

---

Gentile Cliente,

Le sottoponiamo, di seguito, ai fini della relativa accettazione, l'offerta pubblica del servizio di cui all'allegata documentazione, Condizioni Generali per l'attivazione dell'account Poste, la registrazione al sito e la fruizione delle funzionalità e/o servizi attivabili sui canali digitali di Poste (ver. 3 del 30/09/2023), che costituisce, ai sensi dell'art. 1336 Cod. Civ. la proposta contrattuale di Poste Italiane S.p.A.

Voglia trasmetterci, in segno di accettazione, copia della documentazione debitamente sottoscritta e completa dei dati richiesti ai fini dell'attivazione del servizio stesso.

Cordiali Saluti

Poste Italiane

# CONDIZIONI GENERALI PER L'ATTIVAZIONE DELL'ACCOUNT POSTE, LA REGISTRAZIONE AL SITO E LA FRUIZIONE DELLE FUNZIONALITÀ E/O SERVIZI ATTIVABILI SUI CANALI DIGITALI DI POSTE

## DEFINIZIONI

- **ACCOUNT POSTE**: rappresentazione informatica della corrispondenza biunivoca tra un Utente e i suoi Dati Identificativi.
- **ACCOUNT POSTE "BASE"**: Account Poste rilasciato sulla base dei Dati Identificativi forniti e autodichiarati dall'Utente, senza verifica da parte di Poste sull'identità asserita. Consente un utilizzo limitato delle funzionalità/Servizi accessibili dai Canali Digitali di Poste.
- **ACCOUNT POSTE "VERIFICATO"**: Account Poste rilasciato sulla base dei Dati Identificativi a seguito del Processo di Verifica dell'Identità. Consente la fruizione di tutte le funzionalità/Servizi accessibili dai Canali Digitali di Poste, nel rispetto di quanto previsto da ciascun servizio.
- **APP**: software applicativo installato su device quali smartphone o tablet che consente la gestione dei servizi forniti da Poste e/o dal Gruppo, anche attraverso particolari funzioni di sicurezza, tra cui il Codice PosteID.
- **AREA RISERVATA**: area del Sito e APP, alla quale l'Utente accede a seguito dell'autenticazione con inserimento delle Credenziali (post-login) e nella quale sono messi a disposizione contenuti e funzionalità in tutto o in parte riferibili all'Utente stesso.
- **BACHECA**: funzionalità accessibile dall'Area Riservata del Sito e APP consistente in uno spazio, protetto e sicuro dedicato alle comunicazioni di Poste e delle società del Gruppo.
- **CANALI DIGITALI**: il Sito, le APP e qualsiasi ulteriore canale digitale attivato da Poste e/o dal Gruppo.
- **CODICE POSTEID**: il codice di sicurezza alfanumerico a 6 cifre che il Cliente genera in fase di primo accesso a specifiche App di Poste. In automatico il medesimo Codice si applicherà a tutte le altre App che verranno scaricate sul medesimo telefono cellulare. Il Codice PosteID deve essere utilizzato dal Cliente ogni qualvolta il servizio richiede un'autenticazione forte per la quale sono richiesti almeno due dei seguenti fattori: (i) un'informazione che solo l'Utente conosce (ad es. il PIN); (ii) un oggetto che solo l'Utente possiede (ad es. il proprio smartphone); (iii) un Fattore Biometrico che identifica solo l'Utente (ad es. la propria impronta digitale). Nei casi previsti, potranno essere gestiti differenti fattori di sicurezza quali, a titolo esemplificativo, il codice One Time Password inviato via SMS.
- **CREDENZIALI**: nome utente e password definiti in sede di registrazione.
- **CONTRATTO**: sono le presenti condizioni generali di servizio.
- **DATI IDENTIFICATIVI**: nome, cognome, luogo e data di nascita, sesso, indirizzo di residenza, nonché il codice fiscale e gli estremi del documento d'identità nonché il numero di telefono cellulare e l'indirizzo e-mail utilizzato nel Processo di Verifica dell'Identità dell'Utente;
- **FATTORE BIOMETRICO**: Fattore di riconoscimento dell'Utente basato su caratteristiche biometriche uniche dell'Utente stesso (esempio: impronta digitale, riconoscimento del volto, etc.).
- **FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE**: le funzionalità anche opzionali rese disponibili all'Utente.
- **GRUPPO**: è il Gruppo Poste Italiane, costituito da società sotto il controllo di Poste Italiane S.p.A. ai sensi dell'art. 2359 c.c. il cui elenco dinamico può essere consultato al link <https://www.poste.it/trattamento-dati-personali-societa-gruppo.html>.
- **MYPOSTE**: L'Area Riservata del Sito e APP, dove sono riportati i servizi disponibili, anche personalizzati in funzione degli usi frequenti, con funzionalità per l'aggiornamento del proprio profilo Utente.
- **PROCEDURA DI REGISTRAZIONE**: la procedura attraverso la quale l'Utente può ottenere l'Account Poste.
- **PROCESSO DI VERIFICA DELL'IDENTITÀ**: l'insieme di attività e procedure, in conformità anche alla vigente normativa antiriciclaggio, attuate da Poste, per la verifica dell'identità dell'Utente e dell'associazione Account Poste/Utente. Il processo prevede anche la certificazione del numero di cellulare (Poste certifica il possesso del numero di telefono cellulare dichiarato dal Cliente mediante l'invio via SMS al numero di telefono cellulare medesimo di un codice di sicurezza alfanumerico, OTP, monouso che il Cliente dovrà utilizzare per

