
SERVIZIO POSTAONLINE CONSUMER PROPOSTA CONTRATTUALE

Le sottoponiamo, di seguito, l'offerta pubblica del servizio "Postaonline Consumer" 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 POSTAONLINE CONSUMER PROPOSTA CONTRATTUALE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "CGC") regolano la fornitura del servizio "Postaonline Consumer" di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste") che consente l'utilizzo di singoli servizi postali (Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online) ai quali il Cliente (d'ora innanzi, il "Cliente") può accedere, previa registrazione al sito www.poste.it (di seguito il "Sito"), tramite il Sito stesso o tramite l'applicazione "Poste Italiane" (di seguito "Applicazione") disponibile sui sistemi operativi IOS (APP Store) e Android (Google play). La disciplina di ciascun servizio postale è integrata, per quanto ad esso specificamente riferito, dalle relative Condizioni Particolari di Servizio (di seguito "CPS") che vengono sottoposte al Cliente unitamente alle CGC e che vengono allegare a queste ultime. Le CGC sono pubblicate sul Sito e sono consultabili dal Cliente, ai sensi dell'art. 51 del D.Lgs. 206/2005 e successive ii. e mm., prima della accettazione delle condizioni contrattuali del Servizio (una tantum per il sito web) e possono essere salvate dal Cliente stesso sul proprio applicativo.

ART. 1 ALLEGATI

1.1 Gli Allegati di seguito indicati costituiscono parte integrante ed essenziale delle presenti CGC (di seguito, nel complesso "Contratto"). Si allegano:

- Allegato 1 - Condizioni Particolari di Servizio Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online;
- Allegato 2 - Condizioni Particolari di Servizio Telegramma Online.

ART. 2 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Oggetto del Contratto è il servizio "Postaonline Consumer" di Poste (di seguito il "Servizio") tramite il quale il Cliente può accedere, alternativamente o cumulativamente, collegandosi al Sito oppure all'Applicazione, ai servizi di Raccomandata Online; Posta1online; Posta4online; Telegramma Online.

2.2 Poste nell'erogazione del servizio si avvarrà della propria rete unitaria e capillare, il cui modello operativo integra stabilmente prestazioni rese in favore della stessa in forza di contratti continuativi di servizio e/o fornitura sottoscritti con unità produttive interne al Gruppo Poste Italiane S.p.A. e con soggetti esterni al Gruppo, in conformità a quanto previsto dal comma 3 c bis dell'articolo 105 del decreto legislativo 50/2016. I relativi contratti sono depositati, ove prescritto, alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto.

ART. 3 ACCESSO AL SERVIZIO

3.1 Il Servizio consente, attraverso il Sito pure tramite l'Applicazione, l'accesso ai servizi di cui al precedente art. 2.1 nelle fasce orarie indicate per ciascun sistema di pagamento nel successivo art. 5.3. Il Servizio viene erogato, previa registrazione al Sito e accettazione online delle presenti CGC, attraverso un percorso guidato, descritto nella pagina web del Sito e/o nell'apposita maschera dell'Applicazione, che permette di inviare i prodotti di Postaonline con protocollo HTTPS che garantisce la protezione dei dati in transito criptandoli in modo che nessuno possa intercettarli e comprenderli.

ART. 4 DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO

4.1 Il Contratto sarà, in caso di conclusione tramite il Sito, valido ed efficace per i 12 mesi successivi alla data di attivazione del Servizio e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti, da comunicarsi con Posta Raccomandata A.R. agli indirizzi riportati sul Sito, almeno trenta giorni prima della scadenza annuale. Nel caso di utilizzo del Servizio tramite l'Applicazione, il Cliente deve accettare il Contratto in occasione di ogni spedizione.

4.2 Il termine previsto per l'espletamento di ciascun servizio postale di cui alle Condizioni Particolari, decorre dal momento dell'accettazione da parte di Poste del documento inviato dal mittente in formato elettronico, come previsto negli Allegati 1 e 2.

