

Ed. Settembre 2020

Punto**Poste** 

# SCHEDA INFORMATIVA

**Posteitaliane**



# INDICE

<b>1. INFORMAZIONI GENERALI</b> .....	3
<b>2. TARGET</b> .....	5
<b>3. FORMATI, PESI E DIMENSIONI</b> .....	6
<b>4. TARIFFE</b> .....	7
<b>5. CARATTERISTICHE PRODOTTO/SERVIZIO</b> .....	8
<b>6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	10
i. Configurazione del cliente (condominio/azienda/pa) ed attivazione delle utenze .....	10
ii. Attività logistica – Distributiva .....	13
a. Ritiro pacchi .....	13
b. Spedizione pacchi .....	15
c. Prenotazione delle celle per le consegne da parte di corrieri diversi da Poste Italiane .....	16
d. Prenotazione delle celle per uso personale .....	16
e. Ritiro della corrispondenza a firma .....	17
iii. Attività di pagamento .....	19
a. Pagamento dei bollettini postali .....	19
b. Ricarica di carta sim .....	23
c. Ricarica di carta prepagata Postepay .....	24
<b>7. STATO DELLA SPEDIZIONE</b> .....	26
<b>8. TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA</b> .....	27
<b>9. RECLAMI/RIMBORSI</b> .....	28
<b>10. RECESSO ED APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)</b> .....	29
<b>11. ASSISTENZA CLIENTI</b> .....	30
<b>12. ALTRE INFORMAZIONI</b> .....	31
i. Creazione di più Amministratori .....	31

# 1. INFORMAZIONI GENERALI

<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<p>Il Servizio integra la rete Punto Poste arrivando ad azzerare l'ultimo miglio logistico: si basa su un dispositivo tecnologico di nuova generazione (Locker) connesso tramite rete 4G che abilita gli edifici (residenziali/aziendali/PAL) alla fruizione di servizi di logistica e di pagamento presso il domicilio e/o le sedi lavorative dei clienti e/o spazi pubblici di proprietà comunale.</p> <p>Mediante il Locker gli utenti che aderiscono al Servizio possono gestire autonomamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il ritiro di pacchi (es. pacchi acquistati on line, consegnati da Poste Italiane, da SDA o da altri corrieri)</li><li>• la spedizione di resi da eCommerce gestiti da Posteltaliane</li><li>• la spedizione di prodotti postali di Posteltaliane preaffrancati/prepagati</li><li>• il ritiro della corrispondenza a firma (senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento e Prova di Consegna)</li><li>• il deposito di oggetti personali</li><li>• il pagamento di bollettini postali</li><li>• le ricariche SIM</li><li>• le ricariche delle carte prepagate PostePay.</li></ul> <p>Il Locker è modulare: può essere costituito da un modulo Master (modulo base) e da un numero variabile di moduli aggiuntivi (cd. Slave) (fino ad un massimo di 9). Il modulo Master è dotato di 7 celle di dimensioni variabili con serrature elettroniche e sensori volumetrici che permettono di rilevarne l'apertura, la chiusura, la presenza degli oggetti e di segnalare allarmi.</p> <p>L'ingombro complessivo del dispositivo è: L: 54 cm x P: 53 cm e H: 202 cm.</p> <p>Le dimensioni delle celle sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 4 celle da 112 mm x 432 mm</li><li>• 2 celle da 255 mm x 432 mm</li><li>• 1 cella da 398 mm x 432 mm.</li></ul> <p>Ulteriori caratteristiche semplificano l'interazione dell'utente con il dispositivo in modo innovativo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• il Display Full HD con Touch Screen, per svolgere le funzionalità previste sul dispositivo</li><li>• il lettore di codici mono e bidimensionali, per la lettura dei codici stampati su carta o visualizzati sul display di uno smartphone</li><li>• il lettore POS di carte di pagamento con chip e contactless per la gestione dei pagamenti con carta.</li></ul> <p>Il modulo Slave è dotato di 8 celle e non dispone delle componenti tecnologiche sopraindicate.</p> <p>L'interazione remota con il dispositivo avviene tramite l'App Ufficio Postale (App PT), messa a disposizione gratuitamente Poste Italiane su Apple Store e Play Store. Le operazioni di pagamento sono autorizzate con le App BancoPosta e App PostePay in funzione del prodotto di cui l'utente dispone o che sceglie di utilizzare.</p>
---------------------------------	---

**GIORNI  
E ORARI  
DISPONIBILITÀ**

I Locker sono posizionati all'interno degli edifici e pertanto accessibili H24, tutti i giorni della settimana nei limiti degli orari di apertura degli edifici presso cui sono installati (ad esempio sedi aziendali). L'utilizzo dei servizi offerti è consentito esclusivamente agli utenti aderenti al Servizio.

Per le funzionalità di pagamento valgono gli eventuali orari di sospensione previsti per lo strumento di pagamento scelto (carta di debito BancoPosta, carte prepagate Postepay) e relativi ai servizi di pagamento previsti sui canali online.

## 2. TARGET

Il Servizio si rivolge agli utenti abilitati nell'ambito del condominio/sede lavorativa/comune contrattualizzati, quali ad esempio:

- e-shopper che effettua un acquisto on line e necessita del ritiro dei pacchi o di spedire un reso
- acquirente di confezione preaffrancata presso un ufficio postale oppure di una spedizione prepagata sul sito di Poste Italiane che necessita del Servizio di spedizione
- utente che necessita di effettuare i servizi finanziari abilitati
- utente destinatario di un invio di corrispondenza a firma.

