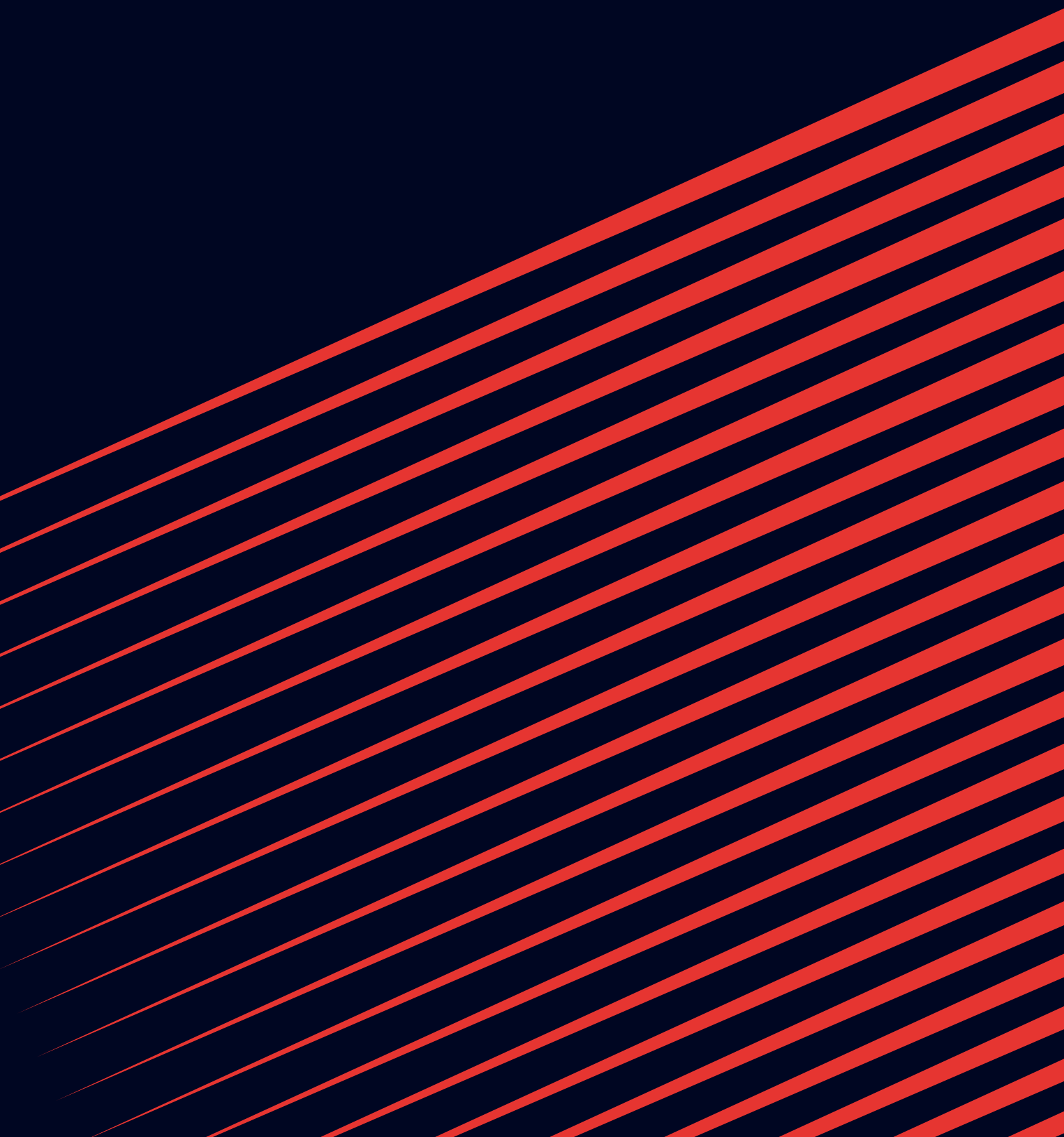


MRW

Burofax

Entregados
mrw.es

Preguntas Frecuentes





1. ¿QUÉ VALIDEZ LEGAL TIENE EL SERVICIO MRW BUROFAX?

