

**Servizio Posta Raccomandata Online Prepagata**  
**Proposta Contrattuale**

Spettabile Cliente

Le sottoponiamo, di seguito, l'offerta pubblica del servizio "Posta Raccomandata Online Prepagata" di cui all'allegata documentazione, che costituisce, ai sensi dell'art. 1336 Cod. Civ., la relativa proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A.  
Voglia trasmetterci, in segno di accettazione, copia dell'intera documentazione debitamente sottoscritta e completa dei dati richiesti ai fini dell'attivazione del servizio stesso.

Luogo e Data .....

Cordiali saluti

**Poste Italiane S.p.A.**

## Servizio Posta Raccomandata Online Prepagata

### Condizioni Generali di Servizio

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito "CGS"), disponibili anche sul sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it), regolano il servizio "Posta Raccomandata Online Prepagata" (di seguito il "Servizio") di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste").

Il Cliente (d'ora innanzi, il "Cliente"), per accedere al Servizio, deve recarsi esclusivamente presso uno degli Uffici Postali abilitati (di seguito "UP"), al fine di effettuare la registrazione dei propri dati sul sito web [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) (di seguito "Sito"). Qualora il Cliente si fosse precedentemente registrato online direttamente al predetto Sito, al fine di attivare il Servizio, dovrà comunque effettuare una nuova registrazione sul Sito stesso presso gli UP. La registrazione sul Sito richiede l'approvazione delle condizioni contrattuali di Postaonline PMI.

Il Cliente, a seguito della registrazione al Sito, potrà usufruire, altresì, degli altri servizi a consumo dell'offerta Postaonline PMI: Posta Raccomandata online, Posta1online, Posta4online e Telegramma online. I predetti servizi a consumo sono disciplinati dalle Condizioni Generali di Contratto del servizio Postaonline PMI e relativi allegati disponibili sul Sito.

#### 1. OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 1.1 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 ed il recapito al destinatario indicato dal mittente.
- 1.2 Su richiesta del mittente Poste effettua la restituzione fisica della cartolina di Avviso di Ricevimento al costo di €/cent 0,70 ad invio.
- 1.3 L'invio di Posta Raccomandata può essere consegnato a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale e internazionale.
- 1.4 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 trasmessi, a garanzia dell'integrità ed inalterabilità degli stessi;
  - d) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della Posta Raccomandata, contenente l'indicazione della data, del codice raccomandata e del prezzo;
  - e) stampa a colori o in bianco e nero, stampa "fronte/retro" o solo fronte ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
  - f) spedizione e recapito dei documenti tramite Posta Raccomandata.
- 1.5 I documenti, inviati dal mittente, devono rispettare le seguenti caratteristiche:
  - a) essere creati in un formato elettronico: "doc", "xls", "rtf", "txt", "tiff", "jpg", "pdf", "docx", "xlsx" compatibile in ambiente Windows;
  - b) 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;
  - c) il documento deve rispettare il limite massimo di 18 fogli e la dimensione massima di 3MB;
  - d) 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;
  - e) 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 Servizio decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico.

In particolare, l'accettazione online del singolo documento presuppone il completamento delle attività di: autenticazione al Sito tramite inserimento delle credenziali di accesso; compilazione dell'apposito modello online e inserimento di un testo libero o di un documento allegato dell'invio da effettuare; ricezione telematica da parte di Poste dei documenti generati dal mittente; verifica da parte del sistema di Poste dei requisiti tecnici e conversione del file inviato in formato "pdf"; approvazione del

documento convertito in formato "pdf" e conferma dell'invio da parte del richiedente/mittente.