### 3. FORMATI, PESI E DIMENSIONI

Le dimensioni ed i pesi massimi ammessi per le spedizioni gestite (in ritiro e/o in spedizione) presso i Locker sono quelli di seguito rappresentati (raggruppati per tipologia di spedizioni):

Tipologia di spedizione	Dimensioni e peso pacchi ammessi			
	Altezza (mm)	Larghezza (mm)	Profondità (mm)	Peso (kg)
Piccola	112	432	525	15
Media	255	432	525	15
Grande	398	432	525	15

## 4. TARIFFE

Per i contratti sottoscritti entro il 31/12/2020, il dispositivo è ceduto in comodato ed il Servizio è offerto a titolo gratuito (ad eccezione dei costi previsti per i servizi di pagamento) per 24 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna e consente di usufruire di tutti i servizi abilitati: ritiro e spedizione di pacchi, ritiro corrispondenza a firma, prenotazione di celle per consegne da parte di corrieri diversi da Poste Italiane e/o per uso privato (ad esempio, consegne tra privati o deposito di oggetti personali), pagamento di bollettini postali (come da foglio informativo “Pagamento Bollettino di Conto Corrente Postale”), ricariche SIM e ricariche carta prepagata PostePay (come da Foglio Informativo del conto corrente di riferimento “Servizi di Pagamento e Servizi accessori collegati al conto corrente”, Mobile Banking-App BancoPosta).

Poste si riserva la facoltà di modificare le condizioni economiche al termine della promozione.

## 5. CARATTERISTICHE PRODOTTO/ SERVIZIO

Per il ritiro dei pacchi dal Locker sono previste le seguenti tipologie di prodotti di Poste Italiane:

- “Standard” (ex “Home Box”)
- “Express Box”
- “Promo Pacco”
- “Promo Pacco Plus”
- “Crono”
- “Crono Express”
- “Crono Economy”
- “Crono Plus”
- “Poste Delivery Express” e relativo ritorno al mittente, ove possibile
- “Poste Delivery Box Standard” – formato Busta e Small.

Per la spedizione presso i Locker si accettano le seguenti tipologie di prodotti:

- “Spedizioni Prepagate” acquistate tramite Poste Delivery Web Nazionale (ex Pacco Web) (Poste Delivery Web Express, Poste Delivery Web) e Internazionale (Poste Delivery International Express, Poste Delivery Globe, Poste Delivery Europe)
- “Confezioni preaffrancate” nazionali (Poste Delivery Box Express, Poste Delivery Box Standard) ed internazionali (Poste Delivery Box International Express)
- “Spedizioni Reverse” di Poste Italiane (Pacco Reverse, Crono Reverse).

Per il ritiro degli invii di corrispondenza a firma dal Locker sono previste le seguenti tipologie di prodotti di Poste Italiane:

- Posta Assicurata
- Posta Raccomandata
- Raccomandata 1
- Posta Raccomandata Market



- Advice Mail
- Posta Raccomandata Focus Card
- Piego di Libro con Servizio Accessorio Raccomandazione.

Il recapito è possibile solo per i prodotti senza servizio accessorio di Avviso di Ricevimento e Prova di Consegna.

Il pagamento dei bollettini postali, tramite mPos, conto BancoPosta, carta prepagata PostePay e VirtualPOS, è abilitato per le seguenti tipologie:

- Bollettini Precompilati
- Bollettini PA
- Bollettini Bianchi
- Bollettini Mav.

Le carte SIM abilitate alla ricarica presso il Locker tramite conto Banco Posta e tramite mPos con carta del circuito postale sono quelle di:

- PosteMobile
- TIM
- WindTre
- Vodafone.

Per quanto riguarda le ricariche delle carte PostePay, l'unica carta che può essere ricaricata è la Postepay Evolution (di colore nero) che può essere ricaricata mediante un'altra Postepay Evolution oppure tramite una carta del circuito Banco Posta.

## 6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio si articola in tre fasi:

### **i. Configurazione del cliente (condominio/azienda/pa) ed attivazione delle utenze**

- **Cliente Business:** Processo di attivazione e Attività dell'Amministratore del Servizio

L'utente, registrato su Poste.it Business, contrattualizza il Servizio con Poste Italiane mediante le Condizioni Generali di Contratto di Comodato e genera sul portale a lui dedicato (<https://business.poste.it/business/puntoposte-da-te.it/attivazione>) i codici di attivazione impersonali che, unitamente alle istruzioni per l'attivazione del Servizio, dovrà consegnare agli utenti che manifesteranno la volontà di aderire al Servizio.

- **Cliente Retail:** Processo di attivazione dell'Utente  
I requisiti che deve possedere un utente che desidera attivare il servizio sono:
  1. essere maggiorenne;
  2. essere registrato al portale Poste.it (necessario);
  3. essere in possesso dell'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 (opzionale, si richiede solo nel caso in cui l'utente voglia attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma);
  4. essere munito della Firma Digitale Remota di Poste Italiane (FDR) (opzionale, si richiede solo nel caso in cui l'utente voglia attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma).