ART. 5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

5.1 Il Cliente si obbliga a riconoscere a Poste, a titolo di corrispettivo, i prezzi relativi ai singoli servizi postali utilizzati (Raccomandata Online, Posta1online, Posta4online, Telegramma Online), indicati nei rispettivi

listini pubblicati sul sito di Poste Italiane (www.poste.it).

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

I servizi di Posta4online e Posta1online sono esenti ai fini IVA ai sensi dell'art. 10 co. 1 n. 16 del DPR n. 633/1972, le relative prestazioni di stampa e imbustamento sono imponibili ad IVA con aliquota ordinaria. Il servizio di Telegramma Online è imponibile ad IVA con aliquota ordinaria.

5.3 Il pagamento deve essere effettuato contestualmente all'acquisto di ciascun prodotto di Postaonline con una delle seguenti modalità:

- carta di credito Visa e MasterCard tutti i giorni dalle 00.15 alle 23.45;
- carta Postepay tutti i giorni dalle 00.15 alle ore 23.45;
- addebito su Conto BancoPostaOnline attraverso la piattaforma BPOL tutti i giorni dalle ore 06.00 alle ore 22.30.

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

Poste emette verso il Cliente fatture elettroniche ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 52 del 20/02/2004 che saranno inviate in modalità differita, ai sensi dell'art. 21 co. 4 lettera a) del DPR 633/1972. Il Cliente, obbligato ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205 che ha modificato l'art. 1 del D.Lgs. n. 127/2015, riceverà la fatturazione elettronica a far data dal 01/01/2019 tramite il Sistema di interscambio mediante il Codice Destinatario e/o l'indirizzo PEC necessari allo scopo o messa a disposizione dall'Agenzia delle Entrate sull'area riservata ai clienti sul sito web.

La fattura, intestata al Cliente, sarà inoltre inserita sulla bacheca assegnata all'atto della registrazione al sito. Sulle fatture o documenti equivalenti, emessi per prestazioni esenti da IVA ai sensi dell'art. 10, co.1 n.16, D.P.R. 633/72 di importo superiore ad euro 77,47, sarà applicata, in aggiunta ai prezzi previsti per il servizio, l'imposta di bollo nella misura attualmente vigente pari ad euro 2,00.

ART. 6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

6.1 Fermo quanto previsto nei successivi commi del presente articolo, Poste si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a:

- eseguire il Servizio secondo le tempistiche riportate negli Allegati 1) e 2);
- garantire le funzionalità e la sicurezza del Sito e dell'Applicazione;
- garantire l'operatività del Sito, dell'Applicazione e dei prodotti di Postaonline, tutti i giorni della settimana nelle fasce orarie di disponibilità indicate;
- fornire un servizio di assistenza telefonica tramite il numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata.

6.2 Nell'erogazione del Servizio, Poste non risponderà di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione, né verso il Cliente né verso qualsiasi soggetto terzo - inclusi coloro che siano soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso Cliente - causati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo da:

- a) forza maggiore o caso fortuito come a titolo esemplificativo incendi, disastri naturali, mancanza di energia, scioperi, anche del proprio personale, attacco di hacker o virus informatici fermo restando l'impegno di Poste di attivarsi per cercare di limitare o eliminare la causa;
- b) erronea o inesatta comunicazione dei dati da parte del Cliente;
- c) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente con particolare riferimento alle caratteristiche di formato di cui agli Allegati 1 e 2;
- d) mancato rispetto da parte del Cliente delle indicazioni fornite da Poste;
- e) malfunzionamento o guasto degli apparecchi o apparati informatici utilizzati dal Cliente per il Servizio;
- f) interruzione o malfunzionamento della rete internet, fornita dall'operatore delle telecomunicazioni che ne risponde in proprio;
- g) guasto della connessione alla rete internet lato Cliente;

h) esito negativo dell'operazione di pagamento prevista dal precedente Art. 5. Nei casi di cui alle lettere e), f), e g) il ripristino del regolare funzionamento è a totale carico del Cliente.

