .
- 2.1.6. verifica della congruenza tra il CAP e la località dell'indirizzo di recapito della Raccomandata;
- 2.1.7. stampa ed imbustamento del contenuto del documento; la stampa è effettuata in bianco e nero, solo sulla facciata frontale di ciascuna

pagina; il documento stampato sarà accompagnato da una cover dove sono riportati:

- indicazione del mittente
- indicazione del destinatario
- numero del codice della Raccomandata

queste indicazioni saranno visibili dalla busta tramite apposite finestre; inoltre nella cover saranno stampati i seguenti ulteriori dati, che saranno visibili al destinatario, o a chi per suo conto riceverà il documento inviato a mezzo Raccomandata:

- numero identificativo EPM (Electronic Post Mark), completo di data e ora di accettazione del file contenente i documenti che sono stati inviati a mezzo Raccomandata;
- eventuale indicazione dei dati significativi del firmatario che ha apposto la firma digitale al file.

Il documento da inviarsi a mezzo Raccomandata al momento della stampa sarà completato, su ciascuna pagina, dall'indicazione del numero di pagina, del totale delle pagine e del codice Raccomandata; tali informazioni saranno stampate al di fuori dei margini del formato A4.

2.1.8. spedizione dei documenti a mezzo Raccomandata;

2.1.9. consegna della Raccomandata al destinatario;

2.1.10. archiviazione del file originale contenente i documenti inviati a mezzo Raccomandata, presso Poste Italiane per trenta giorni a partire dalla data di ricezione, come definito al punto 2.1.2;

2.2. I documenti, inviati dall'utente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:

2.2.1. contenere fogli di dimensioni pari a quelle previste dallo standard "A4", cioè 21cm. X 29,7cm.;

2.2.2. non superare il limite massimo di 18 pagine;

2.2.3. essere contenuti in un file di dimensione massima pari a 3 MB.

3. PRESTAZIONI ACCESSORIE SU RICHIESTA

3.1.A richiesta dell'utente, il Servizio può essere integrato dalle seguenti prestazioni accessorie:

3.1.1. restituzione fisica al mittente della cartolina di Avviso di Ricevimento AR, tramite posta prioritaria, come prescelto dal mittente stesso;

3.1.2. apposizione al file, contenente i documenti da inviare a mezzo Raccomandata, di firma digitale tramite certificato rilasciato da idoneo soggetto certificatore (Certification Authority); il destinatario riceverà, a mezzo Raccomandata, il documento stampato con l'indicazione nella cover dei dati significativi del firmatario che ha apposto la firma digitale al file.

4. ADESIONE AL SERVIZIO

4.1.L'attivazione del Servizio è subordinata:

4.1.1. alla preventiva registrazione dell'utente sul sito web di Poste Italiane www.poste.it ed alla relativa identificazione tramite credenziali di autenticazione con nome utente e password o in alternativa come descritto al seguente punto 4.1.2;

- 4.1.2. alla preventiva adesione dell'azienda al servizio Posteweb e relativa identificazione dell'utente aziendale tramite credenziali di autenticazione, con nome utente e password;
- 4.1.3. all'installazione dell'add in Posta Raccomandata Online integrata in Microsoft Office, scaricabile dal sito www.poste.it o www.posteweb.it;
- 4.1.4. alla disponibilità di un Personal computer che soddisfi i seguenti requisiti:
 - sistema Operativo a scelta tra Microsoft Windows 2000 (tutte le versioni) o Microsoft Windows XP (Home Edition e Professional Edition)
 - applicazione Microsoft a scelta tra Word e/o Excel 2000, Word e/o Excel XP o Word e/o Excel 2003
 - presenza di componente di sistema Microsoft Framework .NET 1.1 (scaricabile, qualora non presente sul proprio personal computer, seguendo le indicazioni presenti dai siti www.poste.it e/o www.posteweb.it di Poste Italiane relativi al prodotto "Posta Raccomandata Online integrata in Microsoft Office"
 - presenza di applicativo Adobe Acrobat Reader in qualsiasi versione, scaricabile dal sito www.adobe.com
 - connessione ad internet attiva; si consiglia una connessione internet a "banda larga".
- 4.1.5. nel caso d'utilizzo di firma digitale del documento da inviare occorrerà avere installato la componente Cripto Service Provider (CSP) compatibile con il sistema operativo Microsoft utilizzato; tale componente, fornita dal produttore del kit di firma digitale, è specifica per la tipologia di smart card utilizzata;
- 4.1.6. all'accettazione online, da parte dell'utente, della licenza d'uso e delle presenti Condizioni Generali di Servizio.