Il processo di attivazione al servizio Punto Poste Da Te si compone di due fasi: la prima da effettuarsi su Web, la seconda da effettuarsi in App Ufficio Postale (nel seguito chiamata App PT). L'attivazione del servizio di ritiro della corrispondenza a firma può essere fatto anche in un momento successivo da un utente che è già attivo al PPDT.

Per iniziare la registrazione su Web bisogna collegarsi al link <https://www.puntopostedate.it/attivazione>, inserire il codice di attivazione ricevuto con il foglio delle istruzioni e sottoscrivere on line le Condizioni Generali di Contratto contenenti anche l'Informativa Privacy, le clausole vessatorie, e fornire eventuali informazioni aggiuntive per l'indirizzo di recapito (Palazzina, Scala e Interno).

L'utente che desidera attivare anche il servizio di ritiro della corrispondenza a firma può trovarsi in uno degli scenari elencati di seguito:

A. Utente che già possiede tutti i requisiti richiesti:

- in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.puntopostedate.it/attivazione> può effettuare il log in indifferentemente con le credenziali Poste.it o PosteID. Completata la registrazione risulterà automaticamente abilitato a tutti i servizi attivi sul locker.

B. Utente che possiede l'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 ma non è ancora in possesso della FDR:

- in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.puntopostedate.it/attivazione> può effettuare il log in con le credenziali Poste.it o PosteID. In funzione della scelta dell'utente si verificheranno gli scenari seguenti:
  - se ha effettuato il log in con le credenziali Poste.it, completata la registrazione, nella pagina di "Esito", visualizzerà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Una volta premuto il sistema gli richiederà di effettuare il log in con le credenziali di PosteID di livello 2 e, successivamente, lo instraderà sul funnel di attivazione della FDR
  - se ha effettuato il log in con le credenziali PosteID, completata la registrazione visualizzerà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema lo instraderà automaticamente sul funnel di attivazione della FDR.

C. Utente che non possiede né l'identità digitale PosteID abilitata a SPID di livello 2 né la FDR:

- in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.puntopostedate.it/attivazione> effettuerà il log in con le credenziali Poste.it e, completata la registrazione, nella pagina di "Esito", visualizzerà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema gli richiederà di effettuare il log in con le credenziali di PosteID di livello 2 o, in alternativa, di effettuare la registrazione al servizio PosteID. L'utente, dopo aver completato la registrazione al servizio PosteID, potrà continuare sul funnel di attivazione della FDR.

Completata la fase sul Web, l'utente dovrà scaricare l'App PT oppure aggiornarla, accedendovi con le credenziali di accesso a poste.it o PostelD: sarà richiesto quindi l'inserimento del codice OTP (ricevuto sul numero di telefono cellulare registrato sul profilo poste.it) e la procedura di attivazione sarà completata. Si consiglia l'attivazione delle notifiche push in App PT, in ogni caso l'utente riceverà sempre anche un SMS ed una e-mail (ai contatti inseriti sul profilo poste.it in caso di: consegna della corrispondenza a firma, consegna personale a seguito della prenotazione di una cella, consegna di un pacco da parte di un corriere diverso da Poste Italiane, invio di una ricevuta di spedizione o di avvenuto ritiro. Ai contatti che l'utente ha indicato in fase di acquisto sul sito del merchant in caso di consegna di un pacco acquistato online) contenenti i codici abilitanti alle operazioni di ritiro presso il Locker.

Se l'utente ha le notifiche push disabilitate non riceverà le notifiche ma, aprendo l'App in post log in (accedendovi indifferentemente con le credenziali poste.it o PostelD), visualizzerà sempre la card contenente le informazioni relative al ritiro dell'oggetto contenuto nel locker.

Nel caso in cui l'utente decidesse di attivare il servizio di ritiro della corrispondenza a firma in un momento successivo a quando ha effettuato la registrazione sul locker, potrà verificarsi uno dei seguenti tre scenari:

A. L'utente è già in possesso dei requisiti 2 e 3:

- in questo caso l'utente non dovrà fare nessun'altra operazione poiché risulterà automaticamente abilitato anche al ritiro della corrispondenza a firma.

B. L'utente è già in possesso dell'identità digitale PostelD abilitata a SPID di livello 2 ma non della FDR:

- in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.poste.it> può effettuare l'accesso alla sua "Area Personale" indifferentemente con le credenziali Poste.it o PostelD.

Nell'area "MyPoste" visualizzerà il biscotto "Punto Poste Da Te" all'interno del quale troverà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. In funzione della scelta con cui l'utente ha effettuato il log in, si verificheranno gli scenari seguenti:

- se ha effettuato il log in con le credenziali Poste.it, il sistema gli richiederà di effettuare il log in con le credenziali di PostelD di livello 2 e, successivamente, lo instraderà sul funnel di attivazione della FDR
- se ha effettuato il log in con le credenziali PostelD, il sistema lo instraderà automaticamente sul funnel di attivazione della FDR.

C. L'utente non è in possesso né dell'identità digitale PostelD abilitata a SPID di livello 2 né della FDR:

- in questo caso, dopo essersi collegato al sito <https://www.poste.it> effettuerà l'accesso alla sua "Area Personale" con le credenziali Poste.it. Nell'area "MyPoste" visualizzerà il biscotto "Punto Poste Da Te" all'interno del quale troverà il pulsante "Attiva FDR" per attivare l'FDR. Il sistema gli richiederà di effettuare il log in con le credenziali di PostelD di livello 2 o, in alternativa, di effettuare la registrazione al servizio PostelD. L'utente, dopo aver completato la registrazione al servizio PostelD, potrà continuare sul funnel di attivazione della FDR.