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

6.4 Poste non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente per i danni che allo stesso possano derivare dall'accesso al Servizio da parte di soggetti terzi non autorizzati.

6.5 Resta inteso che gli obblighi e la responsabilità di Poste per la spedizione e il recapito degli invii di Raccomandata Online, Posta Online, Posta4online, Telegramma Online sono regolati dalle relative CPS (Allegati 1-2).

ART. 7 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

7.1 Il Cliente si impegna al rispetto di tutto quanto è previsto dal Contratto e, in particolare, a: - inviare esclusivamente documenti con le caratteristiche e le modalità di cui agli Allegati 1 e 2; - manlevare e tenere indenne Poste da qualsiasi pretesa di terzi o conseguenze pregiudizievoli che possa derivare dai messaggi inviati o comunque connessa all'uso del Servizio e ai prodotti di corrispondenza online.

7.2 Il Cliente è responsabile della completezza, correttezza e veridicità di tutti i dati comunicati a Poste per l'attivazione e la fruizione del Servizio, nonché della completezza e correttezza dei dati relativi ai destinatari dei messaggi da inviare impegnandosi ad aggiornarli ove siano funzionali al Servizio. Non è ammesso il CAP generico.

7.3 È fatto divieto al Cliente di inviare messaggi in contrasto con leggi, regolamenti, altre disposizioni in generale e/o provvedimenti di pubbliche Autorità. Il Cliente assume qualsiasi responsabilità, nessuna esclusa, in sede civile, penale ed amministrativa per il contenuto dei messaggi inviati.

7.4 Il Cliente dichiara di avere residenza fiscale italiana.

ART. 8 MODIFICHE

8.1 Poste si riserva la facoltà di modificare il Contratto, anche per eventuali sopravvenute esigenze tecnico/operative e gestionali, nonché la facoltà di modificare i corrispettivi e le condizioni dei singoli servizi.

8.2 Le variazioni avranno effetto decorsi 20 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente. Al riguardo il relativo avviso sarà pubblicato anche sul Sito oppure inviato nella Bacheca di Poste.it.

8.3 Eventuali modifiche alle condizioni economiche e/o tecniche derivanti da provvedimenti legislativi o amministrativi da parte dell'Autorità di Regolamentazione saranno pubblicate da Poste presso i propri centri di accettazione e sul Sito 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 sul Sito.

8.4 Ove il Cliente non intenda accettare tali variazioni, potrà recedere entro 15 giorni dalla pubblicazione dell'avviso sul Sito o dalla ricezione dell'avviso in bacheca di cui al precedente punto 8.2 con le modalità di cui a successivo Art 9. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate.

ART. 9 RECESSO

9.1 Fermo quanto previsto al successivo art. 9 bis, 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. 11 protratta per oltre 15 (quindici) giorni consecutivi, salvi casi di forza maggiore (art 11.3); - nei casi in cui non intenda accettare le variazioni contrattuali di cui al precedente art. 8.

9.2 Nei casi di cui sopra, il Cliente eserciterà il recesso, dandone comunicazione a Poste mediante Posta Raccomandata con A.R. da inviarsi agli indirizzi indicati sul Sito. Il recesso sarà efficace decorsi 15 (quindici) giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di Poste, fermo restando l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento dei corrispettivi per i servizi erogati sino a detta data.

