

**PROPOSTA CONTRATTUALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA “POSTECERTIFICA” (CLIENTI RETAIL) DI POSTEL S.P.A. VERS. 1.0 DEL 11 DICEMBRE 2023**

Spettabile Cliente,

Le sottoponiamo l'offerta pubblica ai sensi dell'art. 1336 c.c. che – unitamente alle informazioni e alla documentazione, consultabili e disponibili per il download nell'area dedicata al Servizio di Posta Elettronica Certificata presente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) - costituiscono, ai sensi dell'art. 1326 c.c., la proposta contrattuale di Postel S.p.A. avente ad oggetto la fornitura del Servizio di Posta Elettronica Certificata (di seguito “**Servizio PEC**”).

La proposta contrattuale è costituita dalle informazioni sulle caratteristiche del Servizio PEC, dalle condizioni economiche nonché dalle Condizioni Generali di Contratto del Servizio di Posta Elettronica Certificata – Retail - versione 1.0. Il completamento della procedura telematica di acquisto del Servizio dal parte del Cliente (compilazione dell'ordine, accettazione delle Condizioni Generali e clausole vessatorie, nonché pagamento del corrispettivo) costituisce l'accettazione della proposta contrattuale.

All'esito della procedura di acquisto del Servizio PEC, riceverà una comunicazione da Postel a mezzo mail con la conferma ed il riepilogo dell'ordine, nonché in allegato le Condizioni Generali e l'Informativa privacy ai sensi del regolamento 2016/679/UE “Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali” (articoli 13 e seguenti).

Il Manuale Operativo e gli altri documenti di natura tecnica sono disponibili per il download nell'area dedicata al Servizio sul sito internet di Poste Italiane.

Cordiali saluti.

Postel S.p.A.

**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO  
DEI SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA “POSTECERTIFICA” DI POSTEL  
CLIENTI PRIVATI**

Le presenti **Condizioni Generali di Contratto** disciplinano il rapporto contrattuale tra Postel S.p.A. ed un Cliente privato per la fornitura del Servizio di Posta Elettronica Certificata, come di seguito descritto.

Per ricevere maggiori informazioni sul servizio “poste certifica PEC” di Postel S.p.A. è a disposizione della clientela il sito internet di Poste Italiane ([www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)) ovvero il nostro servizio di assistenza Clienti accessibile tramite il numero **06.4526.26.26**, per ogni tipo di richiesta di natura commerciale.

## 1. DEFINIZIONI

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali di Contratto le Parti dichiarano di attribuire concordemente alle espressioni e ai termini in esse utilizzati il significato qui di seguito specificato.

**Accettazione:** l'accettazione da parte del Cliente della Proposta Contrattuale avente ad oggetto la fornitura del Servizio PEC. L'Accettazione viene manifestata dal Cliente in via telematica mediante il completamento della intera procedura di acquisto del Servizio (i.e. compilazione dell'ordine, accettazione mediante “flag” della Proposta Contrattuale e delle Condizioni Generali unitamente alle clausole vessatorie, pagamento del corrispettivo in base all'offerta scelta).

**Account di Poste Verificato oppure APV:** rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un Cliente utilizzatore e i suoi dati identificativi a seguito del processo di verifica durante la registrazione al sito [www.poste.it](http://www.poste.it), necessaria per poter procedere all'acquisto ed all'utilizzo del Servizio PEC.

**AgID:** l'Agenzia per l'Italia Digitale.

**Area My Poste:** l'area personale del Cliente all'interno del Sito Internet per la gestione dei servizi offerti da Poste Italiane e dalle Società del Gruppo, alla quale il Cliente accede previa autenticazione con APV sul predetto sito.

**Area PEC:** l'area personale del Cliente all'interno della Area My Poste per la gestione del Servizio PEC alla quale il Cliente accede previa autenticazione con APV sul Sito Internet.

**Attivazione:** momento, contestuale all'acquisto, in cui il Servizio PEC scelto dal Cliente viene attivato ed in particolare, la singola Casella PEC con le funzionalità richieste viene abilitata alla consultazione, ricezione ed all'invio di messaggi PEC.

**Casella PEC:** la casella di Posta Elettronica Certificata di cui il Cliente diventa titolare in seguito all'acquisto del Servizio PEC.

**Cliente:** il soggetto persona fisica che agisce nell'esercizio dei propri interessi, per scopi estranei alla attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (art. 3, comma 1, lett. a) - D.lgs. 206/2005), acquista e richiede l'attivazione del Servizio PEC indicato nell'ordine.

**Condizioni Generali:** le presenti Condizioni Generali di Contratto dei Servizi di Posta Elettronica Certificata offerti da Postel, che constano di 29 articoli, pubblicate sul Sito Internet nella sezione dedicata al Servizio PEC, ed accettate dal Cliente al momento della conclusione del Contratto, unitamente alle clausole vessatorie.

**Contratto:** indica il contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio PEC concluso in via telematica tra Postel ed il Cliente mediante l'Accettazione di quest'ultimo della Proposta Contrattuale. Il Contratto è costituito dalla Proposta Contrattuale nonché dall'Accettazione, dal Manuale Operativo (unitamente ai documenti ivi richiamati) anche se non materialmente allegato, e dalle Condizioni Generali e dall'Informativa.

**GDPR:** Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

**Gestore PEC o Gestore o Postel:** Postel S.p.A. con sede legale in Roma, Viale Europa n. 175 (00144), Partita IVA 05692591000 - Codice Fiscale 04839740489 - Iscrizione REA 912141, ovvero il Gestore di Posta Elettronica Certificata accreditato per l'erogazione dei servizi di Posta Elettronica Certificata dall'organismo di vigilanza preposto (AgID - Agenzia per l'Italia Digitale e specificato nella proposta contrattuale).