MRW cuenta con un servicio de certificación de correos electrónicos y comunicaciones telemáticas con valor probatorio basado en los servicios de Confirmsign, S.L. que actúa como custodio (tercero de confianza) de las comunicaciones durante un período mínimo de 5 años. Este servicio es auditable y está controlado por verificaciones periódicas realizadas por terceras partes.

La validez legal debe interpretarse de acuerdo con la Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información, especialmente los artículos 24 y 25, y teniendo en cuenta además la Ley 29/2010 de Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Catalunya.

Respecto a la fehaciencia que la Ley 43/2010, del Servicio Postal Universal, otorga a las notificaciones realizadas por Correos, provenientes de órganos administrativos y judiciales, entendemos que implica una incorrecta trasposición de la Directiva 2008/6/CE, puesto que no respeta el principio de no discriminación, y por ello, podría ser impugnante ante las instituciones europeas (Comisión y Tribunal de Justicia). Hay que señalar que este privilegio de fehaciencia no se aplica a las comunicaciones que no provengan de órganos administrativos o judiciales.

Para más información puedes llamar al teléfono de atención al cliente:

+34 913 293 087 – Ext. 190 (horario de 9:00-18:00 de Lunes a Viernes)

O puedes enviar un email a MRW Burofax: burofax@mrw.es y serás atendido lo antes posible.

2. ¿CUÁL ES EL ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL SERVICIO MRW BUROFAX?

Con MRW Burofax podrás realizar envíos en toda España y Gibraltar (excepto modalidad SMS que no está disponible para Gibraltar). En el caso de burofax Electrónico (email) se puede realizar el envío a cualquier país del mundo.

3. ¿CUÁL ES EL HORARIO DE ENTREGA DE UN BUROFAX POSTAL?

Los burofaxes aceptados hasta las 20:00* horas la entrega se realizará al día siguiente laborable (de lunes a viernes) hasta las 19h.

**Para imposición de lotes masivos (a partir de 500 burofaxes) serán aceptados hasta las 18:00 horas.*

4. ¿CUÁNTAS ENTREGAS SE REALIZAN DE UN BUROFAX POSTAL?

El Servicio incluye 2 intentos de entrega para el Burofax postal.

5. ¿SE ASEMEJA LA VALIDEZ DE MRW BUROFAX A LAS OTRAS EMPRESAS QUE HACEN ENVÍOS DE BUROFAX?

Sí, MRW Burofax dispone de una plataforma desde donde se pueden hacer el envío de notificaciones certificadas (burofax postal, email y SMS) con validez legal.

6. ¿SE DEBE PAGAR ALGÚN TIPO DE LICENCIA UNITARIA O MASIVA?

No, MRW Burofax ofrece todas las ventajas sin coste. Únicamente se paga por el servicio solicitado: Burofax postal, Burofax e-mail o Burofax SMS, además de las diferentes prestaciones complementarias: acuse de recibo, certificado de contenido, respuesta en texto, respuesta con adjunto, acepto/rechazo, OTP para lectura, OTP para acepto/rechazo, pasarela de pagos o FADC. No hay ningún tipo de cuota para darse de alta, cuota mensual, cuota anual, etc.

7. ¿PUEDO SOLICITAR UN ACUSE DE RECIBO O CERTIFICADO DE CONTENIDO DESPUÉS DE HABER HECHO EL ENVÍO DE UN BUROFAX POSTAL, BUROFAX E-MAIL O BUROFAX SMS?

No, estas prestaciones deben ser contratadas en el mismo momento de realizar la imposición, posteriormente no es posible solicitarlas.

8. ¿PUEDO INDICAR DE ALGUNA MANERA QUE MI ENVÍO ES URGENTE?