ART. 9 bis APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO) E DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

9 bis.1 Ai sensi e per gli effetti di cui al Codice del Consumo (D.Lgs. 206/05 e successive modificazioni), in tutte le ipotesi di perfezionamento a distanza del Contratto, richiamate le informazioni fornite sul

Sito anche in conformità con quanto previsto agli art. 52 e 53 della predetta normativa, resta inteso che il Cliente ha comunque diritto di recedere senza alcun preavviso entro 14 giorni mediante comunicazione da spedire per lettera raccomandata a Poste Italiane S.p.A. da inviarsi agli indirizzi indicati sul Sito. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante posta elettronica certificata e fax (indirizzi e numero indicati sul Sito) a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

9 bis.2 L'utilizzo da parte del Cliente di uno o più dei servizi postali di cui alle condizioni particolari durante il sopraindicato periodo di recesso, in conformità all'articolo 50, comma 3, e all'articolo 51, comma 8 del D.LGS 206/2005 comporta l'accettazione espressa che il rapporto contrattuale con Poste Italiane S.p.a. venga instaurato a distanza (online) da canale web e App e che la prestazione venga eseguita nei tempi di cui alle Carte dei Servizi postali, pubblicate sul Sito www.poste.it alla pagina http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml.

9 bis.3 Il Cliente prende atto e accetta che, ai sensi degli artt. 59 lett. a) e n) e dell'art. 1680 Codice Civile, qualora utilizzi uno o più dei servizi postali di cui alle condizioni particolari durante il sopraindicato periodo di recesso, gli è precluso l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'art.52 del D.LGS. n. 206/2005 in quanto il Cliente medesimo richiede a Poste l'esecuzione di un contratto di trasporto "postale" secondo le tempistiche di cui al precedente capoverso.

ART. 10 RISOLUZIONE

10.1 Poste potrà risolvere il presente rapporto contrattuale per inadempimento di non scarsa importanza del Cliente alle obbligazioni contrattuali ex art. 1454 cc. previa diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni rimasta senza esito, tramite comunicazione da inviarsi al Cliente a mezzo Posta Raccomandata A.R., salvo il maggior danno.

ART. 11 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

11.1 Poste potrà sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 15 giorni per motivazioni anche di natura tecnica.

11.2 Della sospensione del Servizio verrà data tempestiva e preventiva comunicazione al Cliente, inviata nella Bacheca di Poste.it.

11.3 Nel caso in cui l'erogazione fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, il Servizio sarà sospeso per il periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore.

ART. 12 SICUREZZA

12.1 Poste si impegna ad utilizzare modalità sicure di accesso e di trasmissione di dati e documenti, utilizzando il protocollo HTTPS e crittografando i dati in transito.

ART. 13 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - RISERVATEZZA

13.1 Costituisce parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Servizio l'Informativa privacy rilasciata da Poste in sede di registrazione del Contraente al Sito.

13.2 Con riferimento al trattamento di dati personali di terzi interessati effettuato dal Cliente, il Cliente medesimo dichiara e garantisce che i medesimi dati personali sono acquisiti e trattati dal medesimo Cliente nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali, anche con riferimento all'adempimento degli obblighi di informativa agli interessati e di raccolta del consenso, ove necessario, e, conseguentemente, sono lecitamente utilizzabili da parte di Poste per la erogazione del servizio richiesto dal Cliente medesimo nelle forme e nei limiti di cui al presente Contratto.

Conseguentemente, Poste, non fornisce alcuna garanzia, espressa o implicita, circa la legalità, accuratezza ed affidabilità delle informazioni e dei contenuti trasmessi dal Cliente.

13.3 Resta inteso che Poste inoltre non effettua alcun trattamento sui contenuti sopradescritti trasmessi tramite il servizio offerto con il presente Contratto. Poste declina, pertanto, qualsiasi responsabilità in relazione ai contenuti posti in essere dal Cliente che rimangono, dunque, sotto la propria esclusiva responsabilità.

ART. 14 RECLAMI

14.1 Il Cliente o un soggetto delegato può presentare reclamo con le modalità e nei termini indicati nella Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito Internet www.poste.it anche per il servizio di Telegramma Online.

14.2 Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso. Per gli invii a firma, il reclamo va corredato della ricevuta / distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

14.3 Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il Cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità specificate nel Regolamento pubblicato sul sito Internet www.poste.it.