- 1.6 Resta inteso che, ove il presente Contratto venga meno per qualsivoglia ragione, il Cliente non potrà più accedere al Servizio, fermo restando quanto previsto al successivo articolo 4.3.
- 1.7 Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà della propria rete di recapito unitaria e capillare, che è articolata anche in virtù di prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e o fornitura sottoscritti, pure con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A., in conformità a quanto previsto dal comma 3 c-bis) dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

## 2. ACCESSO AL SERVIZIO

- 2.1 Ai fini del perfezionamento del Contratto e della conseguente attivazione del Servizio, il Cliente, a seguito della registrazione al Sito presso gli UP, accetta direttamente online le clausole vessatorie di cui al successivo art. 11.2.
- 2.2 A seguito della registrazione del Cliente al Sito, Poste:
- rilascia al Cliente un documento riepilogativo contenente i dati dell'operazione di registrazione effettuata;
  - invia all'indirizzo e-mail comunicato dal Cliente User ID e password per l'accesso al Sito stesso;
  - genera ed assegna al Cliente un indirizzo e-mail ulteriore ai fini delle comunicazioni relative al Servizio;
  - Poste invia il codice, indispensabile per l'attivazione del Servizio, all'indirizzo e-mail di cui al precedente punto c), nonché all'indirizzo e-mail del soggetto che effettua l'operazione di acquisto in qualità di "utente".
- 2.3 Il Cliente per accedere al Servizio effettua il login sul Sito con l'User ID e la Password ricevute da Poste ed inserisce il codice assegnato nell'apposita area web del Sito.

## 3. DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO

- 3.1 Il Contratto sarà efficace dalla data di attivazione del Servizio e avrà durata di 24 mesi e sarà prorogato automaticamente di ulteriori 24 mesi a decorrere dalla data dell'ultima ricarica. Resta inteso che, ove il contratto di Postaonline PMI approvato all'atto della registrazione sul Sito venisse meno per qualsivoglia ragione, anche il presente Contratto cesserà di avere efficacia.

## 4. CORRISPETTIVI, MODALITÀ DI PAGAMENTO E FATTURAZIONE

- 4.1 A fronte del Servizio il Cliente si obbliga a riconoscere a Poste, a titolo di corrispettivo per singolo invio, gli importi di seguito riportati, lo sconto riconosciuto è applicato sulle attività di stampa e imbustamento:

Tabella A) - Prezzi Posta Raccomandata Online Prepagata: stampa in bianco e nero per destinazioni nazionali

Scaglioni	Tariffa postale	Stampa e imbustamento	Raccomandata Online Prepagata (prezzo standard)		Raccomandata Online Prepagata (prezzo prime 5 ricariche) 60% su stampa e imbustamento		
			Prezzo	Prezzo con AR	Prezzo	Prezzo con AR	
fino a 20 g	1 foglio	3,40	0,10	3,50	4,20	3,44	4,14
	2 fogli	3,40	0,20	3,60	4,30	3,48	4,18
	3 fogli	3,40	0,30	3,70	4,40	3,52	4,22
da 21 g a 50 g	da 4 a 5 fogli	4,55	0,30	4,85	5,55	4,67	5,37
	da 6 a 9 fogli	4,55	0,35	4,90	5,60	4,69	5,39
da 51 g a 100g	da 10 a 13 fogli	4,55	0,40	4,95	5,65	4,71	5,41
	da 14 a 18 fogli	4,55	0,45	5,00	5,70	4,73	5,43

Tabella B) - Prezzi Posta Raccomandata Online Prepagata: stampa a colori per destinazioni nazionali

Scaglioni	Tariffa postale	Stampa e imbustamento	Raccomandata Online Prepagata (prezzo standard)		Raccomandata Online Prepagata (prezzo prime 5 ricariche) 60% su stampa e imbustamento		
			Prezzo	Prezzo con AR	Prezzo	Prezzo con AR	
			fino a 20 g	1 foglio	3,40	0,40	3,80
	2 fogli	3,40	0,55	3,95	4,65	3,62	4,32
	3 fogli	3,40	0,70	4,10	4,80	3,68	4,38
da 21 g a 50g	da 4 a 5 fogli	4,55	0,80	5,35	6,05	4,87	5,57
	da 6 a 9 fogli	4,55	0,95	5,50	6,20	4,93	5,63
da 51g a 100 g	da 10 a 13 fogli	4,55	1,10	5,65	6,35	4,99	5,69
	da 14 a 18 fogli	4,55	1,25	5,80	6,50	5,05	5,75

Tabella C) - Prezzi Posta Raccomandata Online Prepagata: stampa in bianco e nero per destinazioni estere