**Informativa:** l'Informativa Privacy ai sensi del Regolamento 2016/679/UE “Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali” (artt. 13 e seguenti) allegata alle presenti Condizioni Generali, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

**Listino Prezzi:** la pagina informativa presente sul Sito Internet nella quale sono riportate le offerte disponibili, nonché quindi le caratteristiche del Servizio e le condizioni economiche.

**Manuale Operativo:** il documento contenente la descrizione delle modalità di utilizzo del Servizio PEC verificato da AgID, disponibile per il download sul Sito Internet, nella sezione dedicata al Servizio PEC ed i suoi eventuali aggiornamenti previsti nell'ambito dell'evoluzione tecnologica del Servizio in conformità con il Regolamento eIDAS in riferimento ai servizi elettronici di recapito certificato e qualificato (SERCQ).

**Parti:** Postel e il Cliente.

**Poste Italiane:** la Società Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma, Viale Europa n. 190 (00144), Codice Fiscale e numero di iscrizione Registro delle Imprese di Roma n.97103880585 - Partita I.V.A. 01114601006 - Iscrizione REA 842633

**Postel:** Postel S.p.A. con sede legale in Roma, Viale Europa n. 175 (00144), Codice Fiscale e numero di iscrizione Registro delle Imprese di Roma - Partita IVA 05692591000 - Codice Fiscale 04839740489 - Iscrizione REA 912141.

**Proposta o Proposta Contrattuale:** la proposta contrattuale di Postel, pubblicata ai sensi dell'art. 1336 c.c. sul Sito Internet, avente ad oggetto l'erogazione del Servizio PEC, costituita dalle condizioni economiche indicate nel Listino Prezzi e dalle Condizioni Generali.

**Riepilogo d'Ordine:** la comunicazione inviata via mail al Cliente, successivamente all'acquisto del Servizio, contenente il riepilogo dell'ordine effettuato, le Condizioni Generali e l'Informativa.

**Servizi Aggiuntivi:** ulteriori prodotti o servizi, descritti e pubblicati nell'Area PEC, che il Cliente – titolare del Servizio PEC – può acquistare in associazione a tale Servizio.

**Servizio di Posta Elettronica Certificata o Servizio PEC o Servizio:** è il servizio erogato nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale e della relativa normativa applicabile che prevede l'assegnazione al Cliente, da parte di Postel, di almeno una o più Caselle PEC conformi alle caratteristiche specificate nel Manuale Operativo. Tale servizio tramite il processo di identificazione con SPID oppure APV permette di identificare in maniera certa il titolare della Casella PEC ed associare tale identificazione a tutte le caselle di cui si è titolare, e consente al Cliente di ricevere e visualizzare i messaggi, nonché, ove il Cliente abbia acquistato un'offerta a pagamento che prevede anche l'invio di messaggi, di procedere alla trasmissione sicura di comunicazioni e documenti informatici con valenza legale verso soggetti titolari di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata, secondo quanto meglio indicato nel Manuale Operativo.

**Servizio di Posta Elettronica Certificata e Qualificata o Servizio Registered Electronic Mail (REM):** servizio elettronico di recapito certificato qualificato basato su protocolli di posta definiti ai sensi dell'art. 44 Regolamento UE n° 910/2014 - eIDAS. Tale servizio – con l'entrata in vigore della normativa di settore - sostituirà il Servizio PEC.

**Sistema Pubblico di Identità Digitale oppure SPID:** istituito ai sensi dell'art. 64 del Codice dell'amministrazione digitale, consente di accedere ai servizi online della PA e dei fornitori di servizi privati che espongono il logo SPID, necessario per poter acquistare il Servizio PEC.

**Spazio Archivio o Archivio:** lo spazio associato alla Casella PEC in cui può essere archiviata copia dei messaggi ricevuti e inviati dalla Casella PEC.

**Spazio Casella:** la dimensione che definisce la capienza della Casella PEC.

**Sito Internet:** il sito internet "www.poste.it" sul quale è possibile acquistare il Servizio PEC, accedendo all'area dedicata al Servizio.

## 2. PREVALENZA

2.1 Il Cliente prende atto ed accetta che, in caso di contrasto tra i termini e le condizioni stabilite nell'ordine effettuato dal Cliente medesimo e nelle presenti Condizioni Generali, prevarranno le prime.

## 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto disciplina l'erogazione da parte di Postel in favore del Cliente del Servizio PEC per lo scambio e la trasmissione sicura e con valenza legale di comunicazioni e documenti informatici verso soggetti titolari di un indirizzo di Posta Elettronica Certificata, in conformità all'offerta scelta da quest'ultimo, ai termini e condizioni contrattuali ed economiche convenute nonché in base alle disposizioni tecniche indicate nel Manuale Operativo.

3.2 All'atto dell'Accettazione della Proposta, verrà assegnata al Cliente una casella di Posta Elettronica Certificata, attiva in ricezione e visualizzazione dei messaggi. La trasmissione dei messaggi verso i destinatari sarà, consentita solo al Cliente che abbia acquistato la relativa offerta a pagamento dietro versamento del corrispettivo previsto.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che Postel si avvarrà per le attività di gestione, esercizio e manutenzione della piattaforma utilizzata per l'erogazione del Servizio, nonché per i processi di identificazione e autenticazione di Poste Italiane ed a tale riguardo, autorizza sin da ora Postel ad avvalersi della Capogruppo Poste Italiane per l'esecuzione delle predette attività.

## 4. SERVIZI AGGIUNTIVI

4.1 Nella vigenza del Contratto, Postel potrà offrire al Cliente - rendendoli disponibili nella relativa Area PEC - uno o più Servizi Aggiuntivi fornendo le indicazioni tecniche, economiche e contrattuali necessarie per la loro attivazione.

4.2 Il Cliente prende atto ed accetta, altresì, che i Servizi Aggiuntivi – indipendentemente dalla data di loro attivazione – assumono la medesima durata del Contratto relativo al Servizio PEC cui sono associati. I Servizi Aggiuntivi sono forniti da Postel con le modalità, termini e caratteristiche tecniche ed economiche indicate sul Sito Internet, di cui il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare, nonché in conformità al Manuale Operativo.

