

---

# PROPOSTA CONTRATTUALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MARCA TEMPORALE ASSOCIATO AL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE REMOTA

ver.1.0 del 01/01/2025

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo, di seguito, l'offerta pubblica del servizio di cui all'allegata documentazione, che costituisce, ai sensi dell'art. 1336 Cod. Civ., la relativa proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A.

Cordiali saluti

Poste Italiane S.p.A.

# CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO MARCA TEMPORALE ASSOCIATO AL SERVIZIO DI FIRMA DIGITALE REMOTA

## ART 1 – DEFINIZIONI

1.1 Ai fini delle presenti Condizioni Generali, si intende per:

“**Accettazione**”: l'accettazione della Proposta da parte del Titolare dove sono riportati i dati necessari per l'attivazione del Servizio;

“**Account Poste Verificato**”: rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un cliente e i suoi dati identificativi a seguito del processo di verifica certa dell'identità. È uno degli strumenti di identificazione che possono essere utilizzati per l'acquisto ed il successivo utilizzo del Servizio;

“**Cliente**”: il soggetto che richiede l'attivazione del Servizio;

“**Condizioni Generali**”: le presenti condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio Firma Digitale Remota;

“**Contratto**”: tutta la documentazione predisposta da Poste che disciplina il Servizio e, in particolare, la “Proposta”, le “Condizioni Generali”, l'Accettazione, l'“Informativa sul trattamento dei dati personali” ed i documenti ivi richiamati;

**PosteID abilitato a SPID**: Il servizio di Identità Digitale fornito da Poste nel rispetto di quanto previsto dalla normativa sul Sistema pubblico per l'identità digitale SPID;

“**Prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati**” o “**Certificatore**” o “**Poste**”: 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 alla quale l'organismo di vigilanza preposto (AgID - Agenzia per l'Italia Digitale) ha assegnato la qualifica di prestatore di Servizi Fiduciari Qualificati;

“**Proposta**”: la proposta contrattuale con la quale Poste propone al Titolare la fruizione del Servizio;

“**Servizio Firma Digitale Remota**” o “**Servizio**” o “**Firma Digitale**”: il servizio di generazione di una coppia di chiavi crittografiche asimmetriche per l'apposizione di firme digitali in modalità remota e l'emissione del relativo certificato qualificato in favore del Titolare; le chiavi ed il certificato emessi da Poste sono conservati su appositi dispositivi centralizzati, conformi alle caratteristiche tecniche previste dalla vigente regolamentazione;

“**Servizio Marca Temporale associato alla Firma Digitale Remota**” o “**Servizio MT**” o “**Servizio**”: servizio di validazione temporale qualificata di documenti informatici, sottoscritti con Firma Digitale Remota, realizzato mediante la generazione e l'applicazione sulle relative impronte di una marca temporale conforme all'art.42 Regolamento eIDAS UE 910/2014 e successive modificazioni e alle vigenti disposizioni normative e regolamentari;

1.2 Resta fermo, altresì, quanto riportato nella versione *pro tempore* vigente del “Manuale Operativo”, della “Guida alla comprensione degli OID presenti nei certificati rilasciati da Poste Italiane”, del “Certification Practice Statement and Certificate Policy” (da qui in poi “**CPS**”) e del “Time-Stamping Authority - Trust Service Policy and Practice Statement” (da qui in poi “**TSP**”) consultabili sul sito <https://www.poste.it/prodotti/firma-digitale-remota.html>, nonché quanto previsto dalla normativa vigente.

## ART. 2 - OGGETTO

2.1 Il Contratto disciplina le modalità ed i termini con cui Poste fornisce il Servizio per consentire al Titolare di una Firma Digitale Remota di apporre una marcatura temporale qualificata ai documenti informatici, contestualmente all'apposizione della propria Firma Digitale.

2.2 Il cliente può acquistare il servizio solo se è già in possesso di una Firma Digitale Remota precedentemente acquistata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it). Al momento dell'acquisto del Servizio, qualora il cliente sia in possesso di più Firme Digitali Remote, dovrà scegliere a quale specifica Firma Digitale Remota associare il Servizio. L'apposizione della marca temporale potrà essere effettuata soltanto contestualmente all'utilizzo della sola Firma Digitale Remota a cui il Servizio è stato associato.

2.3 Le caratteristiche del Servizio e le relative condizioni sono descritte sul sito <https://www.poste.it/prodotti/firma-digitale-remota.html>.

## ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui il Cliente procede con l'accettazione della Proposta contrattuale e completa il pagamento.

3.2. Le procedure per la conclusione del Contratto prevedono un riepilogo dei dati del Titolare che quest'ultimo deve verificare in termini di correttezza e completezza.

3.3 Il Contratto sarà efficace dalla data del pagamento del corrispettivo previsto.

## ART. 4 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Fermo restando quanto previsto nel Manuale Operativo, il Titolare, assumendo la responsabilità di cui all'art. 495-bis del codice penale, garantisce la veridicità e correttezza di tutti i dati personali riportati nell'Accettazione, impegnandosi ad aggiornarli ed a fornire tutte le ulteriori informazioni eventualmente richieste dal Certificatore.

Con l'Accettazione, il Titolare dichiara di aver preso attenta visione delle Condizioni Generali e dei documenti ivi richiamati (in particolare, Manuale Operativo, Guida alla comprensione degli OID presenti sui certificati rilasciati da Poste e TSP), di averne compreso a pieno il contenuto e di esser edotto:

a) della validità e degli effetti giuridici, anche probatori, dei documenti informatici marcati temporalmente mediante il Servizio rilasciato da Poste;

b) che in caso di cessazione dell'attività da parte di Poste, ai sensi dell'art.37 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, “Codice dell'amministrazione Digitale”, i dati forniti dal Cliente al fine di usufruire del presente Servizio e la relativa documentazione potranno essere rilevate da parte di un altro certificatore ovvero potranno essere depositate presso AgID che ne garantisce la conservazione e la disponibilità.

4.2 In particolare, fermo il richiamo a tutti i doveri indicati nel Manuale Operativo, nel TSP e quelli previsti dalla normativa vigente, il Titolare si obbliga a:

a) garantire la veridicità di tutti i dati personali comunicati;

b) utilizzare il Servizio unicamente per scopi leciti, nel rispetto della normativa applicabile e di tutta la documentazione contrattuale richiamata con particolare riferimento al Manuale Operativo, obbligandosi a comunicare a Poste ogni abuso o uso non autorizzato del Servizio

c) non utilizzare il Servizio in maniera tale da creare danni o turbative alla rete o a terzi utenti e non violare leggi o regolamenti, diritti d'autore, marchi, brevetti, o altri diritti derivanti dalla legge o dalla consuetudine, adottando a tale fine tutte le misure organizzative e tecniche idonee ad evitare danno a terzi;

d) non utilizzare macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati rappresentati nel documento marcato temporalmente mediante utilizzo del Servizio;

e) manlevare e tenere indenne Poste da qualunque responsabilità, azioni, perdite e danni derivanti dall'illegittimo uso del Servizio.

4.3 In caso di violazione anche di uno soltanto dei suddetti obblighi, Poste avrà la facoltà di sospendere/disattivare immediatamente e senza alcun preavviso il Servizio; il Titolare prende atto ed accetta che nulla avrà in tal caso a che pretendere da Poste a titolo di rimborso, indennizzo o risarcimento danni per i provvedimenti che lo stesso riterrà opportuno adottare.

4.4 Fermo restando quanto precede, il Titolare assume ogni ipotesi di responsabilità, nei confronti di Poste e/o di terzi, in relazione a:

a) qualsivoglia utilizzo improprio del Servizio;

b) l'utilizzo di documenti personali non veri in fase di richiesta del Servizio, false dichiarazioni circa la propria identità o, comunque, l'aver agito in modo tale da compromettere la veridicità delle informazioni fornite e delle relative risultanze riportate nel certificato;

assumendo a proprio carico ogni onere o costo, ivi comprese le spese legali.

4.5 Il Cliente è l'unico responsabile dei danni diretti e/o indiretti cagionati a Poste e/o a terzi in conseguenza dell'utilizzo del Servizio rilasciato in base a quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali e al set documentale comprendente: Manuale Operativo, Poste Italiane Time-Stamping Authority Trust Service Policy and Practice Statement, PKI Disclosure Statement Marca Temporale, Guida alla comprensione degli OID.

## ART. 5 – RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DI POSTE

**5.1** Poste si impegna ad adempiere tutti gli obblighi discendenti dalla normativa vigente e dall'espletamento del Servizio, come analiticamente descritti nelle presenti Condizioni Generali, Manuale Operativo e nel TSA, con espressa esclusione di qualsivoglia ulteriore obbligo.

