

# CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO VALIDE DAL 1° OTTOBRE 2021

## Relative ai servizi di Posta Certificata (Formula Certa), Posta Raccomandata, Pubblicità Diretta Indirizzata, Posta Prioritaria Internazionale (Formula Internazionale), Raccomandata Internazionale (Raccomandata Internazionale)

Le presenti condizioni generali di servizio (di seguito, "CGS") disciplinano le caratteristiche e le modalità di fornitura da parte di Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa n. 190, Codice Fiscale 97103880585 - Partita I.V.A. 01114601006, Registro delle Imprese di Roma n. 584565/1996 - Iscrizione REA 842633 (di seguito, "Poste") dei Servizi di Posta Certificata (Formula Certa), Posta Raccomandata, Pubblicità Diretta Indirizzata, Posta Prioritaria Internazionale (Formula Internazionale), Raccomandata Internazionale (Raccomandata Internazionale) e costituiscono parte integrante e sostanziale dell'Accordo Quadro stipulato con il Cliente.

### 1. DEFINIZIONI

- "Area Personale" è l'area web sul sito di Nexive messa a disposizione del Cliente in sede di attivazione dell'Accordo Quadro, attraverso la quale è possibile verificare l'esito del recapito
- "Accordo Quadro" è costituito dall'offerta economica e dalle ulteriori condizioni sottoscritte dal Cliente comprensivo dei relativi allegati
- "Area Servita" indica l'elenco dei CAP, il cui aggiornamento è pubblicato sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it), presso i quali Poste effettua il servizio di recapito dal lunedì al venerdì, salvo i giorni festivi infrasettimanali e le località con recapito a giorni alterni
- "Barcode" o "Codice a Barre" indica l'insieme di caratteri alfanumerici che contraddistinguono in modo univoco una busta all'interno del circuito di recapito Poste
- "Bolla di affido" è la distinta che deve accompagnare le buste al momento dell'accettazione
- "Carta dei Servizi Postali" indica il documento pubblicato in conformità alla Delibera AGCom 413/14/Cons del 29 Luglio 2014 sul Sito e disponibile presso gli Uffici Postali che descrive sinteticamente le caratteristiche, gli obiettivi di qualità di ciascun servizio nonché i casi ed i limiti per la presentazione dei reclami ed i relativi rimborsi ed indennizzi
- "Cliente" è l'utente business dotato di partita IVA che affida a Poste uno o più Servizi, elencati nell'Accordo Quadro e nei relativi allegati
- "Data di accettazione" (J) è il giorno lavorativo in cui Poste accetta la corrispondenza affidatagli dal Cliente
- "Data di affido" è il giorno lavorativo in cui il Cliente o altro soggetto da questi incaricato (es. Stampatori) affida a Poste la corrispondenza
- "Giacenza" è un servizio che consente ai destinatari ovvero delegati di ritirare fisicamente una raccomandata inesitata presso l'ufficio postale abilitato territorialmente competente ed indicato nel relativo avviso di giacenza rilasciato all'atto del tentativo di recapito
- "Obiettivi di Qualità" sono i livelli di servizio previsti per il recapito di ciascun prodotto nella Carta dei Servizi Postali come di seguito indicati. Gli Obiettivi di Qualità sono puramente indicativi e non possono considerarsi, in nessun caso, specifici obblighi contrattuali assunti da Poste nei confronti del Cliente in forza delle presenti CGS
- "Giorno lavorativo" indica ciascun giorno di calendario ad eccezione di sabato, domenica e dei giorni corrispondenti a festività nazionali o locali
- "Servizio" o "Corrispondenza" o "Lettera" indica, a seconda dei casi, il Servizio di Posta Certificata o di Raccomandata o di Pubblicità Diretta Indirizzata o di Posta Prioritaria Internazionale o Raccomandata Internazionale
- "FTP" (file transfer protocol): modalità di trasferimento dei flussi elettronici dei dati criptati
- "Sito" è il sito web di Poste nonché l'Area Riservata personale pubblicata sul sito [www.nexive.it](http://www.nexive.it)
- "Stampatore" è la terza parte eventualmente ingaggiata dal Cliente per stampare la corrispondenza
- "Start-up" è l'insieme di attività di omologazione degli invii che vengono svolte congiuntamente da Poste, Cliente ed eventualmente dallo Stampatore da questi ingaggiato, per verificare che le buste stampate corrispondano agli standard tecnici Poste.

