



MRW BUROFAX: 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:

902 501 350 (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 Mobile que no está disponible para Gibraltar)

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.

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 nueva plataforma desde donde se pueden hacer el envío de notificaciones certificadas (burofax postal, electrónico y mobile) 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 electrónico o burofax mobile, acuse de recibo o certificado de contenido. 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 electrónico o burofax Mobile?

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 la entrega se realizará el segundo día laborable antes de las 19:00 horas.

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

- a. Nombre y apellidos de la persona que receptiona
- b. Calidad del receptor (destinatario, familiar, otros)
- c. Identificador fiscal del receptor validado y acreditado.
- d. 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 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 en burofax deberá ir con su DNI/NIE/pasaporte, en caso de que el destinatario no pueda ir 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, 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 o incompleta, 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 electrónico o Burofax mobile?

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 Mobile. En los burofax electrónicos, la configuración genérica realiza 2 comunicaciones más cada 5 días y a los 15 días desde la imposición se considerara 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 electrónico o burofax mobile?

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 no 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 del mismo se mantendrá.



13. ¿Se pueden asociar más de un documento al envío de un burofax?

Sí, se puede asociar más de un documento con un máximo de 5mb por burofax.

14. ¿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.

15. ¿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 5mb por burofax.

16. ¿Se pueden enviar documentos en color?

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

17. ¿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.

18. ¿Es necesario tener navegador específico para utilizar la plataforma?

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

19. ¿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 que se visualice correctamente son:

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.



20. ¿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: 902 501 350 horario de 9:00-18:00 Email atención al cliente MRW Burofax: burofax@mrw.es