Scaglioni	Tariffa Postale	Stampa e imbustamento	Raccomandata Online Prepagata (prezzo standard)			Raccomandata Online Prepagata (prezzo prime 5 ricariche) 60% su stampa e imbustamento					
			zona 1	zona 2	zona 3	zona 1	zona 2	zona 3			
			fino a 20 g	1 foglio	6,60	7,80	8,40	0,40	7,00	8,20	8,80
	2 fogli	6,60	7,80	8,40	0,45	7,05	8,25	8,85	6,78	7,98	8,58
	3 fogli	6,60	7,80	8,40	0,55	7,15	8,35	8,95	6,82	8,02	8,62
da 21 g a 50 g	da 4 a 5 fogli	8,80	10,05	11,05	0,60	9,40	10,65	11,65	9,04	10,29	11,29
	da 6 a 9 fogli	8,80	10,05	11,05	0,80	9,60	10,85	11,85	9,12	10,37	11,37
da 51 g a 100 g	da 10 a 13 fogli	9,80	11,15	12,55	1,10	10,90	12,25	13,65	10,24	11,59	12,99
	da 14 a 18 fogli	9,80	11,15	12,55	1,50	11,30	12,65	14,05	10,40	11,75	13,15

Tabella D) - Prezzi Posta Raccomandata Online Prepagata: stampa a colori per destinazioni estere

Scaglioni	Tariffa Postale	Stampa e imbustamento	Raccomandata Online Prepagata (prezzo standard)			Raccomandata Online Prepagata (prezzo prime 5 ricariche) 60% su stampa e imbustamento					
			zona 1	zona 2	zona 3	zona 1	zona 2	zona 3			
			fino a 20 g	1 foglio	6,60	7,80	8,40	0,60	7,20	8,40	9,00
	2 fogli	6,60	7,80	8,40	0,70	7,30	8,50	9,10	6,88	8,08	8,68
	3 fogli	6,60	7,80	8,40	0,85	7,45	8,65	9,25	6,94	8,14	8,74
da 21 g a 50 g	da 4 a 5 fogli	8,80	10,05	11,05	1,00	9,80	11,05	12,05	9,20	10,45	11,45
	da 6 a 9 fogli	8,80	10,05	11,05	1,30	10,10	11,35	12,35	9,32	10,57	11,57
da 51 g a 100 g	da 10 a 13 fogli	9,80	11,15	12,55	1,80	11,60	12,95	14,35	10,52	11,87	13,27
	da 14 a 18 fogli	9,80	11,15	12,55	2,30	12,10	13,45	14,85	10,72	12,07	13,47

Lo sconto del 60% sulla componente di stampa e imbustamento di cui alle precedenti tabelle è riconosciuto sulle sole prime 5 ricariche, ivi compresa la prima di attivazione.

- 4.2 Il Servizio di Posta Raccomandata Online Prepagata 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.
- 4.3 Per il Servizio, il Cliente, nel momento in cui richiede presso uno degli UP la registrazione dei propri dati sul Sito e a seguito del perfezionamento del Contratto, può acquistare una prima ricarica sul Sito di € 50, € 100,00, € 300,00, € 1.000,00 o € 2.000,00 oppure di un differente importo a sua scelta. Il Cliente può acquistare la prima ricarica nelle fasce orarie di disponibilità dello strumento di pagamento, tramite:
- carta di credito Visa e MasterCard;
  - BancoPostaonline;
  - carta Postepay;
  - BancoPostalimpresa online.

Una volta attivato il Servizio, ogni qual volta il Cliente richieda la spedizione di Posta Raccomandata online, l'importo della ricarica di cui sopra viene decurtato del corrispettivo previsto dal precedente art. 4.1, per il singolo invio spedito, sino ad esaurimento del credito.

Il Cliente può effettuare, le ricariche successive alla prima con le medesime modalità sopra riportate.

Ciascuna ricarica, ivi compresa la prima, consente al Cliente la spedizione di Posta Raccomandata online entro il termine di scadenza del Servizio di cui al precedente art. 3. Successivamente alla scadenza del Servizio (24 mesi dall'ultima ricarica) ovvero entro e non oltre i 10 anni, Poste, previa richiesta del Cliente da inoltrare secondo le modalità indicate sul Sito, emette nota di credito verso il Cliente e restituisce il saldo residuo corrispondente all'importo versato e non utilizzato.