### 2. MODALITÀ GENERALI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

#### 2.1 Affido e accettazione

L'affido della corrispondenza cartacea può avvenire secondo diverse modalità:

- consegna diretta a cura del Cliente presso uno dei centri di accettazione abilitati di Poste pubblicati sul Sito

- richiesta di pick-up presso il Cliente secondo i tempi, i modi e i costi pattuiti. Se l'affido avviene prima delle ore 12.30, la corrispondenza sarà accettata nel medesimo giorno; se l'affido avviene invece oltre le ore 12.30, la corrispondenza sarà accettata il giorno lavorativo successivo.

Tutta la corrispondenza tracciata dovrà essere contrassegnata da un codice a barre (Barcode).

Il Cliente potrà scegliere se creare il Barcode direttamente o tramite uno Stampatore (Posta Certificata o Raccomandata Premarcata) o, in alternativa, chiedere a Poste di farlo per suo conto secondo i tempi, modi e costi pattuiti per il servizio di marcatura (Posta Certificata Da Marcare e Posta Raccomandata Da Marcare), avendo cura di compilare la Bolla di affido nel formato fornito da Poste in sede di attivazione dell'Accordo Quadro.

In caso di Posta Premarcata (Posta Certificata o Posta Raccomandata), prima di procedere all'affido della corrispondenza, il Cliente o lo Stampatore dovranno consegnare a Poste anche il file di riepilogo delle buste affidate, in formato compatibile con l'Area Personale, così come concordato in sede di Start-Up. Se in fase di postalizzazione Poste dovesse riscontrare delle irregolarità nella Bolla di affido, nel confezionamento o nel file depositato dal Cliente o dallo Stampatore, ne darà comunicazione ad entrambi affinché intervengano entro e non oltre le 48 ore in maniera risolutiva. In caso di inottemperanza da parte del Cliente e/o dello Stampatore, Poste previa comunicazione non accetterà la spedizione fino ad avvenuta comunicazione delle informazioni necessarie alla corretta fatturazione. La data di accettazione della corrispondenza sarà successiva a quella di risoluzione della problematica stessa.

#### 2.2 Perfezionamento del recapito

Per la **Posta Certificata e la Pubblicità Diretta Indirizzata** il recapito è perfezionato alternativamente:

- all'immissione della lettera nella **cassetta postale** che indichi con chiarezza il nome e cognome del destinatario
- con la consegna al **portiere**, ove presente il servizio di portierato, o ad **altra persona abilitata** ai sensi delle vigenti disposizioni (familiare, convivente, collaboratore domestico ecc.) che si trovi nel luogo corrispondente all'indirizzo indicato sulla busta al momento del recapito

Per le **Raccomandate destinate in Italia** il recapito è perfezionato:

- all'apposizione della firma per ricevuta da parte del destinatario, o in sua assenza, da parte di altra persona abilitata (familiare, convivente, collaboratore domestico ecc.) che si trovi nel luogo rispondente all'indirizzo indicato sulla busta al momento del recapito, ivi incluso il portiere, ove presente il servizio di portierato ovvero, in difetto, al momento del tentativo di recapito
  - in caso di impedimento fisico alla firma da parte del destinatario (es. disabilità permanente o temporanea), mediante attestazione di avvenuta consegna da parte dell'addetto al recapito
  - in caso di assenza dei soggetti di cui al punto (iii), mediante il rilascio all'indirizzo del destinatario di un avviso di giacenza con il quale questi è informato che la raccomandata può essere ritirata nei successivi 30 giorni presso il punto di giacenza Poste indicato nell'avviso stesso.
- Per il recapito della corrispondenza internazionale:
- il servizio **Posta Prioritaria Internazionale** è previsto un solo tentativo di recapito e non è previsto il servizio di giacenza
  - per il servizio **Raccomandata Internazionale** è previsto un solo tentativo di recapito ed in assenza del destinatario sarà lasciato un avviso di giacenza per il ritiro dell'invio presso gli uffici messi a disposizione dall'Operatore Postale del paese di destinazione. L'invio è tenuto in giacenza per massimo 30 giorni o per un diverso termine a seconda del paese di destinazione.