**5.2** In particolare, Poste:

- a) si attiene alle misure di sicurezza previste dal Regolamento 2016/679/UE e dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali;
- b) conserva tutte le informazioni relative al rilascio del servizio con le modalità e per il periodo di tempo previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari;
- c) conserva inoltre i Log relativi al Servizio descritti nel Manuale Operativo per un periodo non inferiore a venti anni.

**5.3** Con riferimento a quanto previsto dal Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale - CAD) circa gli obblighi in capo al Cliente, Poste assume ogni responsabilità per qualunque fatto doloso o colposo ad essa imputabile da cui derivino danni diretti nei confronti del Cliente.

**5.4** Nello specifico, in ogni caso di inadempimento da parte di Poste, il Cliente avrà diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti, esclusivamente il versamento del 150% del prezzo corrisposto per il Servizio. Il ristoro non potrà essere richiesto qualora la mancata fruizione del Servizio sia imputabile al gestore della rete di telecomunicazioni ovvero derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non imputabili a Poste.

**5.5** In nessun caso, Poste potrà essere ritenuta responsabile:

- a) per uso improprio del Servizio, mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi descritti nel Contratto, nel Manuale Operativo, nel TSA ovvero nella normativa vigente;
- b) per mancato funzionamento di reti o degli apparati tecnici e/o linee elettriche;
- c) per manomissioni o interventi effettuati sul Servizio dal Titolare e/o da terzi non autorizzati;
- d) nel caso in cui il Titolare non abbia comunicato dati veritieri ai fini dell'attivazione del Servizio ovvero non abbia tempestivamente informato Poste circa la variazione di tali dati con le modalità di cui al successivo art. 14;
- e) per cause imputabili al malfunzionamento ed alla sicurezza degli strumenti utilizzati dal Titolare per la fruizione del Servizio (hardware e software);
- f) per cause comunque non imputabili a Poste quali, a titolo esemplificativo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, provvedimenti delle competenti autorità in materia o inadeguatezza delle strutture, dei macchinari hardware e/o dei software utilizzati dal Cliente e/o Titolare.

**5.6** Qualsiasi contestazione relativa all'esecuzione del Servizio dovrà essere comunicata per iscritto dal Cliente a Poste entro e non oltre il termine di quindici giorni dalla data dell'evento nelle modalità previste al successivo art. 14. Poste non è responsabile per disservizi che non siano comunicati nei modi e nei tempi indicati.

## ART. 6 – CORRISPETTIVO E FATTURAZIONE

**6.1** Il pagamento del servizio avviene in forma anticipata tramite strumenti telematici, al prezzo indicato al momento dell'acquisto.

**6.2** 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 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.

## ART. 7 - MODIFICHE AL CONTRATTO

**7.1** Poste si riserva la facoltà di modificare unilateralmente il Contratto. Tale facoltà potrà essere esercitata anche 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 (iii) nel caso di innovazioni o esigenze operative e/o tecnologiche che rendano necessarie modifiche dell'erogazione del Servizio.

**7.2** In tali ipotesi, Poste provvederà ad informare il Titolare delle modifiche intervenute con un preavviso di almeno 30 giorni tramite raccomandata o idonei mezzi di comunicazione a distanza - per l'uso dei

quali sin da ora il Cliente stesso presta il proprio consenso - agli indirizzi indicati nell'Accettazione; il Titolare potrà entro tale termine recedere dal Contratto. In mancanza dell'attivazione da parte del Titolare, di una delle procedure di cui sopra, nei termini ivi previsti, le variazioni si intenderanno da quest'ultimo accettate.

## ART. 8 – DURATA E RECESSO

**8.1** Il Contratto ha efficacia a partire dalla data di completamento del processo di pagamento, ai sensi del precedente art.3.1, e fino al termine dalla validità della Firma Digitale Remota alla quale il Servizio è stato associato, ai sensi del precedente art.2.2

**8.2** Il servizio di Marca Temporale è strettamente correlato al servizio di Firma Digitale Remota, consentendone la verificabilità per un periodo superiore alla durata del Certificato di Firma Digitale.

Pertanto:

- a) il recesso dal Contratto per il servizio di Firma Digitale comporta automaticamente la cessazione del servizio di Marca Temporale;
- b) Per poter cessare il servizio di Marca Temporale, è necessario recedere dal servizio di Firma Digitale.