14.4 Qualora all'esito della procedura di cui al precedente capoverso il Cliente ritenga che la stessa non abbia avuto esito soddisfacente, lo stesso potrà rivolgersi all'Autorità di Regolamentazione del settore postale, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti.

ART. 15 CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

15.1 Per tutte le controversie derivanti dall'esecuzione ed interpretazione del Contratto è competente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore, se ubicati nel territorio dello Stato.

ART. 16 COMUNICAZIONI

16.1 Qualsiasi comunicazione tra le Parti dovrà essere inviata per iscritto e si considererà validamente effettuata se inviata agli indirizzi indicati sul sito www.poste.it. 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" o in Bacheca di Poste.it.

16.2 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a Poste ogni cambiamento dei propri dati identificativi. Tutte le comunicazioni inviate da Poste all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute.

ART. 17 REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA

17.1 Il Gruppo Poste Italiane ha adottato

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ART. 18 DISPOSIZIONI APPLICABILI e APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 - CODICE DEL CONSUMO

18.1 Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa di cui agli artt. 49 e 51 del D.LGS 206/2005 e successive ii. e mm.

18.2 Per quanto non previsto dal presente Contratto si applicano le disposizioni di cui al D.LGS. N. 206/2005 - Codice del Consumo (contratti a distanza) sostituendo il termine "Professionista" con "Poste Italiane" e "Consumatore" con "Cliente" nonché il Codice Civile, le Condizioni Generali del Servizio postale approvate con Delibera Agcom 385/13/CONS del 20/06/2013 e le disposizioni dell'ordinamento nazionale attuative della Convenzione Postale Universale (D.P.R. 12 gennaio 2007, n. 18 e ss.mm.ii.) e la Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito www.poste.it alla pagina www.poste.it/http://www.posteitaliane.it/it/associazioni_consumatori/iniziative.shtml che costituiscono parte integrante delle presenti CGC.

ALLEGATO N. 1

CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI RACCOMANDATA ONLINE, POSTA4ONLINE E POSTA1ONLINE

Le presenti Condizioni Particolari di Servizio (di seguito "CPS"), che si compongono di 2 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito www.poste.it oppure tramite l'Applicazione dei servizi Raccomandata Online, Posta4online e Posta1online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste").

ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1.1 I servizi Raccomandata Online, Posta4online e Posta1online (di seguito i "Servizi") hanno per oggetto l'accettazione telematica (tutti i giorni, nelle fasce orarie di disponibilità indicate), la stampa e l'imbustamento dei documenti generati dal mittente in formato elettronico, nonché la loro spedizione e recapito tramite:

- Posta Raccomandata Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale per l'estero;
- Posta4 Pro per l'Italia e PostaMail Internazionale per l'estero;
- Posta1 Pro per l'Italia e PostaPriority Internazionale per l'estero.

Nel caso di invii raccomandati, su richiesta del mittente Poste effettua la restituzione fisica della cartolina di Avviso di Ricevimento con corresponsione del relativo prezzo. Gli invii possono essere consegnati a qualsiasi indirizzo postale valido sul territorio nazionale (le zone sono indicate sul sito poste.it). I servizi comprendono le seguenti fasi:

- a) generazione da parte del mittente sul proprio PC dei documenti elettronici da inviare;
- b) generazione automatica dei dati di spedizione contenente i dati e l'indirizzo del destinatario e del mittente;
- c) trasformazione automatica in formato "pdf" dei documenti da trasmettere, a garanzia dell'integrità ed inalterabilità degli stessi;
- d) accettazione e invio telematico al mittente della ricevuta elettronica di accettazione della Posta Raccomandata Pro, Posta4 Pro e Posta1 Pro per l'Italia e Raccomandata Internazionale, PostaMail e PostaPriority per l'estero, contenente l'indicazione della data, del prezzo e del codice della Posta Raccomandata o dell'identificativo univoco della Posta4online o della Posta1online;
- e) stampa in bianco e nero o colore, fronte/retro o solo fronte ed imbustamento dei documenti in formato cartaceo;
- f) spedizione e recapito dei documenti.