Non c'è un vincolo al numero di locker a cui un utente può registrarsi. L'unico requisito è che i locker non siano installati presso lo stesso indirizzo (si intende compreso di civico).

## ii. Attività logistica – distributiva

- a. Ritiro dei pacchi
- b. Spedizione dei pacchi
- c. Prenotazione delle celle per la consegna d parte di corrieri diversi da Poste Italiane
- d. Prenotazione delle celle per uso personale
- e. Ritiro della corrispondenza a firma.

### a. RITIRO PACCHI

Il Servizio è reso disponibile per i soli invii spediti con i Prodotti di cui al precedente par. 5 laddove rechina il nominativo dell'utente come destinatario ed il suo indirizzo, ovvero quello del Comodatario, come indirizzo di destinazione.

Il Servizio non include le consegne massive.

In caso di disponibilità di una cella adatta e/o di temporanea assenza dell'utente presso l'indirizzo di destinazione, l'invio è inserito dal portalettere/corriere del Gruppo Poste Italiane all'interno di una delle celle del Locker e l'utente destinatario riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, al proprio indirizzo e-mail e sul proprio numero di telefono mediante SMS).

Le notifiche contengono le informazioni relative alla spedizione (es. codice spedizione, termine per il ritiro, luogo di ritiro) ed il QRCode/codice alfanumerico da utilizzare per il ritiro della stessa (nell'SMS è contenuto solo il codice alfanumerico). Per leggere la notifica in App PT è necessario che l'utente sia loggato all'App con le proprie credenziali di accesso a poste.it. L'utente può ritirare l'invio entro 10 giorni lavorativi dalla sua immissione nella cella, seguendo le istruzioni presenti sullo schermo del Locker che prevedono, in ordine:

- la selezione dell'operazione di ritiro dal menù sul display
- la scansione del QR Code o l'inserimento del codice sopra indicati
- l'apposizione di una firma semplice (tratto grafico) sullo schermo del Locker, valida come prova di consegna al Punto Poste Da Te
- l'apertura della cella per consentire il ritiro della spedizione
- l'eventuale invio di una ricevuta di consegna all'indirizzo email dell'utente.

Nel caso in cui la cella venga inavvertitamente chiusa senza concludere l'operazione, l'utente potrà comunque riaprire la cella e completare l'operazione. La spedizione risulterà sempre consegnata al momento della prima apertura della cella.

Finché il pacco non viene ritirato dall'utente, in App PT rimane sempre visibile la card con l'informazione della spedizione da ritirare.

In caso di mancato ritiro entro il termine di giacenza, l'invio verrà restituito al mittente per compiuta giacenza.

Il Servizio sarà erogato nei limiti della disponibilità delle celle del Locker, qualora non vi fossero celle disponibili e/o l'invio non fosse consegnabile nel Locker (codice invio non ammesso al Punto Poste Da Te o indisponibilità da parte dell'addetto alle consegne di idoneo palmare) sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente.

Resta inteso che per il ritiro della spedizione farà fede esclusivamente l'avviso di giacenza suindicato.

## b. SPEDIZIONE PACCHI

Per la spedizione dei Prodotti di cui al precedente par. 5, l'utente è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

- accedere all'App PT inserendo le proprie credenziali
- generare un QR Code di autenticazione sul Locker
- scansionare il QR Code di autenticazione sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sopra il display
- selezionare l'operazione di spedizione dal menù sul display
- seguire le indicazioni proposte dal sistema per completare la procedura di spedizione, ossia:
  - scansionare il codice presente sulla lettera di vettura della spedizione (codice a barre o QR Code), avvicinando il pacco al lettore ottico o, in alternativa, digitare il codice della spedizione stampato sulla lettera di vettura
  - inserire la spedizione nella cella che il Locker avrà reso disponibile in automatico, oppure selezionare una cella tra quelle proposte (cella piccola, media e grande)
  - chiudere la cella e confermare l'operazione per completarla. Resta inteso che, nel caso in cui non siano disponibili celle o queste non siano adatte all'invio, il Servizio di spedizione sarà precluso. Nel caso in cui la cella venga inavvertitamente chiusa senza concludere l'operazione, l'utente potrà riaprire la cella e completare l'operazione.

L'utente, a conclusione dell'operazione, riceve tramite e-mail la ricevuta di invio della spedizione, che si considera avvenuta sempre oltre l'orario limite: i tempi di consegna saranno pertanto maggiorati sempre di un giorno lavorativo.

L'utente è tenuto a confezionare e chiudere ogni spedizione in modo adeguato al peso, al formato ed al contenuto, corredandola della documentazione prescritta per ciascun Prodotto e rispettando, in ogni caso, le modalità indicate nei contratti, nelle Guide e nelle Schede Tecniche di riferimento, che descrivono e disciplinano, altresì, le relative modalità e termini di recapito.

### **c. PRENOTAZIONE DELLE CELLE PER LE CONSEGNE DA PARTE DI CORRIERI DIVERSI DA POSTE ITALIANE**

Nell'App PT è presente la funzionalità "Prenota una cella per una consegna da un corriere" che permette all'utente di prenotare una cella per consentire il deposito di un pacco recapitato da un corriere diverso da Poste Italiane. A tal fine l'utente dovrà inserire il codice identificativo della spedizione, che è presente anche nella lettera di vettura fornita dai corrieri stessi, oltre a una breve descrizione, e seguire le istruzioni in App per completare la prenotazione.