In nessun caso è previsto il rimborso del corrispettivo già pagato per i servizi, anche in caso di recesso anticipato.

## ART. 9 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

**9.1** In caso di inadempimento parte del Cliente anche di uno soltanto degli obblighi indicati all'art. 5.2, lettere da a) a c) delle presenti Condizioni Generali, il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c.. In relazione a quanto sopra previsto, il Cliente prende atto ed accetta che le eventuali somme pagate a Poste saranno da quest'ultimo trattenute a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, senza che lo stesso possa avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo in cui non usufruirà del Servizio.

## ART. 10 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In conformità a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE (di seguito anche solo "Regolamento UE"), dal d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (di seguito anche solo "Codice Privacy"), e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal d.lgs. n. 101 del 2018, tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti saranno trattati, rispettivamente da ciascuna delle Parti, per le sole finalità di esecuzione del presente accordo ed in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge o di regolamento, della normativa comunitaria e/o derivanti da prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali. I dati saranno elaborati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti degli interessati, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, come previsto dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

## ART. 11 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**10.1** Il Contratto è soggetto alla legge italiana.

**10.2** Ogni controversia che dovesse insorgere fra le Parti in relazione al presente Contratto sarà di competenza del Foro di Roma ovvero, nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come "consumatore" ai sensi dell'Art. 3 del D.Lgs. 206/2005 (persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale), del giudice del luogo di residenza o domicilio del consumatore stesso. Qualora la residenza o il domicilio del Titolare non siano ubicati nel territorio dello Stato, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## Art. 12 – RECLAMI

Ogni reclamo in relazione al Servizio dovrà essere inviato con apposita comunicazione scritta tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [reclamiretail@postecert.it](mailto:reclamiretail@postecert.it) (Cliente Privato) o [reclamibusiness@postecert.it](mailto:reclamibusiness@postecert.it) (Cliente Business) ovvero tramite raccomandata a/r all'indirizzo Poste Italiane S.p.A., Viale Europa n.190, 00144 Roma.

## ART. 13 – RINVIO

Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le norme di legge e regolamentari vigenti in materia, nonché quanto previsto nel Manuale Operativo, nella Guida alla comprensione degli OID pubblicati e nel TSP pubblicati sul sito <https://www.poste.it/prodotti/firma-digitale-remota.html>.

---

#### **ART. 14 – COMUNICAZIONI**

Ogni comunicazione relativa al Contratto dovrà essere inviata per iscritto agli indirizzi di Poste e del Titolare indicati, rispettivamente, nelle presenti Condizioni Generali (art. 12) e nell'Accettazione.

#### **Art. 15 - Applicazione del d.lgs. n. 206/2005 (codice del consumo) e diritto di recesso per i contratti conclusi a distanza (Cliente Privato)**

**15.1** 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 <https://www.poste.it/prodotti/firma-digitale-remota.html> anche in conformità con quanto previsto agli art. 52 e 53 della predetta normativa, resta inteso che il Cliente che risulti "consumatore" ha diritto di recedere dal Contratto senza alcun preavviso entro 14 giorni mediante comunicazione che potrà essere inviata utilizzando il modulo pubblicato sul predetto sito ovvero tramite i canali di contatto disponibili (Posta Elettronica Certificata, Fax e Posta Raccomandata).

**15.2** Il Cliente prende atto ed accetta che il diritto di recesso previsto dall'art. 52 del D.Lgs. 206/2005, gli è precluso ai sensi dell'art. 59 lett. a), qualora il Cliente stesso utilizzi il Servizio, durante il sopraindicato periodo di recesso.

**15.3** Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa di cui agli artt. 49 e 51 del D.Lgs. 206/2005 e s.m.i.

**15.4** Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. 206/2005 e s.m.i. sostituendo il termine "Professionista" con "Poste Italiane" e "Consumatore" con "Cliente" nonché le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.

#### **ART. 16 – CLAUSOLE VESSATORIE**

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Titolare nell'atto di accettazione delle Condizioni Generali Contratto deve specificamente approvare i seguenti articoli: art. 3.3 (Conclusione del Contratto), art. 4.2 lett. e), 4.3, 4.4 e 4.5 (Responsabilità ed obblighi del Titolare); art. 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 (Responsabilità ed Obblighi di Poste); art. 7.1 e 7.2 (Modifiche al Contratto); art. 8.1 (Durata), art. 9.1 (Clausola risolutiva espressa), 11 (Legge applicabile e foro competente).