## 5. CONDIZIONI DI ACCESSO AI SERVIZI

5.1. Il Cliente prende atto ed accetta che, per poter adeguare il servizio e renderlo conforme agli standard europei previsti dal Regolamento eIDAS UE n.910/2014, costituiscono condizioni abilitanti ed essenziali ai fini della conclusione del Contratto i seguenti requisiti:

- (i) titolarità dello SPID ed esito positivo del processo di identificazione; oppure
- (ii) titolarità di un APV ed esito positivo del processo di identificazione.

In ogni caso, per poter utilizzare il Servizio PEC, il Cliente dovrà di volta in volta autenticarsi con APV.

## 6. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

6.1 Il Contratto si conclude in via telematica attraverso la procedura di acquisto online, disponibile sul Sito Internet, nel momento in cui Postel riceve l'Accettazione da parte del Cliente nel formato predisposto da Postel stessa.

6.2 In seguito alla conclusione del Contratto, il Cliente riceverà il Riepilogo dell'Ordine, mentre il Manuale Operativo e la documentazione tecnica sono disponibili per il download nella pagina informativa del Servizio presente sul Sito Internet.

## 7. DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO

7.1 La durata del Contratto decorrerà dalla data di Attivazione del Servizio PEC.

7.2 Il Contratto ha durata annuale, biennale o triennale e si rinnova tacitamente di anno in anno limitatamente all'utilizzo della casella PEC solo per la ricezione e visualizzazione dei messaggi qualora non venga sottoscritta un'offerta a pagamento. In particolare, entro la data di scadenza contrattuale, il Cliente potrà:

- 1. aderire ad una nuova offerta a pagamento che gli consente di usufruire o continuare ad usufruire del servizio di invio messaggi (già acquistato nell'ambito del contratto in scadenza) scegliendo la durata contrattuale tra quelle consentite (1, 2, 3 anni); oppure

2. non aderire ad alcuna offerta e in tale caso il Contratto si rinnova di anno in anno limitatamente all'utilizzo della casella PEC solo per la ricezione e visualizzazione dei messaggi.

Resta fermo il diritto di recesso previsto ai sensi dell'art. 9.

**7.3** In caso di mancata sottoscrizione di una nuova offerta a pagamento entro la data di scadenza del Contratto, la Casella PEC rimarrà attiva per la sola visualizzazione e ricezione dei messaggi, mentre l'invio di messaggi PEC verrà automaticamente disattivato. Rimane inteso che in tale ipotesi, il Cliente – per poter utilizzare correttamente il servizio di sola ricezione e visualizzazione – dovrà eventualmente effettuare il back –up dei dati e liberare lo spazio dalla Casella e dall'Archivio, se la dimensione di questi supera lo spazio disponibile.

**7.4** Nel caso in cui la Casella PEC sia attiva in sola ricezione e visualizzazione dei messaggi, Postel potrà – a proprio insindacabile giudizio – procedere in qualsiasi momento alla disabilitazione e chiusura definitiva della predetta Casella nonché alla cancellazione dei dati ivi contenuti. In tale ipotesi, la Società dovrà darne comunicazione al Cliente via PEC con preavviso di 30 giorni, e quest'ultimo potrà effettuare il back up dei dati entro e non oltre tale termine. Decorso tale termine, Postel avrà diritto di disabilitare definitivamente la Casella PEC e cancellare i dati, e il Cliente rinuncia sin da ora ad avanzare ogni e qualsiasi pretesa nei confronti della Società.

**7.5** Nel caso in cui il Cliente sottoscriva una nuova offerta a pagamento e questa abbia minori funzionalità rispetto alla precedente (es: Spazio Casella e Spazio Archivio), il Cliente prende atto e accetta che – per poter utilizzare correttamente il Servizio – dovrà eventualmente effettuare il back –up dei dati e liberare lo spazio dalla Casella e dall'Archivio.

**7.6** In caso di sottoscrizione di una nuova offerta a pagamento prima della scadenza contrattuale, la durata dell'offerta selezionata decorrerà dal giorno successivo alla data di scadenza

## 8. MODIFICA DELL'OFFERTA IN FASE DI RINNOVO

**8.1** In sede di sottoscrizione di una nuova offerta a pagamento, il Cliente potrà confermare il Servizio PEC selezionato originariamente oppure, in alternativa, optare per un profilo di offerta differente più o meno articolato (upgrade / downgrade del profilo). I vari profili di offerta del Servizio PEC e dei Servizi Aggiuntivi nonché le caratteristiche e funzionalità, ed i relativi corrispettivi sono disponibili online e nel Manuale Operativo.

**8.2** Nell'ipotesi in cui il Cliente effettui un downgrade del Servizio PEC passando, dunque, ad un profilo di offerta meno articolato, verranno ridotte le funzionalità del Servizio PEC e disattivate quelle non previste dal nuovo profilo. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che:

(i) per poter utilizzare il Servizio PEC acquistato dovrà liberare lo spazio occupato in eccesso nella Casella PEC se la nuova offerta scelta dal Cliente prevede uno Spazio Casella inferiore rispetto all'offerta di partenza. Il Cliente prende atto ed accetta, altresì, che fino a quando non proceda alla liberazione dello Spazio Casella Postel non sarà in grado di erogare il Servizio PEC acquistato e quindi il Cliente stesso non potrà inviare né ricevere messaggi, e rinuncia sin da ora ad avanzare qualsiasi pretesa nei confronti di Postel. Il Servizio PEC potrà essere utilizzato solo dopo aver liberato lo spazio all'interno della Casella PEC;

(ii) dovrà scaricare, preventivamente il contenuto dello Spazio Archivio se la nuova offerta scelta dal Cliente non prevede uno Spazio Archivio rispetto all'offerta di partenza oppure prevede uno Spazio Archivio inferiore. Nel caso in cui la nuova offerta non preveda lo Spazio Archivio, il Cliente prende atto ed accetta sin da ora che Postel potrà procedere alla disattivazione e cancellazione del contenuto dello Spazio Archivio e rinuncia sin da ora ad avanzare qualsiasi pretesa nei confronti della Società.