Il sistema prenoterà sempre, in automatico, la cella più piccola disponibile. Il corriere per aprire la cella dovrà avvicinare il codice a barre o il QR Code stampato sulla lettera di vettura al lettore ottico del dispositivo o, in alternativa, digitare il codice di spedizione alfanumerico. Se la dimensione della cella prenotata non fosse adeguata, il corriere potrà cambiare la cella scegliendone un'altra tra quelle disponibili.

Alla chiusura della cella l'utente riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, email ed SMS) contenente il codice per ritirare la spedizione.

L'utente, per ritirare la spedizione, dovrà recarsi presso il Locker e scansionare il QR Code oppure inserire il codice alfanumerico ricevuto.

La prenotazione ha scadenza entro il giorno successivo dalla prenotazione e l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di prenotazione della cella.

L'utente può prenotare contemporaneamente al massimo due celle. Il numero di celle prenotabili è da intendersi cumulativo tra le celle prenotate con la funzionalità di prenotazione per consegna da parte di corrieri diversi da Poste Italiane e quelle prenotate con la funzionalità di prenotazione per uso personale.

### **d. PRENOTAZIONE DELLE CELLE PER USO PERSONALE**

Nell'App PT è presente la funzionalità "Prenota una cella per una consegna privata" che permette all'utente di prenotare una cella per uso personale, ad esempio per gestire le consegne di un privato.



L'utente, attraverso l'App PT, genera un codice di prenotazione (QR Code/PIN) della prima cella più piccola disponibile e lo condivide con l'addetto alla consegna mediante via WhatsApp, SMS ed e-mail. Quest'ultimo, avvicinando il codice di prenotazione al lettore ottico del dispositivo o, in alternativa, digitando il codice alfanumerico, potrà aprire la cella prenotata per consegnare la spedizione attesa dal Cliente.

Se la dimensione della cella prenotata non fosse adeguata, sarà possibile cambiare la cella scegliendone un'altra tra quelle disponibili.

Alla chiusura della cella l'utente riceve una notifica (in App se ha le notifiche push attive, email ed SMS) contenente il codice per ritirare la spedizione.

La prenotazione ha scadenza entro il giorno successivo dalla prenotazione e il Cliente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di prenotazione della cella.

L'utente può prenotare contemporaneamente al massimo due celle. Il numero di celle prenotabili è da intendersi cumulativo tra le celle prenotate con la funzionalità di prenotazione per consegna da parte di corrieri diversi da Poste Italiane e quelle prenotate con la funzionalità di prenotazione per uso personale.

Una volta utilizzato, il codice di prenotazione non sarà più disponibile ma l'utente potrà visualizzare in App PT la card con il codice di ritiro (QR Code/PIN), come avviene per il ritiro dei pacchi.

La giacenza della materialità presente all'interno della cella ha una durata limitata (5 giorni solari), decorsa la quale l'utente riceverà un'apposita notifica e-mail.

Non è possibile liberare una cella piena senza l'utilizzo del relativo codice di apertura.

## **e. RITIRO DELLA CORRISPONDENZA A FIRMA**

Il Servizio di ritiro è reso disponibile per i soli invii spediti con i Prodotti di cui al precedente par. 5 laddove rechina il nominativo dell'utente come destinatario e il suo indirizzo, ovvero quello del Comodatario, come indirizzo di destinazione. Il Servizio non include le consegne massive.

In caso di disponibilità di una cella adatta e di temporanea assenza dell'utente presso l'indirizzo di destinazione, l'invio è inserito all'interno di una delle celle del Locker e l'utente riceve via sms e email (ai contatti inseriti sul

profilo Poste.it) e tramite notifica in APP PT (se sono attive le notifiche push) una comunicazione informativa finalizzata al ritiro della corrispondenza. Diversamente da quanto accade per il ritiro dei pacchi, l'utente dovrà completare il processo di firma digitale remota (FDR) prima di poter visualizzare il QR Code ed il PIN da utilizzare per il ritiro della spedizione.

A tale scopo l'utente può aver effettuato il log in in App indifferentemente con le credenziali poste.it o PostelD, in entrambi i casi il processo di apposizione della firma richiederà due passaggi: l'inserimento di un PIN di firma (statico e in possesso dell'utente dall'adesione al servizio di Firma); l'inserimento di un OTP (dinamico ed inviato all'utente sul numero di telefono inserito sul profilo PostelD).

La FDR sarà apposta sul "mod 28 aut", che di fatto rappresenta il registro di firma simulando quello che nell'operatività classica fa il portalettere.

Il QR Code ed il PIN visualizzati al termine della procedura appena descritta, ed inviati all'utente anche per email ed sms, hanno validità fino alle ore 24:00 del giorno in cui sono stati generati, dopodiché occorrerà ripetere il processo di apposizione della FDR. Non vi è un limite massimo al numero di volte in cui tale processo può essere ripetuto all'interno del periodo di giacenza della spedizione da ritirare.

L'utente può ritirare l'invio entro i termini di giacenza previsti per lo specifico servizio e decorrenti dalla sua immissione nella cella, seguendo le istruzioni presenti sullo schermo del Locker che prevedono, in ordine:

- la selezione dell'operazione di ritiro dal menù sul display
- la scansione del QR Code o l'inserimento del PIN sopra indicati.