- 4.4 L'erogazione del Servizio è subordinata al buon esito dell'operazione di pagamento della ricarica, con conseguente esonero di Poste da qualsiasi responsabilità in caso di esito negativo della stessa dipendente anche da problemi relativi alla carta di pagamento utilizzata.

A partire dalla data che sarà pubblicata sul Sito, le fatture delle ricariche saranno inviate in modalità differita entro il giorno 15 del mese successivo a quello del pagamento, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972.

Le fatture saranno inoltrate all'indirizzo di posta elettronica assegnato al Cliente all'atto della registrazione al Sito.

## 5. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

- 5.1 Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dalle presenti CGS ed in particolare, a:
- rispettare i tempi e le attività propedeutiche per l'attivazione del Servizio indicati nel precedente art.2;
  - garantire le funzionalità e la sicurezza del Sito, nonché la sua operatività tutti i giorni della settimana per 24 ore al giorno;
  - fornire online il dettaglio dei servizi effettuati e dei costi associati al singolo utente per consentire la ripartizione dei costi per unità organizzativa;
  - gestire la creazione, la modifica e la cancellazione delle utenze associate ai servizi, tramite un amministratore di sistema;
  - associare ad ogni singolo utente la lista di permessi/dinioghi all'utilizzo dei singoli servizi forniti al Cliente;
  - fornire un servizio di assistenza telefonica tramite il numero verde gratuito dedicato (**800 160 000**);
  - effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in un giorno lavorativo (T+1.) per la Posta Raccomandata accettata entro le ore 14.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. In caso di accettazione oltre le ore 14.00, la stampa e l'imbustamento saranno effettuate entro due giorni lavorativi (T+2);
  - eseguire le prestazioni oggetto del Servizio nel rispetto delle presenti CGS e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale per il prodotto Posta Raccomandata, consultabile sul sito web [www.poste.it](http://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;
  - restituire al Cliente il credito residuo, corrispondente all'importo versato e non utilizzato secondo le modalità indicate nel precedente articolo 4.3.
- 5.2 In caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml) e per i riscontrati disservizi, trovano esclusiva applicazione le previsioni in materia di rimborsi contenute nella Carta della Qualità.
- 5.3 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso qualsiasi soggetto terzo, inclusi coloro che siano soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso Cliente, causati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo da:
- 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;
  - erronea o inesatta comunicazione dei dati da parte del Cliente;

- c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente con particolare riguardo all'invio di documenti con caratteristiche di formato diverse da quelle previste dalle presenti CGS;
- d) mancato rispetto da parte del Cliente delle indicazioni fornite da Poste;
- e) malfunzionamento o guasto degli apparecchi o apparati informatici utilizzati dal Cliente per il Servizio;
- f) interruzione o malfunzionamento della rete internet, fornita dall'operatore delle telecomunicazioni che ne risponde in proprio;
- g) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;
- h) esito negativo dell'operazione di pagamento prevista dal precedente art. 4

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

- 5.4 Fermo restando quanto previsto dalla normativa inderogabile, Poste sarà esclusivamente responsabile verso il Cliente per i soli danni che saranno conseguenza diretta e immediata della propria condotta con esclusione, in ogni caso, del risarcimento per i danni indiretti (es. mancato guadagno, perdita di utili, perdita di Clientela, ecc.).
- 5.5 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.

## **6. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

- 6.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dalle presenti CGS e, in particolare, a:
  - mantenere segrete le credenziali di accesso al Sito e al Servizio inviategli da Poste, utilizzandole nel rispetto delle indicazioni fornite da Poste stessa;
  - 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 online;
  - fornire correttamente i propri dati e quelli dei destinatari a Poste;
  - comunicare tempestivamente eventuali modifiche riguardanti i dati forniti;
  - dotarsi di idonei sistemi telematici al fine di consentire l'esecuzione del Servizio, secondo quanto descritto nel Contratto;
  - inviare con il servizio esclusivamente documenti con le caratteristiche di formato indicati dalle presenti CGS.
- 6.2 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.
- 6.3 È fatto divieto al Cliente di inviare messaggi in contrasto con leggi, regolamenti, altre disposizioni in generale e/o provvedimenti di pubbliche Autorità. Il Cliente assume qualsiasi responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa per il contenuto dei messaggi inviati.