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

- essere creati in un formato elettronico compatibile in ambiente Windows;
- le dimensioni "fisiche" della pagina devono essere conformi al formato A4 (210x297mm) "modalità fronte o fronte retro". Resta inteso che, qualora le dimensioni del documento trasmesso fossero maggiori del formato A4, Poste stamperà solo la parte di dati e di immagini che rientra all'interno di tali dimensioni, senza provvedere ad alcun intervento di "ridimensionamento" o adattamento (scaling) della pagina rispetto alle dimensioni finali;
- al fine di consentire la corretta stampa del documento, ogni foglio di dimensioni A4 dovrà presentare "un'area di sicurezza", costituita da margini di 1 (uno) centimetro per lato, che il Cliente stesso dovrà inderogabilmente lasciare libera da scritti, segni grafici e qualsivoglia altra elaborazione; - il documento deve rispettare il limite massimo di 50 fogli;
- nel caso in cui il documento contenga immagini, le stesse devono avere risoluzione pari a 300 dpi. In caso di risoluzione inferiore a 300 dpi, l'operazione di adattamento effettuata 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.

1.2 Si specifica che, in conformità all'art.3 comma 4-bis del D.Lgs 261/99, introdotto dalla legge 199/2025, i servizi denominati Posta1 Pro (Posta1online) per l'Italia e Postapriority Internazionale (Poste1online) per l'estero saranno erogati fino al 30 aprile 2026. Laddove siano prescelti, a decorrere dal 1° maggio 2026 il Cliente potrà utilizzare, in loro sostituzione, i servizi denominati, rispettivamente, Posta4 Pro (Posta4online) per l'Italia e Postamail Internazionale per l'estero.

ART. 2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

2.1 Poste si impegna ad effettuare la stampa e l'imbustamento del documento elettronico in due giorni lavorativi (T+2), se accettato entro le ore 24.00, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e per l'85% degli invii.

2.2 Poste si impegna ad eseguire le prestazioni oggetto del servizio nel rispetto delle presenti Condizioni Particolari e degli obiettivi di qualità previsti nella Carta del servizio postale universale per i prodotti di riferimento, pubblicata sul sito web www.poste.it. Al fine di consentire a Poste di rispettare i predetti obiettivi di qualità, gli invii devono riportare i dati relativi all'indirizzo dei destinatari completi ed esatti.

2.3 In caso di mancato rispetto delle previsioni contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito www.poste.it e per i riscontrati disservizi per il solo prodotto Posta Raccomandata, trovano esclusiva applicazione le previsioni in materia di rimborsi contenute nella Carta della Qualità dei servizi postali pubblicata sul sito www.poste.it.

ART.3 FUNZIONALITÀ "RITIRO DIGITALE"

3.1 Ritiro Digitale è la funzionalità (di seguito "Funzionalità") che consente al Destinatario, che la richiede accettando le relative condizioni contrattuali, di ritirare, in modalità digitale, in alternativa al processo fisico, il contenuto di un invio di posta registrata a lui diretto. Tale contenuto viene marcato temporalmente da Poste che vi appone altresì la firma digitale di un Responsabile. 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.poste.it e recherà la firma digitale del Destinatario.

3.2 La Funzionalità è disponibile per le tipologie di corrispondenza originate elettronicamente e riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito www.poste.it. La Funzionalità stessa costituisce un servizio al Destinatario, persona fisica residente sul territorio italiano, ed, in quanto tale, non determina alcun onere aggiuntivo per il Cliente.

3.3 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.

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

- Identità Digitale;
- Firma Digitale Remota di Poste Italiane.

