

---

# PROPOSTA CONTRATTUALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO RITIRO DIGITALE

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A. relativa al servizio di Ritiro Digitale, disciplinato dalle Condizioni Generali del Servizio e relativi allegati pubblicati sul sito web [www.poste.it](http://www.poste.it).

Ai fini della attivazione / esecuzione / erogazione del servizio, La invitiamo a fornire i dati richiesti seguendo le istruzioni riportate nelle pagine del sito sopra citato e a sottoscrivere ed inviare elettronicamente a Poste Italiane, mediante l'apposito pulsante presente in pagina web, l'accettazione della presente proposta contrattuale.

Cordiali saluti

Poste Italiane S.p.A.

# CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI RITIRO DIGITALE

## ART. 1 – DEFINIZIONI

- AUTENTICAZIONE INFORMATICA:** validazione, da parte di Poste, dell'insieme di dati attribuiti in modo esclusivo e univoco al Cliente a seguito dell'inserimento delle Credenziali sul Sito, che ne consentono l'individuazione nei sistemi informativi, effettuata attraverso opportune tecnologie che garantiscano la sicurezza dell'accesso.
- ARCHIVIO PERSONALE:** funzionalità che consente al Cliente di disporre di uno spazio per l'archiviazione dei documenti contenuti negli invii che ha preso in carico, fisicamente o digitalmente, per i quali il mittente ha richiesto la possibilità del servizio di Ritiro Digitale nonché dei documenti relativi a futuri nuovi servizi che Poste comunicherà di volta in volta al Cliente.
- CGS:** le presenti Condizioni Generali di Servizio.
- CLIENTE O TITOLARE:** la persona fisica, residente sul territorio italiano - che richiede il Servizio.
- CONTRATTO:** le presenti CGS, i documenti ad esse allegati e gli atti ivi richiamati che costituiscono complessivamente la disciplina dei rapporti tra le parti.
- CREDENZIALE/I:** le credenziali associate all'Identità Digitale di Poste Italiane.
- INVIO:** invio di posta registrata, ossia a firma, per il quale il Cliente, può usufruire del servizio di Ritiro Digitale avendo ricevuto gli avvisi di cui al successivo art.3.7.
- MITTENTE:** soggetto terzo, pubblico o privato, che ha spedito l'Invio diretto al Cliente.
- GESTORE DELL'IDENTITÀ DIGITALE O GESTORE:** Poste Italiane nella sua qualità di gestore di un sistema che, a seguito dell'Autenticazione informatica dell'Utente, fornisce l'Identità Digitale a quest'ultimo.
- IDENTITÀ DIGITALE:** rappresentazione informatica da parte di Poste della corrispondenza biunivoca tra un soggetto e i suoi dati identificativi attraverso un processo di verifica dell'identità dello stesso Cliente. Poste fornisce Identità Digitali con livelli di sicurezza crescenti in funzione del livello di sicurezza necessario per l'erogazione del servizio/prodotto prescelto.
- SERVIZIO:** il servizio di Ritiro Digitale consiste nella erogazione da parte di Poste Italiane di una funzionalità tramite la quale il Cliente, dotato dell'Identità Digitale, può ritirare digitalmente un invio con le modalità e nei termini previsti dal Contratto. Il ritiro digitale è alternativo ed equipollente alla consegna fisica dell'invio, sia nel caso in cui la consegna stessa sia effettuata a domicilio sia che la stessa sia effettuata dopo il tentativo di recapito presso l'Ufficio di giacenza. Inoltre, in caso di servizi di notifica a mezzo posta la funzionalità si conforma all'art. 8 comma 7 della legge 890/1982.
- FIRMA DIGITALE REMOTA (O FDR):** firma digitale messa a disposizione da Poste al Cliente ai sensi della vigente normativa, che prevede un PIN (scelto dal Cliente e successivamente non modificabile) ed un codice di verifica (inviato via SMS) da inserire per confermare al momento della firma.
- SITO:** il sito [www.poste.it](http://www.poste.it)
- POSTE ITALIANE O POSTE:** Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, viale Europa 190, iscritta nel Registro delle Imprese di Roma, Codice Fiscale 97103880585 e Partita IVA 01114601006.