## **7. MODIFICHE**

- 7.1 Poste si riserva la facoltà di modificare le presenti condizioni contrattuali, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali, nonché la facoltà di modificare i corrispettivi.
- 7.2 Le variazioni avranno effetto decorsi 20 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente. Al riguardo il relativo avviso sarà pubblicato anche sul sito internet [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e inviato a mezzo e-mail all'indirizzo elettronico assegnato al Cliente da Poste all'atto della registrazione al Sito.
- 7.3 Eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o tecniche derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi da parte dell'Autorità di Regolamentazione o da atti traenti origine da delibere di detta Autorità saranno pubblicate da Poste presso i propri centri di accettazione e sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e saranno:
  - a) automaticamente recepite nel presente Contratto a decorrere dalla data indicata nei provvedimenti stessi, ove risultino direttamente applicabili;
  - b) negli altri casi, con particolare riferimento alle variazioni definite da Poste ai sensi della Delibera 728/13/CONS, saranno applicate dopo 30 gg dalla suddetta pubblicazione nei centri di accettazione e via web.
- 7.4 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 7.2 con le modalità di cui a successivo art 8. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate.

## **8. RECESSO**

- 8.1 Il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a Poste nei seguenti casi:
- in caso di sospensione del Servizio di cui al successivo art. 9 protratta per oltre 15 (quindici) giorni consecutivi;
  - nei casi in cui non intenda accettare le variazioni contrattuali di cui al precedente art. 7.
- 8.2 Nei casi di cui sopra, il Cliente eserciterà il recesso, dandone comunicazione a Poste mediante Posta Raccomandata con A.R. da inviarsi agli indirizzi pubblicati sul Sito per la procedura di richiesta rimborso del credito residuo. Il recesso sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di Poste.
- 8.3 In caso di recesso, verrà restituito, previa richiesta del Cliente da effettuare nella modalità pubblicata sul Sito, il saldo residuo dell'importo di cui al precedente art. 4, calcolato in funzione della Posta Raccomandata online spedita sino alla data di efficacia del recesso stesso.

## **9. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

- 9.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 15 giorni per motivazioni anche di natura tecnica.
- 9.2 Della sospensione del Servizio verrà data tempestiva e preventiva comunicazione al Cliente tramite Sito ovvero all'indirizzo di posta elettronica assegnato al Cliente da Poste all'atto della registrazione al Sito.
- 9.3 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.

## **10. RECLAMI**

- 10.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it) alla pagina [http://www.posteitaliane.it/it/associazioni\\_consumatori/iniziative.shtml](http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml).
- 10.2 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).
- 10.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità specificate nel Regolamento pubblicato sul sito Internet [www.poste.it](http://www.poste.it).
- 10.4 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.

## **11. COMUNICAZIONI**

- 11.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata agli indirizzi indicati dalle Parti. Le comunicazioni di Poste al Cliente relative a eventuali modifiche e/o integrazioni del Servizio saranno inoltrate via e-mail tramite l'indirizzo "[info@posta-online.it](mailto:info@posta-online.it)".
- 11.2 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 representeranno da questi conosciute.

## **12. FUNZIONALITÀ "RITIRO DIGITALE"**

- 12.1 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 che si trova in giacenza nell'ufficio postale. Tale contenuto viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un Responsabile all'uso designato. L'Avviso di Ricevimento eventualmente richiesto dal Cliente, dietro versamento della relativa tariffa, viene restituito, in tal caso, nella medesima modalità digitale ovvero accedendo all'Archivio del sito [www.posta-online.it](http://www.posta-online.it) e recherà la firma digitale del Destinatario.
- 12.2 La Funzionalità è disponibile per le tipologie di corrispondenza riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). La Funzionalità stessa costituisce un servizio al Destinatario, persona fisica residente sul territorio italiano, ed, in quanto tale, non determina alcun onere aggiuntivo per il Cliente.
- 12.3 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.