## 9. RECESSO

**9.1** Fermo ed impregiudicato quanto previsto all'art. 24.1, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, prima della sua naturale scadenza, attraverso apposita funzionalità online presente nell'Area PEC. In tale ipotesi, il Cliente rinuncia sin da ora a chiedere la restituzione del corrispettivo già pagato.

**9.2** In caso di recesso dal Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che Postel procederà alla cessazione del Servizio PEC e quindi alla disattivazione della Casella PEC nonché alla cancellazione definitiva dei dati contenuti nella casella medesima. In tale caso il Cliente dovrà effettuare il back up dei dati prima di procedere alla richiesta di recesso dal Servizio e monitorare quotidianamente la Casella fino alla ricezione da parte di Postel di una comunicazione attestante la disattivazione. Il Cliente rinuncia fin da ora ad avanzare ogni e qualsiasi pretesa nei confronti di Postel per la disattivazione del servizio e cancellazione dei dati.

**9.3** Postel potrà recedere dal Contratto laddove ciò si renda necessario per ottemperare a provvedimenti o determinazioni di AgID oppure di altre Autorità competenti nei tempi e con le modalità eventualmente definiti da queste ultime.

## 10. CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

**10.1** In caso di attivazione di una offerta a pagamento, il Cliente provvede al versamento del relativo corrispettivo in favore di Postel con le modalità rese disponibili sul Sito Internet. Il corrispettivo non include i profili, le funzionalità e/o i Servizi Aggiuntivi che il Cliente non abbia prescelto. In ogni caso il Cliente avrà modo di verificare il corrispettivo del Servizio PEC nel Listino Prezzi presente nelle pagine del Sito Internet dedicate al Servizio prima di procedere all'eventuale acquisto.

**10.2** Postel 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 nell'Area My Poste del Cliente.

**10.3** Il corrispettivo del Servizio è dovuto dal Cliente anche nel caso di mancata erogazione dello stesso che sia dipesa dalla erroneità o dall'incompletezza di qualsiasi dato fornito dal Cliente a Postel.

**10.4** Il Servizio è imponibile IVA ad aliquota ordinaria.

## 11. DICHIARAZIONI, DIRITTI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

**11.1** Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio PEC viene fornito con le caratteristiche tecniche ed economiche, nella tipologia, con le modalità e le limitazioni riportate nel Contratto e dichiara di aver preso visione dei requisiti hardware e software, della descrizione e

delle caratteristiche tecniche e funzionali del Servizio PEC riportate nel Manuale Operativo nonché negli ulteriori documenti richiamati e di accettarle specificatamente.

**11.2** Il Cliente prende atto che Postel espleta il Servizio PEC in conformità agli obblighi derivanti dal D.L.vo 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale), dal DPR 68/2005 (Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3.), dal DM 02/11/05 (Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata) e successive loro modifiche e integrazioni.

**11.3** Fermo restando quanto analiticamente riportato nel Manuale Operativo, il Cliente anche in conformità all'art. 46 del DPR 445/2000 e smi.

(i) garantisce che i dati e le informazioni fornite ai fini della conclusione del Contratto sono veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare a Postel ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail ed

(ii) è responsabile:

- a) della completezza, correttezza e veridicità dei dati che lo riguardano comunicati a Postel;
- b) della completezza e correttezza dei dati relativi all'indirizzo dei destinatari dei messaggi da inviare con il Servizio;
- c) della sicurezza delle credenziali per l'accesso alla casella di Posta Elettronica Certificata;
- d) della corretta fruizione della casella di Posta Elettronica Certificata che dovrà essere utilizzata senza l'uso di software automatici e comunque fino ad un massimo previsto di 200 invii giornalieri, salvo specifici accordi contrattuali.

**11.4** Postel si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere. Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione prende atto ed accetta che sarà ritenuto, anche penalmente, responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi da Postel e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne Postel da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei suoi confronti.

**11.5** Per l'accesso e l'utilizzo del Servizio il Cliente è tenuto a verificare i requisiti di accesso al sistema mediante gli strumenti di autenticazione previsti all'art. 5. Il Cliente è tenuto a conservare tali strumenti di autenticazione e le relative credenziali con la massima riservatezza e con la massima diligenza obbligandosi a non cederli o consentirne l'uso a terzi. Postel non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza da parte del Cliente di quanto sopra.

**11.6** Il Cliente è tenuto a dotarsi autonomamente delle risorse hardware e software necessarie alla fruizione del Servizio PEC e dei Servizi Aggiuntivi, assumendosi al riguardo ogni responsabilità per la loro funzionalità e compatibilità con i medesimi e per la loro corretta configurazione. Il Cliente manleva fin da ora Postel da qualsiasi responsabilità circa eventuali problemi di configurazione, funzionalità o compatibilità delle risorse hardware o software rispetto ai Servizi. Il Cliente usufruirà del Servizio PEC tramite collegamento Internet di cui si dovrà dotare attraverso separato abbonamento con un operatore di telecomunicazioni e rispondente ai requisiti indicati nel Manuale Operativo. Il Cliente, pertanto, assume ogni responsabilità per l'eventuale non corrispondenza della connettività alle caratteristiche tecniche indicate e per eventuali malfunzionamenti o per la mancata fruizione del Servizio da ciò derivante.

**11.7** Il Cliente è a conoscenza del fatto che i messaggi PEC possono subire ritardi nella trasmissione via Internet e che, pertanto, Postel non potrà esserne ritenuta in alcun caso responsabile, salvo eventuale dolo o colpa grave.