Nel caso in cui la cella venga inavvertitamente chiusa senza concludere l'operazione, l'utente potrà comunque riaprire la cella e completare l'operazione. L'invio risulterà, a tutti gli effetti, consegnato sempre al momento della prima apertura della cella.

Finché l'invio non viene ritirato dall'utente, in App PT rimane sempre visibile la card con l'informazione dell'invio da ritirare.

In caso di mancato ritiro entro il termine di giacenza, l'invio verrà restituito al mittente per compiuta giacenza.

Il Servizio sarà erogato nei limiti della disponibilità delle celle del Locker, qualora non vi fossero celle disponibili e/o l'invio non fosse consegnabile nel Locker (codice invio non ammesso al Punto Poste Da Te o indisponibilità da parte dell'addetto alle consegne di idoneo palmare) sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente.

Resta inteso che per il ritiro dell'invio farà fede esclusivamente l'avviso di giacenza suindicato.

Se l'utente destinatario dell'invio ha attivo anche il servizio di **Ritiro Digitale** e l'invio è stato spedito da un mittente che ha sottoscritto l'apposito servizio di Poste, in caso di assenza dell'utente e di indisponibilità di celle del locker, sarà rilasciato un avviso di giacenza (secondo il processo postale vigente) per un successivo ritiro a cura dell'utente, che potrà decidere di ritirare lo stesso in modalità digitale. Al contrario, in caso di celle disponibili, l'invio sarà inserito nel locker.

### iii. Attività di pagamento

- a. Pagamento bollettini postali tramite mPos, conto Banco Posta, PostePay e Virtual POS
- b. Ricarica di carta SIM con conto Banco Posta, mPos con carta del circuito postale
- c. Ricarica di carta prepagata PostePay con conto Banco Posta, mPOS con altra carta del circuito postale.

## a. PAGAMENTO DEI BOLLETTINI POSTALI

### • TRAMITE mPos

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te attraverso l'uso di una carta di pagamento (con capienza sufficiente) dovrà avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il dispositivo e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo)
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino"
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato). In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti

4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del circuito di appartenenza della carta
5. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del circuito di appartenenza della carta
6. completare il pagamento secondo la UX prevista dalla issuer della carta (per le carte Poste Pay codice OTP).

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

- **TRAMITE CONTO BANCO POSTA**

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te deve essere intestatario di un conto Banco Posta (con capienza sufficiente), dovrà avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo)
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino"
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato). In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e, nel caso specifico, selezionare Conto Corrente Banco Posta
5. verificare, sul proprio dispositivo dove è installata l'App Banco Posta, la ricezione di una push notification che lo invita ad autorizzare il pagamento dalla stessa App.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

- **TRAMITE CARTA PREPAGATA POSTEPAY**

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te, deve disporre di una carta Prepagata Postepay con capienza sufficiente.

Le operazioni di Pagamento Bollettini tramite Carta Prepagata Postepay vengono autorizzate attraverso l'invio di una notifica push in App Postepay.

L'utente, pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet):

- a. l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione
- b. l'App Postepay per l'autorizzazione del pagamento

e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo)
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino"
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato)
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e, nel caso specifico, selezionare il bottone Paga con Postepay
5. verificare sul proprio dispositivo dove è installata l'App Postepay la ricezione di una push notification che lo invita ad autorizzare il pagamento dalla stessa App.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

NB: nel caso in cui l'utente non abbia l'App PostePay installata sul proprio dispositivo certificato, durante la fase di verifica pagamento si riceverà un messaggio che lo invita ad installare la relativa App. A questo punto l'operazione viene annullata e, sul Punto Poste da Te, l'utente viene indirizzato alla home page (pre-login).

- **TRAMITE VIRTUAL POS**

L'utente che intende effettuare il pagamento di un Bollettino Postale presso il proprio Punto Poste Da Te, deve disporre di una Carta di Credito con capienza sufficiente e può effettuarlo tramite Virtual Pos.

NB: il pagamento dei bollettini bianchi (nello specifico TD 123 e TD 451) tramite carta di credito non è abilitato.

Le operazioni di pagamento Bollettini tramite Carta di Credito si basano sull'utilizzo del metodo di pagamento inserimento dati carta su Virtual POS.

L'utente pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'app Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e dovrà effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo)
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Paga un Bollettino"
3. mostrare al lettore ottico il codice data matrix stampato sul bollettino premarcato (dopo la lettura, il display del Punto Poste Da Te mostra la schermata di compilazione dei dati del beneficiario precompilata, in linea con la tipologia di bollettino scansionato); In alternativa, può scegliere di compilare manualmente i dati del bollettino selezionandone la tipologia dall'elenco a video e compilando i campi previsti
4. completata l'acquisizione dei dati del bollettino, confermare i dati accedendo così alla maschera di selezione del metodo di pagamento e selezionare "Carta di Credito" (Visa o Mastercard)
5. inserire i dati della carta di credito PAN-CVV-Data Scadenza ed autorizzare il pagamento secondo le regole stabilite dall'issuer della carta utilizzata.