En MRW todas las notificaciones certificadas son tratadas como urgentes.

9. ¿CUÁL ES EL PROTOCOLO QUE SIGUE UN BUROFAX POSTAL?

Todas las notificaciones certificadas realizadas hasta las 20h* el intento de entrega se hará al día siguiente laborable (de lunes a viernes) antes de las 19h. Para los aceptados posteriores a las 20:00 horas (o pasadas las 18h en el caso de lotes masivos a partir de 500 burofaxes) la entrega se realizará el segundo día laborable antes de las 19:00 horas.

**Para imposición de lotes masivos (a partir de 500 burofaxes) serán aceptados hasta las 18:00 horas.*

En un envío aceptado se recoge la siguiente información de manera obligatoria:

- Nombre y apellidos de la persona que recepciona
- Calidad del receptor (destinatario, familiar, otros)
- Identificador fiscal del receptor validado y acreditado.
- Firma del receptor

Si se realiza el primer intento de entrega en la dirección indicada y si no hay nadie, se deja un aviso de paso (siempre y cuando sea posible el acceso) donde se indica que se ha realizado el intento de entrega de un burofax.

Al siguiente día laborable, durante la franja horaria diferente al primer intento del día anterior y manteniendo un periodo de 3 horas de margen entre ambas notificaciones (entre el 1er intento de entrega y el 2º), se realizará el segundo intento de entrega. Si tampoco es posible la entrega por haber nadie en el domicilio, se dejará un segundo aviso donde se explica que el envío está a disposición del cliente en su Oficina de MRW correspondiente.

Para recoger el burofax deberá ir con su DNI/NIE/pasaporte, en caso de que el destinatario no pueda pasar a retirar el burofax, puede ser entregado a otra persona que presente cumplimentada la autorización que aparece en el reverso del aviso y su documentación.

El burofax estará a disposición de recogida durante 30 días naturales, transcurrido este tiempo si no han pasado a recogerlo se devolverá a origen para su destrucción.

Tanto si el destinatario o dirección indicada por el remitente es incorrecta, no se realizarán más intentos de entrega y se procederá a devolver a origen para su destrucción.

En todo momento se podrá hacer el seguimiento del envío online, además el remitente podrá conocer el estado del burofax por las comunicaciones que recibirá vía email.

10. ¿CUÁL ES EL PROTOCOLO QUE SIGUE UN BUROFAX EMAIL O BUROFAX SMS?

La imposición del documento se realiza online y el destinatario recibe un correo electrónico o un SMS, el destinatario recibirá un enlace para acceder a la lectura de la notificación.

En caso de no realizar la lectura antes de 5 días, el burofax se considerará rehusado y dejará de estar disponible en la modalidad SMS. En los burofax email, la configuración genérica realiza 2 comunicaciones más cada 5 días y a los 15 días desde la imposición se considerará rehusado y dejará de estar disponible.

En todo momento se podrá hacer el seguimiento del envío online, además el remitente podrá conocer el estado del burofax por las comunicaciones que recibirá vía email.

11. ¿PUEDO HACER EL PAGO A TRAVÉS DE UNA CUENTA BANCARIA?

Si realiza la imposición a través de la plataforma de cliente Open el pago debe realizarse por PayPal. Si esta dado de alta como cliente abonado, el pago lo acordará con su Oficina MRW donde es cliente y será quien le facture los servicios realizados.

12. ¿QUÉ FUENTES PODEMOS UTILIZAR EN LOS DOCUMENTOS PARA REDACTAR UN BUROFAX POSTAL, BUROFAX EMAIL O BUROFAX SMS?

Para tener la garantía de una correcta impresión del burofax postal no hace falta utilizar una fuente específica, pero es aconsejable que sigan los siguientes pasos:

1. Tras acceder a la opción “Redactar”, incluir los datos del destinatario y el asunto.
2. En el campo de texto borre la frase que aparece por defecto “Escriba el contenido de su mail” con el botón “BackSpace” (esta tecla es la de borrado hacia atrás, que está situada encima de la tecla Intro) o el del borrador que se hubiera cargado pulsando dos o tres veces el botón “BackSpace” una vez ya borrado todo el texto.