## ART. 2 – OGGETTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- Oggetto delle presenti CGS è l'erogazione da parte di Poste al Cliente della funzionalità di Ritiro Digitale, che consente a quest'ultimo di ritirare in modalità digitale - in alternativa al processo fisico - un invio di posta registrata allo stesso indirizzato e recapitato da Poste Italiane, per il quale il mittente abbia attivato la relativa funzionalità. A garanzia dell'immodificabilità del contenuto dell'invio Poste Italiane vi appone una marca temporale nonché la firma

digitale di un proprio responsabile o in alternativa, ai sensi degli artt.35 e ss.gg. del Regolamento (UE) N. 910/2014 del 23/07/2014, il proprio sigillo elettronico qualificato.

- Il Servizio è disponibile per le tipologie di posta registrata riportate nell'apposito elenco pubblicato sul sito <https://www.poste.it/prodotti/ritiro-digitale.html>, e, comunque, nei casi e dal momento stesso in cui il destinatario abbia ricevuto gli avvisi di cui al successivo art. 3.7 con le informazioni necessarie per ritirare l'invio in modalità digitale. Poste, di concerto con il mittente, si riserva la facoltà di inoltrare i suddetti avvisi solo dopo il tentativo di recapito a domicilio. Il Servizio non sarà in ogni caso reso disponibile per invii manoscritti (ovvero non originati elettronicamente) o recanti oggetti.
- Ai fini della fruizione del Servizio sono fattori necessari per poter effettuare il ritiro in digitale di un invio:
  - il possesso di un'Identità Digitale assegnata da Poste;
  - l'attivazione del servizio di Firma Digitale Remota.
- Resta inteso che:
  - il Cliente non riceverà presso il proprio indirizzo un invio che sia stato già ritirato digitalmente.
  - il Cliente non potrà ritirare fisicamente presso l'ufficio preposto un invio posto in giacenza che sia stato già ritirato digitalmente.
  - il Cliente può ritirare digitalmente l'invio entro e non oltre il termine riportato nell'avviso di giacenza ricevuto presso il proprio indirizzo fisico laddove sia stato esperito il tentativo di recapito. Decorso tale termine l'Invio non sarà più disponibile per il ritiro in modalità digitale.
- Il Servizio consente al Cliente di disporre altresì dell'Archivio Personale di cui al precedente art. 1.2.
- Il Servizio è fornito da Poste anche avvalendosi di soggetti terzi per la sua parziale esecuzione, fermo restando la diretta responsabilità di Poste stessa.

## ART. 3 – ATTIVAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.

- Per richiedere il Servizio, il Cliente dovrà completare una procedura telematica che prevede, per la prima attivazione, l'accettazione delle presenti CGS tramite il Sito [www.poste.it](http://www.poste.it) secondo quanto riportato nell'apposita pagina web. Per poter ritirare gli invii digitalmente, il Cliente dovrà essere in possesso dell'Identità Digitale ed eseguire quanto segue:
  - identificarsi tramite le proprie Credenziali;
  - accettare espressamente le condizioni generali di servizio della Firma Digitale Remota;
  - apporre, all'atto del ritiro in digitale, la Firma Digitale Remota che gli sarà attribuita.
- Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti minimi in termini di dotazioni hardware e software (browser, sistema operativo, lettore di PDF, etc.) necessari per una corretta fruizione del Servizio e che sono indicati nella pagina dedicata al Servizio. Il mancato rispetto di tali requisiti tecnici solleva Poste Italiane da qualsiasi responsabilità in merito a una eventuale mancata o incompleta fruizione del Servizio e da eventuali ulteriori danni subiti dal Cliente per una non corretta modalità di utilizzo.
- Una volta completate le attività di cui al precedente capoverso e nel caso di invii successivi al primo, il Cliente potrà accedere all'area del Sito dedicata al Servizio e visualizzare nonché ritirare l'invio a lui diretto, selezionandolo ed inserendo, in una opportuna maschera sia il PIN della Firma Digitale Remota che il codice di verifica ricevuto via sms. Il ritiro digitale dell'Invio, viene memorizzato nell'Archivio Personale e visualizzabile

nell'area dedicata del servizio "Ritiro Digitale". Il Cliente può stampare e/o salvare in locale l'invio.