12.4 Sono, inoltre, pre-requisiti senza i quali la Funzionalità non può essere erogata l'acquisto da parte del Destinatario dei seguenti fattori abilitanti:

- Identità Digitale (allo stato, PostelD di secondo livello);
- Firma Digitale Remota prevista nel processo di attivazione della Funzionalità.

12.5 Resta inteso che:

- a) il Destinatario che procede al ritiro dell'invio in modalità digitale, al fine di rendere certa la data di ricezione dell'invio, non potrà più ritirare fisicamente l'invio presso l'ufficio postale preposto per la sua giacenza. Conseguentemente, il Cliente, con l'accettazione della proposta contrattuale di Poste in ordine al Servizio, chiede ed autorizza espressamente Poste ad avviare al macero gli invii per i quali risulta avvenuta la consegna al Destinatario in modalità digitale;
- b) il Destinatario può ritirare digitalmente l'invio entro e non oltre il termine riportato nell'avviso di giacenza ricevuto presso il proprio indirizzo fisico. Decorso tale termine, l'invio non sarà più disponibile né per il ritiro fisico presso l'ufficio postale preposto né per il ritiro in modalità digitale. Per questa ultima tipologia di ritiro non sono previste deleghe.

12.6 Qualora per problematiche connesse alla Funzionalità si generi un mancato recapito, la responsabilità di Poste è comunque circoscritta a quanto riportato nella Carta del Servizio Postale Universale, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

12.7 Fermo restando quanto previsto in punto di "Trattamento dei dati personali", nell'ambito dell'espletamento della Funzionalità, Poste opererà nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dalla vigente normativa 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 vigente normativa in materia di protezione dei dati personali 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.

### **13. RINVIO E CLAUSOLE VESSATORIE**

13.1 Per quanto non diversamente disposto nelle presenti condizioni, si fa rinvio alle Condizioni Generali di Contratto del Servizio Postaonline PMI.

13.2 Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'Accettazione della Proposta di Poste, deve specificamente approvare: Art. 3 (Decorrenza e Durata del Servizio); Artt. 4.3, 4.4 (Corrispettivi e modalità di pagamento e fatturazione), Artt. 5.2, 5.3 e 5.4 (Obblighi e responsabilità di Poste); Artt. 6.1, 6.2 (Obblighi e responsabilità del Cliente); Artt. 7.1, 7.2 e 7.3 (Modifiche); Art. 8.1, 8.3 (Recesso); Art. 9.1 (Sospensione del Servizio); Art. 10.1 (Reclami); Art. 12.6 (Funzionalità di "Ritiro Digitale").

**Servizio Posta Raccomandata Online Prepagata**  
**Accettazione Proposta Contrattuale**

Spett.le **Poste** Italiane S.p.A.

come richiesto, restituiamo, in segno di accettazione, debitamente compilata in ogni sua parte e da noi sottoscritta, copia della Vostra proposta contrattuale.

In particolare, dichiariamo di conoscere ed accettare le Condizioni Generali di Contratto del servizio “Posta Raccomandata Online Prepagata” – versione Giugno 2017 nonché gli allegati e i documenti ivi richiamati.

Luogo e Data ..... Firma .....

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del C.C. dichiara di aver esaminato e di approvare specificatamente le seguenti clausole delle Condizioni Contrattuali per l’accesso al Servizio di “Posta Raccomandata Online Prepagata” di Poste Italiane S.p.A.:

- Art. 3 (Decorrenza e Durata del Servizio);
- Artt. 4.3, 4.4 (Corrispettivi e modalità di pagamento e fatturazione),
- Artt. 5.2, 5.3 e 5.4 (Obblighi e responsabilità di Poste);
- Artt. 6.1, 6.2 (Obblighi e responsabilità del Cliente);
- Artt. 7.1, 7.2 e 7.3 (Modifiche);
- Art. 8.1, 8.3 (Recesso);
- Art. 9.1 (Sospensione del Servizio);
- Art. 10.1 (Reclami);
- Art. 12.6 (Funzionalità di “Ritiro Digitale”).

Luogo e Data ..... Firma .....