5. PREZZO DEL SERVIZIO

Il prezzo del servizio e dei relativi servizi accessori di cui al punto 3.1.1, è descritto nelle rispettive pagine di prodotto sui siti www.poste.it di Poste Italiane, le quali costituiscono parte integrante delle presenti condizioni.

6. MODALITA' DI PAGAMENTO

6.1. Modalità di pagamento per i clienti registrati al sito Poste.it

- 6.1.1. Il pagamento può essere effettuato tramite una qualsiasi carta di credito o carta postepay utilizzata su circuito Visa;
- 6.1.2. L'addebito del corrispettivo sarà effettuato dopo che, il file contenente il documento da inviare a mezzo Raccomandata, sarà accettato da Poste Italiane, per formato e numero di pagine, secondo i parametri indicati al punto 2.2.
- 6.1.3. La fattura verrà inoltrata all'indirizzo di posta elettronica assegnato all'utente all'atto della registrazione al sito web www.poste.it di Poste Italiane;
- 6.1.4. Il corrispettivo del Servizio sarà addebitato al Mittente anche nel caso di mancato recapito della Raccomandata a causa dell'erroneità o dell'incompletezza dei dati di destinazione forniti dal mittente a Poste

Italiane, ovvero qualora la mancata esecuzione del Servizio sia dipesa dall'erroneità, dall'incompletezza o non veridicità di qualsiasi altro dato fornito dal mittente a Poste Italiane in base alle presenti Condizioni Generali di Servizio.

6.2. Modalità di pagamento per le aziende che hanno aderito al servizio Posteweb e sono registrate al sito www.posteweb.it

6.2.1. Le aziende registrate a Posteweb riceveranno fattura bimestrale con il riepilogo degli invii effettuati tramite il Servizio, con scadenza di pagamento a 60 gg data fattura;

6.2.2. Le specifiche modalità di pagamento sono evidenziate nel contratto Posteweb;

6.2.3. Il corrispettivo del Servizio sarà addebitato all'azienda mittente anche nel caso di mancato recapito della Raccomandata a causa dell'erroneità o dell'incompletezza dei dati di destinazione forniti dal mittente a Poste Italiane, ovvero qualora la mancata esecuzione del Servizio sia dipesa dall'erroneità, dall'incompletezza o non veridicità di qualsiasi altro dato fornito dal mittente a Poste Italiane in base alle presenti Condizioni Generali di Servizio.

7. OBBLIGHI DELL' UTENTE

7.1. L'utente si impegna a:

7.1.1. conservare la password scelta al momento della registrazione al sito ed a custodirla con la massima diligenza. In caso di smarrimento o furto della password il mittente è tenuto ad attivare la procedura di rilascio di una nuova password descritta nelle pagine informative del sito www.poste.it;

7.1.2. fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste Italiane;

7.1.3. comunicare tempestivamente a Poste Italiane eventuali modifiche riguardanti i dati forniti al momento della registrazione;

7.1.4. dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del Servizio secondo quanto descritto nelle presenti Condizioni Generali di Servizio;

7.1.5. inviare a Poste Italiane file contenenti documenti nel rispetto dei parametri indicati nel paragrafo 2.2 delle presenti Condizioni Generali di Servizio.

7.1.6. Verificare sempre l'avvenuto inoltro della raccomandata soprattutto nel caso in cui non si fosse ricevuto il messaggio di notifica del buon esito dell'operazione; nel caso in cui il mittente non abbia ricevuto la notifica dell'invio pur essendo stata la raccomandata inoltrata, chiamando il numero 803160, potrà ricevere le informazioni sull'emissione della raccomandata di cui necessita via fax o via posta elettronica entro sei mesi dall'inoltro.