4. Resta inteso che l'inserimento del PIN e del codice di verifica determina la sottoscrizione con firma digitale di un documento informatico che attesta l'avvenuta consegna. Conseguentemente, ove il Mittente lo abbia richiesto, verrà generato e trasmesso al Mittente stesso un avviso di ricevimento digitale che recherà, oltre che la firma digitale del Cliente, la marca temporale e la firma digitale di un responsabile di Poste Italiane o il sigillo elettronico qualificato di quest'ultima.
5. Nell'Archivio Personale il Cliente potrà, nel corso del periodo di validità contrattuale, visualizzare gli:
  - Invii già ritirati digitalmente nonché il numero – ma non il contenuto – di quelli che non ha ritirato nei termini di giacenza.
  - i documenti contenuti negli invii consegnati o ritirati fisicamente per i quali i mittenti abbiano richiesto il servizio di Ritiro Digitale.
6. Il Servizio sarà disponibile tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24, salvo la facoltà di Poste Italiane di effettuare eventuali interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione momentanea del Servizio. In tal caso, ove possibile, verrà data comunicazione al Cliente sul Sito.
7. Il Cliente che abbia già attivo il Servizio sarà avvisato della possibilità di ritirare digitalmente un invio al lui diretto, mediante:
  - una notifica nella Bachecca (MyPoste) sul Sito;
  - messaggi al proprio indirizzo e-mail e al numero di cellulare comunicati ai fini del rilascio delle credenziali utilizzate per accedere al servizio
  - un'apposita comunicazione contenuta nell'avviso di giacenza cartaceo laddove per l'invio sia stato già tentato il recapito a domicilio.

#### ART. 4 – DURATA E RECESSO

1. Il Servizio si intende erogato per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione e alla scadenza sarà rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta di una delle parti.
2. Il Cliente potrà, in ogni momento, esercitare la facoltà di recesso senza oneri a suo carico e/o a carico di Poste che avrà effetto decorsi 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta inoltrando a Poste l'apposito modulo tramite i canali di contatto disponibili sul Sito (Posta Elettronica Certificata, Fax e Posta Raccomandata).
3. Una volta esercitato il recesso, il Cliente non potrà più usufruire del Servizio. Qualora il Cliente volesse aderire nuovamente al Servizio è necessario sottoscrivere le CGS.
4. In caso di recesso dal Servizio anche la funzionalità di Archivio Personale verrà disattivata e i contenuti in esso archiviati verranno cancellati.

#### ART. 5 – OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

1. Ai fini del Servizio, sono utilizzati i dati di contatto comunicati o aggiornati dal Cliente e collegati all'Identità Digitale con cui viene attivato il Servizio. Pertanto dati non completi o non corretti o non aggiornati comporteranno la mancata attivazione del Servizio e/o l'impossibilità di erogare correttamente lo stesso o la sua sospensione in qualsiasi momento fino alla risoluzione del Contratto ai sensi del successivo art. 10.
2. La comunicazione da parte del Cliente di dati falsi è soggetta alle sanzioni della normativa vigente applicabile in materia, oltre a quanto previsto al successivo art. 10.
3. Il Cliente si obbliga pertanto ad utilizzare il Servizio nel pieno rispetto di tutte le normative vigenti, nonché a rispettare tutte le condizioni previste dal Contratto.
4. Il Cliente dovrà utilizzare il Servizio in modo strettamente personale, sotto la propria diretta ed esclusiva responsabilità,

accedendo tramite le Credenziali la cui titolarità ne rappresenta pertanto un prerequisite.

5. Al fine di garantire la certezza del recapito, l'accettazione in modalità digitale dell'invio comporta la contestuale rinuncia da parte del Cliente alla possibilità di ricevere lo stesso presso il proprio indirizzo o di ritirarlo in modalità fisica presso l'ufficio postale.
6. Il Cliente dovrà tenere manlevata e indenne Poste Italiane da qualsiasi pretesa di terzi, richiesta di danni diretti e/o indiretti e comunque da qualsiasi conseguenza pregiudizievole che possa comunque derivare alla stessa in conseguenza della violazione di quanto previsto dal Contratto o dalle normative vigenti.
7. Il Cliente prende atto che Poste Italiane, nel caso in cui nello svolgimento delle consuete verifiche sulla funzionalità del Servizio o comunque in qualunque altro modo o circostanza, venisse a conoscenza del carattere illecito di attività effettuate dal Cliente provvederà immediatamente, ai sensi della normativa applicabile, a inoltrare apposita segnalazione alle Autorità competenti, fornendo su richiesta di queste ultime, le informazioni in suo possesso che consentano l'identificazione del Cliente, al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare e prevenire attività illecite, fatto salvo, in ogni caso, il diritto di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 10 che segue e richiedere il risarcimento per i danni eventualmente subiti a seguito del comportamento illecito messo in atto dal Cliente medesimo, fermo ogni altro rimedio previsto per legge.
8. Il Cliente è tenuto a conformarsi ad ogni eventuale istruzione o comunicazione di Poste Italiane per la corretta utilizzazione del Servizio.