**11.8** I diritti di proprietà intellettuale, i marchi e le soluzioni tecnologiche relativi al Servizio PEC sono e rimangono di titolarità di Postel, salvo sia espressamente indicata la titolarità di terzi.

**11.9** Il Cliente si assume qualsiasi connessa responsabilità in sede civile, penale ed amministrativa in relazione al corretto utilizzo del Servizio PEC ed al contenuto dei messaggi trasmessi mediante il servizio stesso, obbligandosi al risarcimento dei danni diretti e/o indiretti eventualmente derivanti a Postel nonché a manlevare e tenere indenne Postel stessa da qualsiasi pretesa di terzi e/o conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare a quest'ultima.

**11.10** È fatto divieto al Cliente di utilizzare il Servizio PEC al fine di rivenderlo a terzi o di depositare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere applicazioni o documenti informatici che:

- (i) siano in contrasto o violino diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti di proprietà di terzi;
- (ii) abbiano contenuti diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- (iii) contengano materiale pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- (iv) contengano virus, worm, Trojan Horse o altre caratteristiche di contaminazione o distruttive;
- (v) danneggino, violino o tentino di violare il segreto della corrispondenza e il diritto alla riservatezza;
- (vi) in ogni caso siano in contrasto alle disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

## **12. DICHIARAZIONI, DIRITTI, OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DI POSTEL**

**12.1** Postel si impegna a fornire il Servizio PEC ai sensi del presente Contratto nonché in base al Manuale Operativo e della normativa applicabile, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto ivi espressamente stabilito.

**12.2** Postel è responsabile verso il Cliente per l'adempimento di tutti gli obblighi discendenti dalla normativa vigente e dall'espletamento del Servizio PEC, come analiticamente descritti nel Manuale Operativo, con espressa esclusione di qualsiasi ulteriore obbligo.

**12.3** Postel sarà responsabile nei confronti del Cliente e nei limiti previsti dal Contratto esclusivamente per i danni connessi all'esecuzione del Servizio PEC in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio indicati nel Manuale Operativo non dipendenti da attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.

**12.4** Postel, salvo il caso di dolo o colpa grave, non incorrerà in responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente e/o a terzi in conseguenza dell'uso e/o del mancato uso del Servizio PEC anche a fronte di ritardi o interruzioni, o per errori e/o malfunzionamenti dello stesso qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità indicati nel Manuale Operativo, ovvero derivanti dall'errata utilizzazione del Servizio PEC da parte del Cliente.

**12.5** Postel, inoltre, salvo il caso di dolo o colpa grave, non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente causati da manomissioni o interventi sul Servizio PEC o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente e/o da parte di terzi non autorizzati da Postel.

**12.6** Postel non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza delle istruzioni relative alla conservazione da parte del Cliente degli strumenti autenticazione.

**12.7** Postel si riserva, nel corso dell'esecuzione del presente Contratto, di modificare le modalità di erogazione del Servizio PEC per adeguarlo alle disposizioni normative che saranno eventualmente emanate a disciplina dei servizi di posta elettronica certificata.

### **13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' DI POSTEL**

**13.1** Postel non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente e/o di terzi in caso di uso improprio e/o non corretto del Servizio PEC da parte del Cliente rispetto a quanto stabilito dal presente Contratto ed in particolare dal Manuale Operativo, ovvero dalla normativa vigente.

**13.2** In nessun caso Postel potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti e/o indiretti e/o consequenziali da chiunque subiti, ivi compreso il Cliente, derivanti da:

- a. uso improprio e/o errato utilizzo del Servizio PEC e/o della Casella PEC da parte del Cliente, dell'Utilizzatore o dei destinatari dei messaggi;
- b. mancato rispetto da parte del Cliente e/o dell'utilizzatore degli obblighi descritti nel Contratto, nel Manuale Operativo, ovvero nella normativa vigente;
- c. presenza di virus o errori nei documenti elettronici o file in generale allegati ai messaggi di Posta Elettronica Certificata;
- d. mancato rispetto da parte del Cliente o dell'utilizzatore delle regole comportamentali per la gestione dei dispositivi;
- e. manomissioni e/o interventi effettuati sul Servizio PEC dal Cliente e/o da terzi non autorizzati;
- f. interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito dall'operatore di telecomunicazioni

**13.3** Fermo restando quanto precede, resta inteso che Postel non sarà responsabile in tutti i casi in cui la mancata o non corretta erogazione del Servizio PEC sia dovuta a cause alla stessa non imputabili di cui al successivo art. 14.

**13.4** Postel non assume infine alcuna responsabilità:

- a. laddove il Cliente abbia dato comunicazione errata, incompleta o non veritiera dei dati necessari per l'attivazione del Servizio PEC;
- b. in caso di anomalie relative al funzionamento ed alla sicurezza dei macchinari utilizzati dal Cliente, dall'utilizzatore e dai destinatari dei messaggi per la fruizione del Servizio (hardware e software);
- c. in relazione al malfunzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali.

**13.5** Postel non sarà responsabile nei confronti del Cliente per i danni costituiti da lucro cessante, perdita di opportunità commerciali o di risparmi, perdita di interesse, perdita di efficienza amministrativa, danni all'immagine o perdita di reputazione commerciale, salvo che non siano conseguenza diretta ed immediata di un inadempimento imputabile a Postel e sempre che risultino prevedibili.

**13.6** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, nei casi di comprovato inadempimento di Postel, il Cliente avrà diritto, a titolo di ristoro e risarcimento di ogni danno eventualmente subito, esclusivamente ad un importo pari ad Euro 30,00 oltre al rimborso del corrispettivo del Servizio PEC

### **14. ULTERIORI CASI DI ESCLUSIONE DI RESPONSABILITA' – FORZA MAGGIORE**

**14.1** Postel non sarà responsabile del ritardo e/o inadempimento nella esecuzione del Servizio PEC, nell'ipotesi in cui gli stessi derivino da eventi imprevedibili e/o caso fortuito e/o forza maggiore.