Se il pagamento va a buon fine, viene mostrato sul Punto Poste da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

## **b. RICARICA DI CARTA SIM**

### **• TRAMITE CONTO BANCOPOSTA**

L'utente che intende effettuare il pagamento di una ricarica Sim su gestori Poste Mobile, Vodafone, WindTRE e Tim dal Punto Poste Da Te, può operare tramite il proprio conto BP.

Le operazioni di ricarica della carta SIM si basano sull'invio di una notifica push all'app Banco Posta. L'utente pertanto, deve avere installate sul dispositivo l'app Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione e l'app Banco Posta per l'autorizzazione del pagamento ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo
2. dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, seleziona "Ricarica Telefonica"
3. a valle della selezione su "Ricarica Telefonica", l'utente viene indirizzato nella maschera di "seleziona conto" in cui visualizzerà la lista dei suoi conti attivi (uno o più di uno) per selezionarne uno
4. inserire quindi i dati della Ricarica:
  - il numero da ricaricare (10 cifre)
  - l'operatore telefonico (selezionabile da menù a tendina)
  - l'importo della ricarica (selezionabile da menù a tendina tra i tagli disponibili in funzione dell'operatore scelto).

Al termine dell'operazione di pagamento – che avviene sullo smartphone o sul tablet dove l'utente ha registrato l'App BancoPosta – se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Viceversa, sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

### **• TRAMITE mPOS CON CARTA DEL CIRCUITO POSTALE**

L'utente che intende effettuare ricariche Sim di Poste Mobile, Vodafone, WindTre e Tim presso il proprio Punto Poste Da Te, a partire dal 11 giugno 2020, può operare con l'utilizzo delle nostre carte di pagamento tramite il mPOS del locker.

Le operazioni di ricarica della carta telefonica seguono le modalità tipiche di utilizzo delle carte tramite i dispositivi POS. L'utente pertanto, deve

avere installata sul dispositivo solamente l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il locker ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo
2. dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, seleziona "Ricarica Telefonica"
3. a valle della selezione su "Ricarica Telefonica", l'utente è indirizzato sulla maschera compilazione dei dati della Ricarica
4. deve inserire quindi:
  - il numero da ricaricare (10 cifre)
  - l'operatore telefonico (selezionabile da menù a tendina)
  - l'importo della ricarica (selezionabile da menù a tendina tra i tagli disponibili in funzione dell'operatore scelto).
5. procedere con il pagamento tramite mPOS (Tappando la carta sul lettore o, se richiesto tramite CHIP&PIN)
6. al termine dell'operazione di pagamento, se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione, viceversa sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

## **c. RICARICA DI CARTA PREPAGATA POSTEPAY**

### **• TRAMITE CONTO BANCOPOSTA**

L'utente che intende effettuare operazioni di ricarica della carta prepagata PostePay tramite conto Banco Posta, può effettuarle tramite l'invio di una notifica push all'App Banco Posta e, pertanto, deve avere installate sul proprio dispositivo (smartphone o tablet):

- l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione
- l'App Banco Posta per l'autorizzazione del pagamento ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code con cui accreditarsi sul Punto Poste da Te (mostrando il QR Code al lettore ottico posizionato sotto lo schermo)
2. selezionare l'operazione di pagamento dal menù del Punto Poste da Te e, tra i servizi disponibili, scegliere "Ricarica Postepay"



3. scegliere, dalla maschera di “Selezione Conto”, quello di cui intende avvalersi tra quelli attivi a propria disposizione
4. inserire i dati della ricarica:
  - il numero della carta da ricaricare
  - l'importo della ricarica da effettuare
  - l'intestatario (da compilare sempre manualmente).
5. confermare l'operazione di ricarica sul Punto Poste da Te
6. avallare la transazione sul dispositivo dove ha registrato l'App Banco Posta.

Al termine dell'operazione di pagamento, che avviene sullo smartphone o sul tablet dove l'utente ha registrato l'App Banco Posta, se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Punto Poste Da Te il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Diversamente, sul display del Punto Poste Da Te compare l'avviso di transazione non avvenuta.

- **TRAMITE mPOS CON ALTRA CARTA DEL CIRCUITO POSTALE**

L'utente che intende effettuare operazioni di ricarica tramite mPos con l'ausilio di un'altra carta Postmat deve necessariamente avere installata sul proprio dispositivo (smartphone o tablet) l'App Ufficio Postale per effettuare l'autenticazione presso il Punto Poste Da Te ed è tenuto ad effettuare le seguenti attività:

1. accedere all'App Ufficio Postale con le proprie credenziali per la generazione di un QR Code tramite il quale effettuare il login sul Locker avvicinandolo al lettore ottico posizionato sotto lo schermo
2. dal menù del Locker, selezionare l'operazione di pagamento e, tra i servizi disponibili, selezionare “Ricarica PostePay”
3. a valle della selezione su “Ricarica PostePay”, l'utente deve inserire i dati della ricarica: il numero della carta da ricaricare, l'importo della ricarica da effettuare (fino ad un massimo di 250,00€) e l'intestatario (da compilare sempre manualmente)
4. procedere con il pagamento tramite mPOS (Tappando la carta sul lettore o, se richiesto tramite CHIP&PIN)
5. al termine dell'operazione di pagamento se la ricarica va a buon fine viene mostrato sul Locker il messaggio di esito positivo dell'avvenuta transazione. Viceversa, sul display del Locker compare l'avviso di transazione non avvenuta.