3.5 Resta inteso che:

- a) al fine di rendere certa la data di ricezione dell'invio, il Destinatario che procede al ritiro dell'invio in modalità digitale, non potrà più ritirare fisicamente l'invio presso l'ufficio postale preposto per la sua giacenza. Conseguentemente, il Cliente, con l'accettazione della presente proposta contrattuale, 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 per il ritiro in modalità digitale. Per questa ultima tipologia di ritiro non sono previste deleghe.

3.6 Qualora per problematiche connesse alla Funzionalità si generi un mancato recapito, la responsabilità di Poste è comunque circoscritta a quanto riportato nella Carta dei Servizi, pubblicata sul sito www.poste.it, per il servizio di recapito richiesto.

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

ALLEGATO N. 2

CONDIZIONI PARTICOLARI DI SERVIZIO TELEGRAMMA ONLINE

Le presenti Condizioni Generali di servizio (di seguito "CPS"), che si compongono di 3 articoli, disciplinano la fornitura mediante accesso al sito www.poste.it oppure tramite l'Applicazione del servizio Telegramma Online di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste").

ART. 1 OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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

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

ART. 2 ACCETTAZIONE E RECAPITO DEL TELEGRAMMA

2.1 Il servizio è accessibile da parte del Cliente tramite l'apposita sezione del sito www.poste.it o dall'Applicazione ed è disponibile tutti i giorni, nelle fasce orarie indicate.

2.2 La composizione del testo del Telegramma viene effettuata esclusivamente dal Cliente attraverso la compilazione degli appositi campi presenti nella sezione dedicata al Servizio.

2.3 Il Cliente ha la facoltà di scegliere se far visualizzare o meno sul Telegramma medesimo i propri dati.

2.4 Per i Telegrammi nazionali il sistema informatico, utilizzato da Poste per l'inoltro del Telegramma, consente di effettuare la verifica dei caratteri utilizzati per la formulazione del testo, calcolare il costo del Telegramma e verificare l'indirizzo del destinatario.

2.5 Per i Telegrammi diretti all'estero, il Cliente potrà richiedere l'erogazione del servizio unicamente verso gli Stati di destinazione tra quelli indicati da Poste e pubblicati sul sito web www.poste.it.

2.6 Il testo del Telegramma potrà essere modificato dal Cliente finché lo stesso non abbia ricevuto dal sistema informatico di Poste apposita conferma dell'invio del Telegramma stesso mediante una schermata contenente un codice di identificazione temporaneo del telegramma.

2.7 Verrà data conferma da parte del sistema dell'invio del Telegramma, tramite il rilascio online di un codice che identifica univocamente la sessione di invio. Successivamente, Poste invierà al Cliente, in Bacheca Poste.it, una comunicazione di ricevuta contenente l'identificativo dell'invio, l'indirizzo di ciascun destinatario e del mittente, se ha optato per la visualizzazione dei propri dati, nonché il numero di accettazione e la data e ora della medesima accettazione.

2.8 Resta inteso che si considerano accettati unicamente i Telegrammi per i quali il sistema informatico abbia rilasciato la comunicazione di cui sopra.

2.9 In caso di assenza del destinatario o delle persone abilitate a ricevere il Telegramma in luogo dello stesso, il Telegramma è consegnato tramite immissione nella cassetta domiciliare con conseguente attestazione del portaflettere.

ART. 3 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

3.1 Poste si impegna a:

- a) eseguire le prestazioni oggetto del Servizio nel rispetto del Contratto;
- b) consegnare i telegrammi diretti in Italia nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti termini:
 - consegna nella stessa giornata (J+0) in almeno il 90% dei casi, se l'accettazione viene effettuata entro le ore 7,00;
 - consegna il giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+1) nel 99% dei casi, se l'accettazione viene effettuata oltre gli orari limite di cui sopra;
 - consegna il secondo giorno lavorativo successivo a quello di accettazione (J+2) nel 99% dei casi, per i telegrammi diretti ad una delle località riportate nel documento "Elenco Comuni Recapito a Giorni Alterni", pubblicato sul sito www.poste.it e presso gli Uffici Postali.