**14.2** Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio PEC fosse ritardata, impedita o ostacolata per cause di forza maggiore e/o comunque non imputabili a Postel, l'esecuzione medesima si intenderà sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore.

**14.3** Per forza maggiore si intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Postel e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva: atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, scioperi, serrate o altre vertenze sindacali, blocchi od atti di terrorismo, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, pandemie, epidemie ed altre circostanze che esulino dal controllo di Postel.

**14.4** Qualora la sospensione del Servizio PEC si protragga più di 15 (quindici) giorni continuativi, sarà in facoltà del Cliente di recedere dal Contratto, dandone comunicazione a Postel a mezzo raccomandata AR. Il Cliente potrà esercitare la facoltà di recesso anche mediante la funzione disponibile nella sezione dedicata al Servizio PEC presente nell'Area PEC

### **15. RISOLUZIONE DEL RAPPORTO - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

**15.1** Postel potrà risolvere il Contratto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, salvo il risarcimento del danno, e senza necessità di preavviso nelle ipotesi di violazione da parte del Cliente delle disposizioni di cui all'art. 11 commi 3, 4, 5, 6, 9 e 10. La risoluzione sarà comunicata al Cliente tramite invio di apposita missiva alla casella di Posta Elettronica Certificata attivata con il presente Contratto.

**15.2** Il presente Contratto potrà altresì essere risolto da Postel, ai sensi degli articoli 1453 e 1454 del Codice Civile, salvo il risarcimento del danno, in tutti i casi di inadempimento contrattuale diversi da quelli indicati nel precedente capoverso. In tali casi, la risoluzione del

rapporto instaurato con il presente Contratto non potrà dichiararsi se non dopo formale diffida ad adempiere entro un congruo termine, trascorso il quale il presente Contratto si intenderà risolto di diritto. **15.3** In ogni ipotesi di risoluzione del Contratto, Postel potrà procedere alla disattivazione della Casella PEC ed alla cancellazione definitiva dei dati contenuti nella casella medesima.

## 16. CESSAZIONE DEL SERVIZIO, DISABILITAZIONE DELLA CASELLA PEC E CANCELLAZIONE DEI DATI

**16.1** Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio PEC sarà disattivato definitivamente con conseguente disabilitazione della Casella PEC e cancellazione di dati ivi contenuti, nelle seguenti ipotesi:

- (i) recesso del Cliente dal Contratto ai sensi dell'art. 9, 14.4, 21.2 e 24.1;
- (ii) risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 15.

**16.2** Nei casi di cui al punto (i) il Servizio PEC verrà disattivato definitivamente successivamente alla ricezione - da parte di Postel - della relativa comunicazione. Il Cliente prende atto ed accetta che dovrà procedere ad effettuare il back up dei dati prima dell'invio delle suddette comunicazioni e rinuncia fin da ora ad avanzare ogni e qualsiasi pretesa nei confronti di Postel.

**16.3** Nei casi di cui al punto (ii), il Servizio PEC verrà disattivato definitivamente dopo che siano decorsi 30 giorni dalla ricezione - da parte del Cliente - della relativa comunicazione. Il Cliente prende atto ed accetta che dovrà procedere ad effettuare il back up dei dati dopo aver ricevuto la relativa comunicazione e rinuncia fin da ora ad avanzare ogni e qualsiasi pretesa nei confronti di Postel.

**16.4** Nei casi di cui ai punti 16.1 (i) e (ii) il Cliente dovrà monitorare quotidianamente la Casella fino alla sua disattivazione fino alla data di effettiva disabilitazione.

## 17. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

**17.1** Postel potrà, fermi restando gli obblighi di legge, sospendere temporaneamente il Servizio PEC per il tempo necessario al fine di procedere alla manutenzione di impianti ed altre apparecchiature necessarie all'esecuzione del servizio stesso, dandone comunicazione al Cliente tramite avviso pubblicato sul Sito Internet oppure eventualmente tramite Posta Elettronica Certificata, con un preavviso di almeno 1 (uno) giorno.

**17.2** Postel potrà sospendere il Servizio PEC ovvero impedire l'accesso ai documenti e/o ai dati ivi contenuti anche in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico in base a quanto previsto dal Manuale Operativo e dall'art. 11 delle presenti Condizioni Generali, dandone comunicazione al Cliente tramite messaggio via PEC fatto salvo il diritto di risolvere il Contratto nonché di proporre ogni eventuale azione di rivalsa e/o risarcimento danni nei riguardi del Cliente.

## 18. RECLAMI E DECADENZA

**18.1** Ogni eventuale reclamo, contestazione, richiesta, pretesa e/o rivendicazione (di seguito congiuntamente "Reclamo") che il Cliente intendesse proporre in ordine a inadempimenti e/o perdite, e/o ritardi nella esecuzione del Servizio PEC dovrà essere portato a conoscenza di Postel — entro e non oltre il termine di 90 giorni dalla data dell'evento - mediante un'apposita comunicazione scritta tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [reclamiretail@postecert.it](mailto:reclamiretail@postecert.it) oppure in conformità alle modalità indicate nell'apposita sezione presente sul Sito Internet (<https://www.poste.it/reclami.html>).

**18.2** Il decorso dei predetti termini senza che sia stata inoltrata la comunicazione di cui sopra con le modalità prescritte comporterà la definitiva decadenza da qualsiasi diritto al proposito, anche se esso non fosse ancora prescritto, ai sensi dell'articolo 2965 cod. civ. nonché da qualsiasi diritto comunque derivante da inadempimenti, ritardi o disservizi e la rinuncia del Cliente a qualsiasi pretesa. Postel non è responsabile per disservizi che non siano comunicati nei modi e nei tempi indicati.

**18.3** Il Cliente prende atto ed accetta che nel caso in cui si renda irreperibile ai recapiti rilasciati in fase di sottoscrizione del Contratto e/o non collabori attivamente al fine di facilitare la risoluzione del problema denunciato nel Reclamo, alcuna responsabilità potrà essere imputata a Postel.