7.1.7. Verificare che la propria casella di posta elettronica non sia piena; in caso di casella piena il messaggio di notifica dell'esito dell'operazione non perverrà al mittente.

7.1.8. Verificare che i servizi di connessione siano operativi e funzionanti.

7.2. L'utente si impegna, altresì, a tenere indenne Poste Italiane da ogni responsabilità relativa al contenuto dei documenti inviati tramite il Servizio.

8. RESPONSABILITA' DI POSTE ITALIANE

8.1. In caso di inosservanza delle previsioni di consegna contenute nella Carta della Qualità per il prodotto di Posta Raccomandata, si applicheranno i rimborsi dalla stessa previsti.

8.2. Poste Italiane non assume alcuna responsabilità per anomalie che possano verificarsi nello svolgimento del Servizio per cause di forza maggiore, ovvero per cause non imputabili a Poste Italiane, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: il non corretto funzionamento del terminale del mittente, della rete telefonica/internet, del modem, presenza di virus o errori nei file dei messaggi consegnati dal mittente a Poste Italiane 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;

8.3. Poste Italiane non assume alcuna responsabilità nel caso di invio di documenti da parte del cliente con caratteristiche di formato stampa e formato file diverse da quanto indicato nel paragrafo 2.2 delle presenti Condizioni Generali.

9. MODIFICHE AL SERVIZIO

9.1. Poste Italiane potrà sospendere temporaneamente il Servizio per procedere alla manutenzione di impianti ed altre apparecchiature necessarie all'esecuzione del Servizio, dandone comunicazione tramite avviso sul sito internet di Poste Italiane, www.poste.it e/o www.posteweb.it, all'interno della pagina prodotto;

9.2. Poste Italiane si riserva il diritto di modificare o sospendere, il servizio in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo.

10. TUTELA DATI PERSONALI

10.1. Poste Italiane si impegna a rispettare ed a far rispettare dai propri dipendenti e collaboratori il rigoroso vincolo della riservatezza su tutte le informazioni, i dati, la documentazione e, più in generale, le notizie che verranno fornite al fine dell'erogazione del Servizio, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 196/2003;

10.2. Poste Italiane è "titolare" del trattamento dei dati personali forniti per l'esecuzione del Servizio e, ricoprendo tale ruolo, si riserva la facoltà di nominare "incaricati", quali addetti alle elaborazioni di tali dati, e un "amministratore di sistema", con il compito di sovrintendere alle risorse del sistema informativo e delle banche dati gestite;

10.3. In relazione alle modalità ed alle finalità del trattamento dei dati che lo riguardano, l'utente dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui all'art. 13 del D. Lgs. n. 196/2003 resa all'atto della registrazione al sito web di Poste Italiane www.poste.it o www.posteweb.it.

11. SICUREZZA

Poste Italiane si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e trasmissione, permettendo l'accesso al servizio solo tramite le credenziali di accesso e utilizzando per la comunicazione il protocollo HTTPS, che prevede la crittografia dei dati in transito.

12. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI GENERALI

12.1. Poste Italiane si riserva di variare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali, dandone comunicazione alla clientela pubblicando sul sito www.poste.it e/o www.posteweb.it la versione di volta in volta aggiornata;

12.2. Le eventuali nuove clausole saranno efficaci per gli invii effettuati successivamente alla intervenuta modifica.

13. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Il Servizio decorre dal momento dell'accettazione del file contenente i documenti che saranno inviati a mezzo Raccomandata da parte di Poste Italiane, comunicata al mittente nella modalità prevista al punto 2.1.5.

14. RECLAMI

Eventuali reclami, secondo le modalità previste dalla Carta della Qualità, possono essere inoltrati:

- contattando il Call Center di Poste Italiane, attivo dalle 8 alle 20, dal lunedì al sabato, al numero telefonico 803160;
- inviando una e-mail a: info@poste.it, oppure compilando ed inviando telematicamente la lettera di reclamo accessibile dal sito www.poste.it;
- scrivendo a: Casella Postale 160, 06100 - Perugia.