3.2 In caso di disservizi, Poste sarà responsabile per fatti ad essa imputabili, nei soli casi e nei limiti di seguito indicati:

- a) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 24 ore rispetto allo standard di qualità previsto viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari al 150% del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma;
- b) nel caso di ritardo nel recapito oltre le 48 ore rispetto allo standard di qualità previsto o mancato recapito viene riconosciuto un ristoro, a titolo di risarcimento, pari a 28,00 euro oppure, se più favorevole al Cliente, pari al doppio del costo sostenuto per la spedizione del Telegramma.

Per i Telegrammi diretti all'estero gli accertamenti e la relativa assistenza sono garantiti solo sulla tratta nazionale.

3.3 Poste Italiane, in ogni caso, sarà responsabile soltanto per fatti ad essa direttamente imputabili.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, Poste non sarà responsabile di ritardi, malfunzionamenti e interruzioni nell'erogazione del servizio causati, in via esemplificativa e non esaustiva, da: forza maggiore; interruzione o malfunzionamento della rete internet; non corretto funzionamento del terminale del mittente; presenza di virus o errori nei file dei messaggi inviati dal mittente per l'esecuzione del servizio; non esatto invio dei dati o non correttezza o incompletezza degli stessi; manomissioni o interventi sui servizi o apparecchiature effettuate dal Cliente o da parte di terzi non autorizzati; errata utilizzazione del servizio da parte del Cliente; erronea trasmissione od incompletezza del contenuto del messaggio.

3.4 Resta inteso che Poste Italiane non provvede alla trasmissione del Telegramma, né è responsabile del suo mancato inoltro qualora il messaggio contenuto nel Telegramma medesimo risulti in contrasto con le disposizioni della legge penale in vigore, nonché nel caso di incompletezza dell'indirizzo del destinatario, nonché nel caso di mancata indicazione del CAP di destinazione.

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

SERVIZIO POSTAONLINE CONSUMER PROPOSTA CONTRATTUALE

Spett.le
Poste Italiane S.p.A.
Viale Europa, 175
00144 Roma

come richiesto, il/la sottoscritto/a restituisce, in segno di accettazione,
debitamente compilata in ogni sua parte e sottoscritta, copia della Vostra proposta contrattuale.
In particolare, si dichiara di conoscere ed accettare le Condizioni Generali di Contratto del servizio "Postaonline Consumer" – versione Ottobre 2023 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. il/la sottoscritto/a dichiara di aver esaminato e di approvare specificatamente le seguenti clausole delle Condizioni Contrattuali per l'accesso al Servizio "Postaonline Consumer" di Poste Italiane S.p.A.:

- Art. 3.1 (Accesso al Servizio); 4.1 (Decorrenza e Durata del Servizio); Art 5.3 (Corrispettivi e Modalità di Pagamento); Art 6.2, 6.3 e 6.4 (Obblighi e responsabilità di Poste Italiane); Artt. 7.1, 7.2 e 7.3 (Obblighi e responsabilità del Cliente); 8.1, 8.2, 8.3 e 8.4 (Modifiche); Art. 9.1 (Recesso), Art. 9 bis (Applicazione del d.lgs. n. 206/2005 - Codice del Consumo – e Diritto di Recesso per i Contratti Conclusi a Distanza); Art. 11 (Sospensione del Servizio); Art. 14 (Reclami) delle Condizioni Generali di Contratto del Servizio "Postaonline Consumer";
- Artt. 2.2 e 2.3 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane), Art. 3.6 (Funzionalità di "Ritiro Digitale") delle CPS Raccomandata Online, Posta4online e Posta1online (Allegato 1);
- Art. 2.9 (Accettazione e Recapito del Telegramma); Art. 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 (Obblighi e Responsabilità di Poste Italiane) delle CPS Telegramma Online (Allegato 2).

Luogo e Data

Firma