## 19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**19.1** Postel, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, informa il Cliente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679, che i predetti dati personali comunicati anche in via telematica costituiranno oggetto di trattamento da parte di Postel stessa e saranno trattati, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza, per le finalità e nelle modalità illustrate nell'Informativa, presente sul Sito Internet dedicate al Servizio di cui l'interessato dichiara di aver preso visione.

**19.2** Il trattamento avverrà nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dal Regolamento 2016/679/UE e dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali.

**19.3** I dati del cliente saranno trattati anche da Poste Italiane quale Responsabile del trattamento appositamente nominato da Postel ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

## 20. ASSISTENZA

**20.1** Il servizio di assistenza è garantito dal Customer Care di Poste Italiane. I canali di assistenza disponibili per il Cliente sono riportati nella sezione del Sito Internet dedicata all'Assistenza per i servizi online.

**20.2** Il Cliente prende atto ed accetta che nel caso in cui si renda irreperibile ai recapiti rilasciati in fase di sottoscrizione del Contratto e/o non collabori attivamente al fine di facilitare la risoluzione del problema evidenziato sui canali di assistenza, alcuna responsabilità potrà essere imputata a Postel.

## 21. MODIFICHE AL CONTRATTO

**21.1** Postel si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali ed economiche previste dal presente Contratto e dai documenti ivi richiamati. Tale facoltà potrà essere esercitata quando si verifichi uno dei seguenti casi: (i) nel caso in cui tale modifica si renda necessaria per disposizioni impartite dalle Autorità competenti, (ii) nel caso di modifiche della disciplina normativa vigente che incidano sul servizio erogato dal Gestore, (iii) nel caso di innovazioni tecnologiche che rendano necessarie modifiche dell'erogazione del

Servizio PEC. In tali ipotesi, Postel provvederà a informare il Cliente tramite invio di apposita comunicazione alla casella di Posta Elettronica Certificata attivata con il presente Contratto con preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.

**21.2** Il Cliente potrà entro tale termine recedere dal Contratto dandone comunicazione a Postel tramite PEC la funzionalità disponibile nella sezione dedicata del Servizio PEC presente nell'Area PEC fermo restando il diritto di Postel di trattenere il corrispettivo già pagato dal Cliente. In mancanza di tale comunicazione da parte del Cliente, nei termini ivi previsti, le variazioni si intenderanno da quest'ultimo accettate.

## 22. DOMICILIO E COMUNICAZIONI

**22.1** Ai fini del presente rapporto Postel elegge domicilio in Roma, Viale Europa n. 175 - 00144. Agli stessi fini il Cliente elegge domicilio all'indirizzo indicato nell'ordine. Nel caso in cui il Cliente intendesse modificare i suoi dati potrà procedere in autonomia sul Sito Internet accedendo alla propria area personale My Poste.

**22.2** Fatto salvo quanto eventualmente previsto nei precedenti articoli del Contratto stesso e dal Manuale Operativo ogni comunicazione inerente al rapporto costituito tra le Parti potrà essere inviata a mezzo Raccomandata AR oppure PEC ai seguenti indirizzi:

(i) a Postel S.p.A. in Roma, Viale Europa n. 175 – 00144 – PEC: [affarisocietari.postel@pec.postel.it](mailto:affarisocietari.postel@pec.postel.it).

(ii) al Cliente agli indirizzi indicati nell'ordine oppure alla Casella PEC attivata con il presente Contratto.

**22.3** Le comunicazioni si considereranno ricevute nel momento in cui sarà pervenuta al domicilio convenzionale del destinatario oppure, se via Poste Elettronica Certificata, con la ricevuta di consegna.

**22.4** Tutte le comunicazioni inerenti il Contratto saranno valide ed efficaci se effettuate agli indirizzi e recapiti indicati nel Contratto e conformemente alle modalità indicate nei suddetti articoli.

## 23. DISCIPLINA RESIDUALE APPLICABILE AL CONTRATTO

**23.1** Le Parti convengono espressamente che per quanto qui non espressamente previsto si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti in materia, nonché quanto previsto nel Manuale Operativo, disponibile sul Sito Internet.

**23.2** Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le disposizioni contenute nel Manuale Operativo. Inoltre, il Cliente si impegna a visionare le eventuali versioni aggiornate del Manuale Operativo che verranno pubblicate sul Sito Internet in seguito ad apposita comunicazione di Postel nell'Area My Poste.

## 24. NORME IMPERATIVE - APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO) E DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

**24.1** 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 Internet anche in conformità con quanto previsto agli art. 52 e 53 della predetta normativa, il Cliente ha comunque diritto di recedere senza alcun preavviso entro 14 giorni dalla Attivazione del Servizio ed a condizione che non abbia utilizzato il Servizio. Il recesso può essere esercitato tramite la funzionalità disponibile nella sezione dedicata presente nell'Area PEC.

**24.2** In caso di recesso dal presente Contratto, il Cliente sarà rimborsato dei pagamenti effettuati con il medesimo mezzo di pagamento usato per la transazione iniziale, in ogni caso non oltre 14 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso da parte di Postel. Il rimborso del corrispettivo potrà avvenire anche con modalità differenti rispetto quanto sopra indicato, qualora non sia possibile procedere al riaccredito dell'importo sul mezzo di pagamento indicato on line.

**24.3** Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'informativa di cui agli artt. 49 e 51 del Codice del Consumo presente sul Sito Internet, e che la ritiene appropriata e comprensibile.

**24.4** Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le disposizioni di cui al Codice del Consumo (contratti a distanza) sostituendo il termine "Professionista" con "Postel" e "Consumatore" con "Cliente" nonché le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

**24.5** Il mancato esercizio dei diritti e delle facoltà di cui alle presenti condizioni, non può essere considerato come una rinuncia e non preclude alla parte la possibilità di far valere successivamente detti diritti e facoltà.