#### 2.3 Corrispondenza inesitata

Poste non potrà effettuare il recapito qualora:

- il destinatario risulti sconosciuto, irreperibile, trasferito, deceduto ovvero l'indirizzo riportato sulla busta risulti inesistente, inesatto e/o incompleto
- lo stabile del destinatario non risulti accessibile o non presenti cassette postali collocate al limite della proprietà, sulla pubblica via o comunque in luogo liberamente accessibile da nostro incaricato, così come previsto dalla normativa postale (Delibera AGCom 385/13/Cons)

Nei casi (i) (ii) Poste procederà alla restituzione della corrispondenza al mittente, secondo quanto definito nell'Accordo Quadro.

#### **2.4 Reclami e decadenza convenzionale**

Il Cliente o un soggetto delegato potranno presentare reclamo con le modalità ed i termini indicati nella Carta dei Servizi Postali.

Poste provvederà a riscontrare il reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso in accordo con la delibera 184/13/CONS. Per gli invii raccomandata il reclamo va corredato con la ricevuta/distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico). Qualora non avesse ricevuto alcuna risposta entro il termine di cui sopra, ovvero il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, il cliente potrà accedere alla procedura conciliativa nei casi e secondo le modalità pubblicate sul Sito.

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

Per i reclami dei servizi internazionali, i tempi di risposta possono variare a seconda del Paese e degli accordi esistenti. Pertanto Poste si impegna a comunicare al cliente entro 45 giorni solari l'esito definitivo del reclamo, se pervenuto riscontro dall'operatore postale estero, o la verifica svolta sulla tratta di propria competenza. La risposta fornita dall'Operatore Postale Estero è vincolante ai fini della definizione del reclamo.

Per tutti i servizi/prodotti, il termine di 45 giorni solari per la definizione del reclamo decorre dal ricevimento da parte di Poste Italiane della copia del modulo o della distinta di accettazione (ove disponibile, in formato elettronico).

Le spedizioni contenenti merci provenienti ed indirizzate ai Paesi extra UE sono soggette a controllo da parte dell'Agenzia delle Dogane e, ai fini dello sdoganamento, può essere richiesta al destinatario una documentazione aggiuntiva. Le tariffe per lo sdoganamento in importazione degli invii (Dazio, IVA e diritti postali) sono riportate sul sito di Poste Italiane. Le tariffe per lo sdoganamento in esportazione degli invii internazionali dipendono esclusivamente dal Paese di destinazione.

### **3. OBIETTIVI DI QUALITÀ**

#### **3.1 Posta Certificata (Formula Certa)**

##### **3.1.1 Tempi di Recapito**

Gli Obiettivi di Qualità prevedono, per la Posta Certificata, il recapito entro 7 giorni dall'accettazione (J+7) del 98% degli invii affidati.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

##### **3.1.2 Certificazione (Rendicontazione degli esiti di consegna)**

Ciascun invio Certificato è contraddistinto da un Codice a Barre (o Barcode) che viene apposto come descritto al punto 2.1. Al momento del perfezionamento del recapito (2.2), l'incaricato utilizzerà il palmare per la lettura del Codice a Barre. In questo modo il sistema Formula Certa, tramite tecnologia GPS, rileverà, oltre alla data e ora, anche la longitudine e la latitudine del luogo di recapito, fatti salvi i margini di errore comuni per questo genere di tecnologie. Per esigenze operative la lettura con palmare della busta potrebbe avvenire entro 150 metri dal luogo di recapito.