Nota: Para comprobar si el contenido anterior ha sido borrado se puede pulsar el icono `</>` que aparece en la barra de herramientas de texto enriquecido encima del campo de texto. Si nos aparece el código `<p>
</p>` es que ya podemos pegar todo el contenido que queramos y respetará los saltos de línea correctamente.

3. A partir de aquí ya se puede escribir el texto que deseemos o pegarlo desde un editor de texto sin formato (por ejemplo, el bloc de notas), y la maquetación de este se mantendrá.

13. ¿CÓMO SE CREA UN BORRADOR DE TEXTO?

Se pueden crear y editar escritos que quedarán como plantillas de borradores. No hay límite ni coste adicional por crearlos. Se puede dar un nombre para poder identificarlos rápidamente, para su selección posterior en la redacción del email.

Para crear un Borrador de Texto se debe ir al apartado “Preferencias Avanzadas – Borrador de Texto” dentro de “Configuración y Preferencias” y clicar “Nuevo Borrador”

No obstante, para poder visualizar previamente cómo va a quedar el borrador antes de enviar, se recomienda seguir los siguientes pasos para crearlo:

1. Ir al espacio “Redactar”.
2. Seleccionar la modalidad “email” para que sea más rápido incorporar los datos.
3. Añadir una dirección de email y un asunto.
4. Eliminar todo el contenido de la redacción.
5. Escribir el contenido del texto a enviar.

NOTA: En caso de querer copiar el contenido desde otro documento se debe copiar desde un editor de texto sin formato (por ejemplo, el bloc de notas) para que la maquetación se mantenga.

6. Clicar en “previsualizar” para ver cómo va a quedar la maquetación.

6.1. Si la maquetación es correcta ir a paso 7.

6.2. Si la maquetación no es correcta, clicamos en “modificar”, volviendo así al espacio “Redactar” y modificar lo necesario.

6.3. Volver a “previsualizar”.

6.4 Si la maquetación es correcta ir a paso 7.

NOTA: Si al previsualizar no se mantienen los espacios entre párrafos se puede incluir “
” estando en formato “html” para añadir espacios y que se mantengan.

7. Clicar en “modificar” y en el espacio “Redactar” clicar sobre el primer botón html

8. Seleccionar todo el contenido

9. Copiar el contenido seleccionado

10. Ir a “Configuración de preferencias”

11. Seleccionar “Borradores de Texto”

12. Clicar en “Nuevo Borrador”

13. Se indica un nombre

14. Clicar de nuevo en el botón “html”

15. Pegar el contenido copiado

16 Volver a clicar sobre el botón “html” de manera que se visualice correctamente

17. Guardar.

14. ¿CÓMO SE CREAN TEXTOS PARA PLANTILLAS COMBINADAS?

Se pueden crear/editar de forma sencilla plantillas de carta para comunicaciones y combinar los campos con los datos de una base de datos. Se debe tener en cuenta que: cada campo de la base de datos que se quiera presentar en la plantilla debe de ir con tres corchetes al principio y al final del nombre del campo.

Ejemplo: Si se quiere presentar en la plantilla el campo de la base de datos nombre_cliente se debe de poner en la plantilla como [[[nombre_cliente]]].

Para crear un Texto para plantilla combinada se debe ir al apartado “Preferencias Avanzadas – Textos Plantillas Combinadas” dentro de “Configuración y Preferencias” y clicar en “Crear nueva”.

No obstante, para poder visualizar previamente cómo va a quedar la plantilla antes de enviar, se recomienda seguir los siguientes pasos para crearla:

1. Ir al espacio “Redactar”.
2. Seleccionar la modalidad “email” para que sea más rápido incorporar los datos.
3. Añadir una dirección de email y un asunto.
4. Eliminar todo el contenido de la redacción.
5. Escribir el contenido del texto a enviar.