## 25. CESSIONE DEL CONTRATTO

**25.1** Il Cliente consente espressamente e preventivamente, ai sensi dell'art. 1407, comma primo, codice civile, alla cessione del presente contratto da parte di Postel in favore di un soggetto terzo abilitato, cessione che dovrà essere notificata a mezzo lettera raccomandata a/r o tramite PEC.

**25.2** Il Cliente prende atto e accetta che la cessione del Contratto si perfeziona con la ricezione della comunicazione di cui al comma precedente.

## 26. REGOLE ETICHE E DI CONDOTTA

**26.1** Postel ha adottato il Codice Etico del Gruppo Poste Italiane e, in conformità ai principi e alle linee guida previste dal D. Lgs. 231/2001, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D. Lgs. 231 (di seguito "Modello Organizzativo 231"), nonché la Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane e la Politica in materia di tutela e protezione dei diritti umani, cui il Gruppo Poste impronta la conduzione degli affari e la gestione dei propri rapporti interni.

**26.2** Il codice Etico, il Modello organizzativo 231, la Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane e la Politica in materia di tutela e protezione dei diritti umani sono consultabili sul sito [www.postel.it](http://www.postel.it).

**26.3** Il presente articolo, in linea con il Codice Etico e con il Modello organizzativo 231, con la "Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane" e la Politica in materia di tutela e protezione dei diritti umani definisce in particolare le linee guida etico-sociali e gli obblighi a cui devono attenersi i Clienti, gli agenti, i fornitori, compresi eventuali subappaltatori, nonché i partner di Postel.

**26.4** Le relazioni commerciali con Clienti, agenti, fornitori e partner 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.

**26.5** In tale ottica il Gruppo Poste Italiane promuove l'adozione di standard etici di comportamento da parte dei propri Clienti, agenti, fornitori o partner ed incentiva la diffusione da parte di questi ultimi di principi etici e di responsabilità sociale. In relazione a quanto sopra, il Cliente assicura di attenersi nei rapporti con Postel a principi di buona fede, diligenza, collaborazione, affidabilità, integrità, trasparenza, lealtà e correttezza professionale.

**26.6** 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.

**26.7** In particolare, ferma restando la normativa vigente e fermi restando gli obblighi specificamente previsti in altre disposizioni del presente Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare i suddetti documenti (tra i quali in particolar modo la Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane) nonché di attenersi ai principi in essi contenuti. Il Cliente dichiara altresì di non ammettere né intraprendere alcuna forma di corruzione direttamente o indirettamente nei confronti dei dipendenti del Gruppo Poste Italiane e di soggetti pubblici e privati.

## **27. EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEL SERVIZIO PEC NEL SERVIZIO REM**

**27.1** Il Cliente prende atto ed accetta sin da ora che – in seguito alla ricezione di apposita comunicazione a mezzo PEC da parte di Postel e avviso pubblicato nell'Area My Poste del Cliente - il Servizio PEC sarà trasformato nel Servizio REM ovvero un servizio di recapito certificato qualificato denominato "Registered Electronic Mail", come definito ai sensi dell'art. 44 Regolamento UE n° 910/2014 – eIDAS. Tale trasformazione consiste in una mera evoluzione tecnologica, in parte già recepita da Postel. L'adeguamento tecnologico avverrà in conformità alle modalità e tempistiche previste nella normativa di riferimento.

**27.2** Il Cliente prende atto ed accetta che, con la trasformazione del Servizio PEC nel Servizio REM, (i) ogni riferimento indicato nel Contratto al Servizio PEC dovrà intendersi effettuato al Servizio REM, e (ii) per quanto riguarda le specifiche tecniche e le modalità di fruizione del servizio troverà applicazione il nuovo Manuale Operativo.

**27.3** Con l'introduzione del Servizio REM, il buon esito dell'invio / consegna dei messaggi sarà attestato dalle evidenze tipiche del servizio. Il contenuto della casella resta nella disponibilità del Cliente fino a quando la stessa non venga chiusa oppure il Cliente non provveda alla sua cancellazione.

## **28. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**28.1** Il Contratto è disciplinato in via esclusiva dalla legge italiana.

**28.2** Ai sensi dell'art. 66 bis del Codice del Consumo, le Parti stabiliscono che le controversie civili inerenti al Contratto sono devolute alla competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza o di domicilio del Cliente. Ai sensi dell'art. 141 sexies del Codice del Consumo, seppure Postel non si sia impegnata a ricorrere ad alcun organismo di risoluzione alternativa delle controversie, si informa il consumatore che può servirsi, su base volontaria, dei metodi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal Codice del Consumo, dal D.lgs. 28/2010 e dalle altre norme di legge applicabili in materia. Qualora la residenza o il domicilio del Cliente non siano ubicati nel territorio dello Stato, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## **29. CLAUSOLE VESSATORIE**

**29.1** Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all'atto dell'accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto: art. 5 condizioni di accesso ai Servizi, art. 6 Conclusione del contratto, art. 7 Durata del Contratto e rinnovo, art. 8 - Modifica dell'offerta in sede di rinnovo, art. 9 - Recesso, art. 11 - Dichiarazioni, diritti, obblighi e responsabilità del Cliente, art. 12 - Dichiarazioni, diritti, obblighi e responsabilità di Postel, art. 13 - Limitazione di responsabilità di Postel, art. 14 - Ulteriori casi di esclusione di responsabilità – forza maggiore, art. 15 - Risoluzione del rapporto - clausola risolutiva espressa, art. 16 - Cessazione del servizio, art. 17 - Sospensione del servizio, art. 18 - Reclami e decadenza, art. 21 - Modifiche al contratto, art. 23 Disciplina residuale applicabile al contratto, art. 25 Cessione del Contratto, art. 27–Evoluzione tecnologica del Servizio PEC nel Servizio REM, art. 29 Legge applicabile e foro competente.