Qualora per ragioni di carattere eccezionale e non prevedibile (es. assenza di segnale GPS, malfunzionamento del sito ecc.) non fosse possibile per l'operatore procedere al rilevamento delle coordinate tramite palmare, Poste non risponde per l'intera spedizione della correttezza e completezza delle informazioni/certificazione e degli SLA di consegna. Gli Obiettivi di Qualità prevedono per gli invii non certificati un limite massimo del 5% rispetto al totale degli invii affidati dal Cliente. Nel caso di invii allestiti dal Cliente o da uno Stampatore, tali soggetti garantiranno la corrispondenza tra gli invii confezionati ed affidati a Poste e il riepilogo degli stessi caricato nell'Area Personale; Poste provvederà alla sola verifica del quantitativo affidato. Qualora in sede di recapito gli incaricati consegnassero una busta per la quale non sia stata fornita la traccia informatica, l'esito di consegna verrà acquisito, ma potrebbe non essere possibile associarlo alla busta accettata sull'Area Personale (buste senza flusso informatico). Qualora invece per un difetto della stampa da parte del Cliente o dello Stampatore, non fosse possibile leggere il Barcode, tutti gli invii saranno esitati con la causale "Barcode illeggibile" e non essendo possibile rilevare la data certa del recapito, Poste non potrà fornire la relativa certificazione di recapito.

#### **3.2 Posta Raccomandata**

##### **3.2.1 Tempi di Recapito**

Gli Obiettivi di Qualità prevedono, per la Posta Raccomandata il recapito entro 5 giorni dall'accettazione (J+5) del 95% degli invii affidati dal Cliente. In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità di Poste relativi ai tempi di recapito si riterranno soddisfatti con l'indicazione

della relativa motivazione.

#### **3.2.2 Registrazione e Gestione delle Ricevute di Ritorno**

Il Cliente ha la facoltà di richiedere a Poste, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo indicato nell'Accordo Quadro, che ciascuna Raccomandata sia corredata da una cartolina di ritorno. La cartolina verrà fatta firmare con l'indicazione della data di consegna, contestualmente al recapito della Raccomandata, dai medesimi soggetti indicati al punto 2.2.

La cartolina di ritorno sarà restituita al Cliente in forma cartacea. In caso di smarrimento o mancata restituzione della cartolina di ritorno (oltre 45 giorni dalla data di consegna), il Cliente potrà richiedere gratuitamente un duplicato.

#### **3.3 Pubblicità Diretta Indirizzata**

##### **3.3.1 Tempi di Recapito**

Poste recapiterà le Comunicazioni Pubblicitarie secondo le tempistiche di recapito (non vincolanti) che verranno di volta in volta concordate con il Cliente, lo standard di consegna è in J+5 nell'85% dei casi e in J+7 nel 99% dei casi.

##### **3.3.2 Certificazione (Rendicontazione degli esiti di consegna)**

Il Cliente avrà la facoltà di richiedere, a fronte del pagamento di un corrispettivo aggiuntivo di effettuare il recapito di ciascuna Comunicazione Pubblicitaria con le modalità di cui al precedente Articolo 3.1.2 (Certificazione). Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non richieda la certificazione, Poste non potrà fornire alcuna informazione in merito allo stato della consegna.

#### **3.4 Posta Prioritaria Internazionale**

##### **3.4.1 Tempi di recapito**

Gli Obiettivi di Qualità prevedono i seguenti tempi (non vincolanti) di recapito della Posta Prioritaria Internazionale:

- 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione per lettere indirizzate verso l'Europa (UE ed extra UE)
- 12 giorni lavorativi dalla data di accettazione per lettere indirizzate verso il Resto del Mondo.

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al Sito.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità relativi ai tempi di recapito si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

#### **3.5 Raccomandata Internazionale**

##### **3.5.1 Tempi di recapito**

Gli Obiettivi di Qualità prevedono i seguenti tempi (non vincolanti) di recapito delle Lettere Raccomandate indirizzate verso l'estero (c.d. Raccomandata Internazionale):

- 5 giorni lavorativi dalla data di accettazione per lettere indirizzate verso l'Europa (UE ed Extra UE)
- 12 giorni lavorativi dalla data di accettazione per lettere indirizzate verso il resto del Mondo.

Per la lista completa dei Paesi verso cui è possibile indirizzare la corrispondenza si rimanda al sito.