NOTA: En caso de querer copiar el contenido desde otro documento se debe copiar desde un editor de texto sin formato (por ejemplo, el bloc de notas) para que la maquetación se mantenga.

6. Clicar en “previsualizar” para ver cómo va a quedar la maquetación.
 - 6.1. Si la maquetación es correcta ir a paso 7.
 - 6.2. Si la maquetación no es correcta, clicamos en “modificar”, volviendo así al espacio “Redactar” y modificar lo necesario.
 - 6.3. Volver a “previsualizar”.
 - 6.4. Si la maquetación es correcta ir a paso 7.

NOTA: Si al previsualizar no se mantienen los espacios entre párrafos se puede incluir “
” estando en formato “html” para añadir espacios y que se mantengan.

7. Clicar en “modificar” y en el espacio “Redactar” clicar sobre el primer botón html
8. Seleccionar todo el contenido
9. Copiar el contenido seleccionado
10. Ir a “Configuración de preferencias”
11. Seleccionar “Textos plantillas combinadas”
12. Clicar en “Crear nueva”
13. Se indica un nombre y descripción

14. Clicar de nuevo en el botón "html"
15. Pegar el contenido copiado
16. Volver a clicar sobre el botón "html" de manera que se visualice correctamente
17. Guardar.

15. ¿SE PUEDE PEGAR EL CONTENIDO DESDE OTRO EDITOR DE TEXTOS?

Sí, pero es recomendable hacerlo desde un editor de texto sin formato (por ejemplo, el bloc de notas), para que la maquetación se mantenga.

16. ¿CÓMO PUEDO ASEGURAR QUE SE MANTENDRÁ EL ESPACIO ENTRE PÁRRAFOS DE UN TEXTO?

Una vez redactado el contenido del texto, clicar sobre el botón "html" y añadir
 en el final de cada párrafo.

17. ¿SE PUEDEN ASOCIAR MÁS DE UN DOCUMENTO AL ENVÍO DE UN BUROFAX?

Sí, se puede asociar más de un documento con un máximo de 4 Mb y/o máximo 30 páginas más la portada por burofax.

18. ¿QUÉ SUCEDE SI EN MIS DATOS DE USUARIO NO HE INTRODUCIDO TODA LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA PARA HACER EL ENVÍO DE UN BUROFAX?

Para poder hacer el envío de un burofax se deberá introducir toda la información obligatoria o no se podrá realizar el envío. Los datos que registre en la plataforma como usuario serán los que aparezcan como el remitente del burofax.

19. ¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS SE PUEDEN UTILIZAR PARA HACER EL ENVÍO DE DOCUMENTOS?

Para un burofax postal se pueden utilizar documentos formato jpg o .pdf (versiones superiores a 1.3), que no estén encriptados hasta un máximo de 4Mb y/o máximo 30 páginas más la portada por burofax.

20. ¿QUÉ OCURRE SI SE ENVÍA UN PDF ADJUNTO CON FIRMA DIGITAL?

Desde la plataforma se envía el documento original, es decir, con firma, siempre que sea un burofax electrónico. Sin embargo, a la hora de ser incluido en otro documento, por ejemplo en el certificado de contenido, o en el documento de impresión (en el caso de burofax postal), únicamente se traslada el contenido del documento original (del que la firma ni sus señas visibles forman parte); en estos casos, accediendo a la página web de Verify (<https://www.mrwbuofax.es/verify.html>), con el cfsCode y las keys, tanto el remitente como el destinatario, tienen acceso al documento original de la comunicación enviada, pudiendo consultar y descargar el documento en el que sí se visualiza la firma digital.

Si lo que contiene el documento PDF, es la representación visual de la firma (es decir, que realmente no sería un documento firmado digitalmente), sí que se visualizaría la firma tanto en el documento impreso como en el certificado de contenido.