#### ART. 6 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DI POSTE ITALIANE

1. Poste Italiane si impegna ad attivare il Servizio ed assicurarne la funzionalità per 24 ore al giorno e a fornire il servizio di Assistenza attraverso il Call Center al numero verde gratuito 803.160, secondo tempi indicati sul Sito.
2. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Poste Italiane risponde esclusivamente per i danni che siano conseguenza diretta della propria condotta, nei limiti dell'importo di 5,00 €. In particolare, Poste Italiane non risponde di ritardi, cattivo funzionamento, sospensione e/o interruzione del Servizio causati, direttamente o indirettamente, da:
  - a. erronea o inesatta comunicazione dei dati da parte del Cliente;
  - b. errata utilizzazione e/o uso improprio del Servizio da parte del Cliente;
  - c. presenza di virus informatici e/o errori nei documenti elettronici o file allegati ai messaggi di posta elettronica;
  - d. mancato rispetto da parte del Cliente delle indicazioni fornite da Poste Italiane;
  - e. malfunzionamento o guasto degli apparecchi o apparati informatici utilizzati dal Cliente;
  - f. interruzione o malfunzionamento della rete telefonica/internet;
  - g. guasto della terminazione telefonica o della connessione alla rete internet utilizzate dal Cliente.
3. Poste Italiane non risponde, inoltre, dei ritardi o della mancata esecuzione del Servizio dovuti a causa di forza maggiore, ovvero ogni circostanza non prevedibile al momento della conclusione del Contratto, e comunque al di fuori dal ragionevole controllo di Poste Italiane quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, scioperi, serrate o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie. In caso di forza maggiore, l'esecuzione del Servizio è sospesa sino alla cessazione della causa di forza maggiore.
4. Il Cliente è consapevole ed accetta che in nessun caso, Poste Italiane potrà ritenersi responsabile per eventuali danni derivanti dall'inosservanza da parte del Cliente stesso e/o del

Mittente degli obblighi posti a suo carico dalla normativa vigente e/o dagli impegni contrattuali. In nessun caso, inoltre, Poste Italiane potrà ritenersi obbligata a verificare e, conseguentemente, potrà considerarsi responsabile dei contenuti degli invii oggetto del Servizio che restano di esclusiva responsabilità del Mittente.

#### ART. 7 – NON ONEROSITA' DEL SERVIZIO

1. Il Servizio viene erogato a titolo non oneroso.

#### ART. 8 – SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

1. Il Cliente è consapevole che l'eventuale sospensione delle Credenziali di cui al precedente art. 1.6 comporterà la sospensione del Servizio.
2. Poste Italiane potrà, inoltre, sospendere temporaneamente l'erogazione del Servizio, per motivazioni anche di natura tecnica, ovvero per cause di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta, anche parziale, dandone, ove possibile, comunicazione al Cliente sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).
3. Poste Italiane potrà altresì sospendere l'erogazione del Servizio qualora accerti che il Cliente abbia utilizzato il Servizio con modalità non conformi alla normativa vigente e/o al Contratto, fermo restando i casi di risoluzione del Contratto ai sensi del successivo art. 10, dandone opportuna comunicazione sull'e-mail di contatto associata all'Identità Digitale.

#### ART. 9 – MODIFICHE

1. Poste Italiane potrà modificare il Servizio, per conformarsi a leggi, regolamenti, provvedimenti di pubblica autorità e/o per sopravvenute esigenze, anche tecniche, dandone comunicazione al Cliente tramite pubblicazione su Sito.
2. La data di efficacia delle modifiche dovrà essere indicata da Poste Italiane e dovrà essere successiva di almeno 30 (trenta) giorni rispetto a quella della relativa pubblicazione. Qualora il Cliente non intenda accettare tali modifiche avrà facoltà di recedere dal Contratto, nei termini indicati al precedente art. 4, senza alcuna penalità e senza diritto ad alcun rimborso. Il mancato esercizio del diritto di recesso, nei termini sopra indicati, costituirà accettazione delle modifiche adottate da Poste.

#### ART. 10 – RISOLUZIONE

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 del codice civile, in caso di inadempimento di una delle Parti ad una delle clausole del Contratto, l'altra Parte potrà intimare per iscritto di adempiere entro 30 giorni dichiarando che, qualora tale termine sia decorso inutilmente, lo stesso si intenderà risolto.
2. Il Contratto si risolverà altresì di diritto, ex art. 1456 del codice civile - salvo sempre il diritto al risarcimento degli eventuali danni e ad ogni altro rimedio di legge - nel caso di violazione degli obblighi posti a carico del Cliente di cui ai precedenti capoversi 5.2, 5.4 e 5.7.