## 7. STATO DELLA SPEDIZIONE

Il Tracking della spedizione è sempre consultabile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Tutte le fasi di lavorazione sono tracciate informaticamente a partire dal momento in cui le spedizioni sono lavorate. Tutte le operazioni logistiche sono effettuate attraverso i sistemi informatici in uso che sono in grado di rilevare anche la data e l'orario dell'operazione. Le spedizioni sono visibili su tutti i sistemi di tracciatura in essere.

## 8. TEMPI E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Servizio rispetta gli SLA del prodotto interessato.

## 9. RECLAMI/RIMBORSI

Si fa riferimento alle modalità previste dalla Carta della Qualità dei Servizi per il prodotto interessato.

## 10. RECESSO ED APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO)

L'utente potrà recedere in ogni momento dal contratto in essere con Poste richiedendo la disattivazione del Servizio con diverse modalità:

1. con effetto immediato (inibendo sin da subito eventuali consegne presso il Locker, restando invece possibili le consegne con modalità standard):
  - da portale retail poste.it: accedendo alla card Punto Poste Da Te, l'utente visualizza l'elenco dei Locker presso i quali è attivo e, in corrispondenza di ognuno, il link che permette di revocare la propria attivazione dallo specifico Locker
  - chiamando il Numero Verde 800.111.160, specificando il proprio Codice Fiscale, l'indirizzo presso il quale è installato il dispositivo e, se inseriti all'interno dell'area personale sul sito poste.it, i dati opzionali di Palazzina, Scala e Interno
2. entro il termine di 5 giorni lavorativi (decorrenti dalla data della richiesta a Poste Italiane):
  - inviando a Poste Italiane a mezzo raccomandata l'apposito modulo di recesso pubblicato sul sito [www.puntopostedate.it](http://www.puntopostedate.it) (recesso ai sensi del D.LGS 206/2005). L'utente sarà avvisato dell'avvenuta disabilitazione della propria utenza tramite e-mail.

In ogni caso, la disattivazione del Servizio è possibile soltanto se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni:

- l'utente non ha oggetti (postali o personali) da ritirare
- l'utente non ha prenotazioni di celle in corso
- l'utente non ha consegne in corso presso il locker.

Nel caso in cui non fosse l'utente a richiedere di recedere dal servizio ma chi ha sottoscritto il contratto, tutte le funzionalità e le utenze attive sul locker saranno disabilite.

## 11. ASSISTENZA CLIENTI

L'utente può contattare il Numero Verde 800.111.160. Le chiamate sono gratuite sia da rete fissa che da rete mobile. Il numero è attivo dalle ore 8 alle 20 dal lunedì al sabato.

## 12. ALTRE INFORMAZIONI

Per ulteriori informazioni è possibile consultare la pagina web [www.punto-postedate.it](http://www.punto-postedate.it).

### **i. Creazione di più Amministratori**

L'Amministratore del Servizio ha la possibilità di delegare una o più persone a gestire, per conto suo, tutti o una parte dei dispositivi Punto Poste Da Te contrattualizzati. A tal fine deve richiedere a Poste Italiane la creazione di più Amministratori.

La richiesta dovrà essere inviata tramite mail, da parte dell'Amministratore del Servizio "originale", all'indirizzo "faxregistrazioneazienda@poste.it" con oggetto "Richiesta creazione SysAdmin".

La richiesta di creazione del SysAdmin deve contenere, per ogni Amministratore di cui si richiede la creazione, le seguenti informazioni obbligatorie:

- Nome
- Cognome
- Sesso
- Data, luogo, provincia, nazione di nascita
- Codice Fiscale
- Ruolo Aziendale
- Tipo di comunicazione
- Telefono
- Cellulare (il numero fornito sarà utilizzato come contatto con l'Amministratore in alcuni casi come ad esempio il reset della password)
- Fax
- E-mail privata (l'indirizzo email fornito sarà utilizzato come contatto con l'Amministratore in alcuni casi come ad esempio il reset della password)
- Indirizzo, città, cap, provincia, nazione di postalizzazione
- PIVA Azienda.

La richiesta dovrà, inoltre, essere corredata dalla copia della Carta di Identità del richiedente. La copia del documento che si invia per email deve essere firmata.

Poste Italiane provvederà a creare un'utenza (username: nome.cognome.nicknameazienda e password) per ogni nuovo Amministratore. L'utenza creata sarà inviata all'indirizzo email del richiedente.

L'Amministratore creato potrà accedere al servizio al link [business.poste.it/business/puntoposte-da-te.it/attivazione](https://business.poste.it/business/puntoposte-da-te.it/attivazione).

**Attenzione!** Tutti gli Amministratori creati seguendo tale procedura sono dei duplicati dell'Amministratore del Servizio "originale". Questo significa che tutti gli Amministratori:

- vedranno tutti i dispositivi PPDT contrattualizzati
- potranno effettuare qualsiasi operazione su qualsiasi dispositivo PPDT contrattualizzato.

L'eventuale suddivisione dei compiti è quindi demandata ad un'organizzazione interna tra i vari Amministratori.



## Come possiamo aiutarti?



### Chiamaci

Per informazioni e assistenza su Punto Poste Da Te, chiama il **Numero Verde 800.111.160**.

Le chiamate sono gratuite sia da rete fissa sia da rete mobile. Il numero è attivo dalle 8 alle 20, dal lunedì al sabato.



# Posteitaliane