In tutti i casi di corrispondenza inesitata (2.3) gli Obiettivi di Qualità relativi ai tempi di recapito si riterranno soddisfatti con l'indicazione della relativa motivazione.

##### **3.5.2 Gestione**

Ciascuna Raccomandata Internazionale sarà contraddistinta da un Codice a Barre apposto da Poste su un'etichetta adesiva applicata sulla busta. L'accettazione delle Raccomandate Internazionali avverrà entro 2 giorni dalla data di affido. I tempi di recapito decorrono da questa data.

### **4. ORGANIZZAZIONE, AREE SERVITE E CORRISPETTIVI**

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

Ferma restando l'applicazione dei corrispettivi già contrattualizzati, i servizi in oggetto, a differenza della precedente copertura, saranno estesi all'intero territorio nazionale ove Poste effettua il servizio di recapito dal lunedì al venerdì, salvo i giorni festivi infrasettimanali e le località con recapito a giorni alterni.

Tutti i corrispettivi, compresi quelli fino ad ora oggetto di "ri-postalizzazione sul fornitore del servizio universale" saranno assoggettati ad IVA, trattandosi complessivamente di servizi non universali.

### **5. LETTERE ECCEDENTI (picco produttivo)**

Qualora, in particolari periodi dell'anno, il Cliente affidi a Poste un numero di Lettere tale da rendere difficoltoso completare la consegna

secondo quanto disposto nelle presenti CGS e nell'Accordo Quadro, Poste potrà, con un preavviso minimo di una settimana concordare con il Cliente di provvedere al recapito di tali Lettere eccedenti in tempi superiori rispetto a quanto previsto dall'Accordo Quadro, senza incorrere in penali e/o inadempimenti di sorta così come previsto nella Carta dei Servizi Postali.

## 6. AREA PERSONALE

All'attivazione dell'Accordo Quadro, Poste metterà a disposizione del Cliente l'Area Personale, dove il Cliente, per 2 (due) mesi dalla data di recapito, potrà consultare le informazioni relative a ciascun invio affidato per cui è prevista la tracciatura.

Tale accesso sarà consentito attraverso un sistema di codici per l'accesso protetto.

## 7. FATTURAZIONE E PAGAMENTI – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

La fatturazione e rendicontazione dei servizi avverrà con cadenza mensile.

Poste emette verso il cliente fatture elettroniche ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 52 del 20/02/2004 ai Clienti (Amministrazione Pubblica) per i quali si applicano le disposizioni della Legge n.244/2007 e ai Clienti per i quali si applicano le disposizioni della Legge n.205/2017 a far data dal 01/01/2019, o che richiedono l'emissione della fattura, nei casi previsti dalla norma. I Clienti soggetti passivi non residenti nel Territorio dello Stato ai sensi delle disposizioni di cui al D.P.R. 26.10.1972, n.633 e successive modifiche richiedono opzionalmente trasmissione delle stesse in modalità email, cartacea o in fatturazione elettronica.

È inteso che tutte le fatture emesse da Poste Italiane e trasmesse in fatturazione saranno recapitate tramite il Sistema di Interscambio (SDI), per i soli soggetti obbligati ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 909 Legge 27 dicembre 2017, n. 205, saranno messe a disposizione dall'Agenzia delle Entrate sull'area riservata ai clienti sul sito web. Fanno eccezione i Clienti soggetti passivi non residenti nel Territorio dello Stato la cui trasmissione viene concordata con il Cliente. L'eventuale fattura trasmessa con altre modalità previste dal regolamento dell'Agenzia delle Entrate prot. N.89757/2018 è da intendersi come COPIA conforme all'originale depositato sull'area riservata ai clienti sul sito web.

Il pagamento di ciascuna fattura dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario sul conto corrente postale n. 6100088 intestato a Poste Italiane S.p.a. - IBAN IT57P0760101600000006100088 riportando nella causale il numero della fattura entro i tempi previsti nell'Accordo Quadro.