#### ART. 11 – FORO COMPETENTE

1. Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana. Qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione od esecuzione del presente Contratto sarà devoluta al giudice del luogo di residenza o domicilio del Cliente o al Foro di Roma qualora il Cliente non sia qualificabile come "consumatore" ai sensi della normativa tempo per tempo vigente.

#### ART. 12 – ASSISTENZA

1. Le informazioni relative al Servizio sono rese disponibili al Cliente attraverso canali e modalità indicati sul Sito.
2. Il Cliente potrà richiedere assistenza, informazioni e supporto sul Servizio chiamando il Contact Center di Poste Italiane al numero gratuito raggiungibile da rete fissa 803.160 oppure 06.4526.3160 da rete fissa e mobile secondo i costi dell'operatore telefonico dal quale si effettua la chiamata.

#### ART. 13 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA

1. Nell'ambito dell'espletamento delle attività di recapito oggetto delle presenti CGS, Poste Italiane si impegna a rispettare le disposizioni contenute nel D. Lgs. 22/07/1999 n. 261 e s.m.i.. In particolare Poste è tenuta ad assicurare il rispetto delle "esigenze essenziali" come definite dall'art. 1, comma 2, lettera u) del D. Lgs. n. 261/99, con particolare riferimento "alla riservatezza della corrispondenza" e "nei casi in cui sia giustificato, la protezione dei dati", che può comprendere la protezione dei dati personali, la riservatezza delle informazioni trasmesse o conservate, in combinato disposto con l'articolo 11 relativo alla Tutela della riservatezza e della sicurezza della rete
2. Costituisce parte integrante e sostanziale delle presenti CGS Informativa privacy ai sensi della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali pubblicata sul sito <https://www.poste.it/privacy-policy.html>.

#### ART. 14 – APPLICAZIONE DEL D.LGS. N. 206/2005 (CODICE DEL CONSUMO) E DIRITTO DI RECESSO PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

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 anche in conformità con quanto previsto agli art. 52 e 53 della predetta normativa, resta inteso che il Cliente ha comunque diritto di recedere senza alcun preavviso entro 14 giorni mediante comunicazione da inviarsi utilizzando il modulo dedicato tramite i canali di contatto disponibili sul Sito (Posta Elettronica Certificata, Fax e Posta Raccomandata).
2. L'utilizzo da parte del Cliente di uno o più dei servizi postali di cui alle condizioni durante il sopraindicato periodo di recesso, in conformità all'articolo 50, comma 3, e all'articolo 51, comma 8 del D.LGS 206/2005 comporta l'accettazione espressa che il rapporto contrattuale con Poste Italiane S.p.a. venga instaurato a distanza.
3. Il Cliente prende atto e accetta che, ai sensi degli artt. 59 lett. a) e n) e dell'art. 1680 Codice Civile, qualora utilizzi uno o più dei servizi postali di cui alle presenti condizioni durante il sopraindicato periodo di recesso, gli è precluso l'esercizio del diritto di recesso previsto dall'art.52 del D.LGS. n. 206/2005 in quanto il Cliente medesimo richiede a Poste l'esecuzione di un contratto di trasporto "postale" secondo le tempistiche previste dalle Carte dei Servizi pubblicate sul sito di Poste Italiane.
4. Il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa di cui agli artt. 49 e 51 del D.LGS 206/2005 e successive ii. e mm.
5. Per quanto qui non espressamente previsto si applicano le disposizioni di cui al D.LGS. N. 206/2005 - Codice del Consumo (contratti a distanza) sostituendo il termine "Professionista" con "Poste Italiane" e "Consumatore" con "Cliente" nonché le norme di legge e regolamentari vigenti in materia.
6. 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.

#### ART. 15 – CLAUSOLA FINALE

1. Costituiscono clausole vessatorie contenute nelle presenti CGS che il Cliente, all'atto dell'accettazione deve specificatamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli: artt. 3.2 e 3.6 (Attivazione e modalità di erogazione del servizio); artt. 5.6, 5.7 e 5.8 (Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente); artt. 6.2, 6.3, 6.4 (Obblighi e responsabilità di Poste Italiane); artt. 8.2 e 8.3 (Sospensione del servizio); artt. 9.1, 9.2 (Modifiche); art. 10.2 (Risoluzione); art. 11.1 (Foro Competente); art. 14.2 e 14.3 (Applicazione del decreto legislativo 206/2005 (codice del consumo) e diritto di recesso dei contratti conclusi a distanza).