21. ¿PUEDO ENVIAR UN BUROFAX POSTAL CON UN PDF FIRMADO DIGITALMENTE?

Sí. La plataforma permite enviar documentos pdf con una firma digital en los canales telemáticos (Email y SMS). En el canal postal algunas firmas digitales bloquean el modo "impresión" (no permiten que se embeban) por lo que la plataforma no permitirá adjuntar este tipo de ficheros para su envío por Burofax Postal.

22. ¿PORQUÉ NO SE VISUALIZA LA FIRMA DIGITAL EN EL CERTIFICADO CFSDATA?

Ocurre que hay distintos tipos de firma digital que "influyen" en el formato de los ficheros. Hay firmas que de alguna forma "encriptan" el documento, siendo único contenido/firma (estos casos no permiten que se embeban en el CfsData) y hay otras firmas que generan una capa al documento, es decir, que el contenido es una pieza y la firma es otra. En estos casos en el CfsData aparecerá sólo la capa de contenido y NO la capa de firmas. No obstante, el fichero original que se guarda en formato digital no se manipula por lo que siempre se puede verificar en el "Verify".

23. ¿PUEDO CONSULTAR EL DOCUMENTO PDF ORIGINAL CON LA FIRMA DIGITAL DE UN BUROFAX ENVIADO?

Sí. Independientemente de que la firma se visualice o no en el Burofax Postal o en el CfsData de un Burofax Electrónico, MRW no manipula los documentos originales y pueden ser consultados y descargados desde el Verify Center: <https://www.mrwbuofax.es/verify.html>.

Introduciendo los datos de CfsCode y la Keycode proporcionada, tanto en el documento de impresión del Burofax Postal recibido por el destinatario como en el CfsData, el sistema de verificación devolverá los documentos originales del Burofax por lo que, al ser formato digital, Sí mostrará las firmas digitales de los pdf adjuntos a la comunicación.

24. ¿SE PUEDEN ENVIAR DOCUMENTOS EN COLOR?

Se pueden enviar ficheros con imágenes y letras en color, pero en el caso de burofax postal se imprime en blanco y negro, por lo que el destinatario lo recibirá de este modo.

25. ¿QUÉ SUCEDE CUANDO NO TENGO LOS DATOS EXACTOS DEL DESTINATARIO?

No se podrá realizar el envío correctamente. Si se trata de un burofax postal es necesario disponer de la dirección completa para poder realizar la entrega.

26. ¿ES NECESARIO TENER NAVEGADOR ESPECÍFICO PARA UTILIZAR LA PLATAFORMA?

Funciona con los navegadores más comunes: Chrome, Fire Fox y Explorer 9 o versiones superiores.

27. ¿QUÉ DEBO HACER SI NO VISUALIZO CORRECTAMENTE LA WEB O LA PLATAFORMA CON EL NAVEGADOR EXPLORER?

Todos los errores de visualización de la plataforma con el navegador Explorer son debidos al “modo compatibilidad”. Las instrucciones para desactivar esta funcionalidad y conseguir que se visualice correctamente son las siguientes:

1. Pulsar la tecla ALT para que aparezca el menú del navegador o hacemos clic en “Herramientas” y marcamos “Configuración de Vista de compatibilidad”
2. Desmarcar el primer checkbox: Mostrar todos los sitios web en Vista de compatibilidad.
3. Pulsamos cerrar y reiniciamos navegador. De esta manera quedaría desactivada la vista de compatibilidad definitiva.

28. ¿DÓNDE PUEDO LLAMAR O ESCRIBIR SI TENGO UNA DUDA SOBRE EL SERVICIO?

Si el cliente tiene cualquier duda tiene 2 vías de contacto con MRW:

- Teléfono de atención al cliente: **+34 913 293 087 · Ext.190** (horario de 9:00 - 18:00)
- E-mail atención al cliente MRW Burofax: burofax@mrw.es

@mrw_clientes
mrw.es