In caso di ritardato pagamento, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dal D. Lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i., il Cliente riconoscerà a Poste, su base giornaliera, un interesse di mora calcolato in misura pari al tasso di riferimento (determinato secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2) maggiorato di otto punti percentuali nonché l'importo forfettario di 40 euro a titolo di risarcimento del danno (escluso da Iva per mancanza del presupposto impositivo), fatta salva l'eventuale prova del maggior danno.

## 8. RESPONSABILITÀ DI POSTE

La responsabilità di Poste per qualsiasi perdita o danno, in qualunque modo occorsi o sofferti al/dal Cliente (ivi inclusa la perdita di corrispondenza), è convenzionalmente limitata ai soli danni materiali diretti e comunque nei limiti di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Postali.

Salvo il caso di dolo o colpa grave, Poste non sarà quindi in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per qualsiasi danno immateriale, indiretto o perdita ulteriore (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: mancato guadagno, perdita di chance, danno d'immagine etc.) sofferto a fronte del mancato rispetto da parte di Poste delle obbligazioni di cui alle presenti CGS ed all'Accordo Quadro.

## 9. RISERVATEZZA

Poste e il Cliente si impegnano a mantenere segrete e a non divulgare o altrimenti rendere note a terzi le informazioni fornite nell'ambito della negoziazione e della esecuzione del Servizio e ad utilizzarle solo ed esclusivamente ai fini dell'esecuzione dell'Accordo Quadro.

Le Parti non saranno ritenute inadempienti rispetto agli obblighi di cui al presente articolo nel caso in cui le suddette informazioni dovessero risultare di pubblico dominio per ragioni a loro non imputabili ovvero nel caso in cui la divulgazione delle notizie sia da ascrivere al comportamento di soggetti non vincolati ai sensi del presente Accordo Quadro o nel caso in cui la divulgazione sia prevista dall'attuale legislazione vigente o discenda da ordine insindacabile della Pubblica Autorità.

## 10. TUTELA DEI DATI PERSONALI

In conformità a quanto previsto dal D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (di seguito anche solo "Codice Privacy"), e successive modifiche ed integrazioni, nonché dal Regolamento 2016/679/UE (di seguito anche solo "Regolamento UE"), tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti saranno trattati, rispettivamente da ciascuna delle Parti, per le sole finalità di esecuzione delle obbligazioni delle presenti Condizioni generali di Servizio ed in modo strumentale all'espletamento delle medesime, 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.

Nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso all'espletamento delle attività previste dal presente contratto, le Parti, ciascuna per le attività di rispettiva e specifica competenza, opereranno in qualità di "Titolari autonomi", nel pieno rispetto delle disposizioni della normativa sulla protezione dei dati personali.

Le persone autorizzate al trattamento saranno individuate dal Titolare ed opereranno sotto la sua diretta autorità, attenendosi alle istruzioni dallo stesso impartite.

Le Parti si impegnano reciprocamente ad osservare ed a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per tutta la durata del presente Contratto le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali in relazione alle attività svolte ed in particolare a non comunicare, né diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione del presente contratto/accordo, pena l'assunzione di responsabilità per i danni causati dall'uso improprio.

Le Parti si impegnano ad adottare tutte le misure tecniche e organizzative adeguate al fine di assicurare che il trattamento soddisfi i requisiti imposti dalla normativa applicabile e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Le stesse Parti si vincolano inoltre ad assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati e a prevenire i rischi di distruzione e perdita anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta dei dati.

L'informativa privacy di Poste Italiane S.p.a. è parte integrante delle presenti CGS.

## 11. FORZA MAGGIORE

Nel caso di eventi di forza maggiore, ovvero avvenimenti di carattere straordinario non prevedibili né evitabili (ad esempio atti dell'autorità, incendi, esplosioni, epidemie, condizioni meteorologiche avverse, scioperi e turbative industriali) che rendano di fatto impossibile o pericoloso assolvere alle obbligazioni contrattuali, Poste informerà il Cliente della circostanza attraverso il proprio Sito. In tali condizioni si intenderanno sospese, interamente o parzialmente, le obbligazioni previste dalle CGS per tutto il periodo in cui dureranno i suddetti eventi.

## 12. MODIFICHE E RECESSO

### 12.1 Aggiornamento CAP e punti di giacenza

Fermo restando quanto previsto al precedente art. 4 in punto di copertura del servizio, Poste provvede all'aggiornamento dei CAP in conformità all'art. 3 della Delibera AGCom 384/17/Cons.

Poste dispone di una rete capillare di Uffici Postali dislocati sull'intero territorio nazionale attualmente composta da oltre 12.700 uffici. Con la funzionalità "Cerca Uffici Postali" disponibile sul Sito è possibile verificare orari di apertura di ciascun ufficio unitamente a tutti i servizi erogabili presso lo stesso, ivi compreso quello di giacenza.

**12.2 Modifiche alle Condizioni Generali di Servizio e dell'Accordo Quadro** Poste si riserva la facoltà di variare le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Servizio, o altri elementi presenti nell'Accordo Quadro ivi inclusi i prezzi, in presenza di giustificati motivi (es. modifiche di legge o regolamenti, variazioni Istat o altre variazioni del mercato, sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali ecc.), dandone comunicazione al Cliente per iscritto, anche a mezzo e-mail. Il Cliente che non intenda accettare le modifiche può recedere dall'Accordo Quadro con Poste, dandone comunicazione scritta a quest'ultima, secondo le modalità di cui al successivo art. 15. Il recesso avrà efficacia a partire dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione.

Le CGS aggiornate, saranno sempre consultabili dal Cliente sul Sito ed in caso di discordanza con quelle sottoscritte dal Cliente, le prime prevarranno.

### 12.3 Recesso

Fermo restando quanto precede, il Cliente potrà recedere dall'Accordo Quadro e dalle presenti GCS in qualsiasi momento, senza che sia dovuto alcun indennizzo o risarcimento, dandone comunicazione a Poste con un termine di preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, secondo le modalità di cui al successivo art. 15.

### 12.4 Richieste di modifica

---

Eventuali richieste di modifica dei Servizi o dei dati anagrafici (incluso il cambio di ragione sociale e/o partita IVA), andranno richieste con 30 (trenta) giorni di anticipo e saranno valide ed efficaci solo se inviate in osservanza delle disposizioni di cui al successivo art. 15, subordinatamente all'accettazione di Poste. Se accettate da Poste, le nuove disposizioni avranno efficacia dal primo giorno lavorativo del mese successivo.

Resta inteso che al venir meno per qualsiasi causa dell'Accordo Quadro le presenti CGS cesseranno parimenti di avere efficacia e viceversa.

### **13. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

L'attivazione dei Servizi avrà luogo a seguito di esplicita richiesta da parte del Cliente.

Nel caso di sottoscrizione del servizio di Posta Certificata Premarcata, l'attivazione del servizio è subordinata alla comunicazione da parte di Poste della chiusura dello Start-Up.

### **14. VARIE**

Il conferimento dell'incarico di fornitura dei Servizi a Poste non comporta il conferimento ad essa di alcun diritto di esclusiva o potere di rappresentanza da parte del Cliente.

Il Cliente non potrà in alcun modo cedere l'Accordo Quadro né i relativi diritti ed obblighi (ivi inclusi crediti/debiti) a terzi, senza preventiva comunicazione e accettazione per iscritto da parte di Poste.

L'eventuale tolleranza da parte di una delle Parti di comportamenti posti in essere dalla Controparte in violazione di quanto previsto nelle presenti CGS o nell'Accordo Quadro non costituisce in alcun modo rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate.

### **15. COMUNICAZIONI**

Salvi i casi in cui sia diversamente disposto negli articoli delle presenti CGS o nell'Accordo Quadro, ogni comunicazione tra le Parti dovrà avvenire a mezzo raccomandata A/R o PEC agli indirizzi comunicati dal referente commerciale di riferimento.

### **16. LEGGE APPLICABILE**

Le presenti CGS e l'Accordo Quadro sono regolati e saranno interpretati in conformità alla Legge italiana.

### **17. FORO COMPETENTE**

Ogni controversia tra Poste e il Cliente sarà devoluta all'esclusiva competenza del Foro di Milano.