completare l'operazione) e la certificazione dell'e-mail di contatto del Cliente (Poste certifica l'indirizzo e-mail fornito dal Cliente attraverso l'invio di una e-mail contenente un link e le istruzioni che il Cliente deve seguire per completare il processo).

- **POSTE**: Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, Viale Europa n. 190, codice Fiscale 97103880585 e Partita IVA 01114601006, iscritta al Registro delle Imprese di Roma, capitale sociale 1.306.110.000 euro i.v., titolare del presente Contratto.
- **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 (il D.Lgs 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale", il DPCM 24 ottobre 2014 "Definizione delle caratteristiche del sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)", nonché dei tempi e delle modalità di adozione del sistema SPID da parte delle Pubbliche Amministrazioni e delle imprese" e tutte le altre norme e regolamentazioni tempo per tempo applicabili allo SPID.
- **SITO**: [www.poste.it](http://www.poste.it).
- **UTENTE/CLIENTE**: persona fisica, che richiede l'Account Poste, dispone dei device (ad es. smartphone/tablet, etc.) necessari al suo utilizzo multicanale al fine di avvalersi delle relative funzionalità.

## ART. 1 – OGGETTO

1. Il Contratto regola modalità e termini per l'attivazione dell'Account Poste, la registrazione al Sito, nonché per l'utilizzo dei Canali Digitali e delle eventuali ulteriori funzionalità rese disponibili da Poste all'Utente al completamento della Procedura di Registrazione, come meglio descritte nel prosieguo. A seguito di apposita Procedura di Registrazione, Poste fornisce all'Utente l'Account Poste che consente a quest'ultimo di autenticarsi sui Canali Digitali, al fine di accedere online ai servizi ed ai prodotti resi disponibili da Poste e/o dalle società del Gruppo allo stesso Utente. L'Account Poste potrà altresì essere utilizzato, nell'ambito dei singoli servizi di Poste o del Gruppo, per compiere ulteriori attività così come eventualmente regolate dai relativi contratti cui l'Utente ha aderito e che regolano i servizi specifici.
2. Al termine della Procedura di Registrazione, all'Utente, viene rilasciato un Account Poste Base. Qualora l'utente fruisca di prodotti/servizi che richiedano utilizzo di specifici fattori di sicurezza, potrà accedere al Processo di Verifica dell'identità al fine di evolvere il proprio Account Poste Base in Account Poste Verificato.
3. Resta fermo che i singoli servizi offerti da Poste e/o dalle società del Gruppo sono disciplinati dalle specifiche condizioni contrattuali; l'Utente dovrà quindi accettare tali condizioni contrattuali per poter utilizzare i relativi servizi che potrebbero richiedere l'utilizzo di specifici fattori di sicurezza, anche per l'assolvimento di obblighi normativi o regolamentari.

## ART. 2 – MODALITÀ DI REGISTRAZIONE

1. La richiesta di registrazione e l'adesione al Contratto presuppongono la maggiore età e la capacità di agire dell'Utente.
2. Nel caso in cui l'Utente sia minore o incapace, il genitore, tutore o rappresentante legale, deve compilare con i dati personali del minore (o incapace) i campi obbligatori previsti alla pagina <https://www.poste.it/registrazione/registrazione.html#anagrafici>, seguendo le istruzioni ivi indicate. Per completare la registrazione il genitore, tutore o rappresentante legale dovrà inoltre seguire il procedimento previsto alla pagina <https://www.poste.it/registrati-online.html>.
3. La Procedura di Registrazione viene effettuata secondo le seguenti modalità alternative:
  - a. **Sito/APP**: l'Utente accede al Sito o, avendo scaricato un'APP, in fase di primo accesso, prosegue con la Procedura di Registrazione e, al completamento, accetta il Contratto;
  - b. **Ufficio Postale**: l'Utente sottoscrive il presente Contratto presso l'Ufficio Postale contestualmente all'acquisto di un prodotto/servizio offerto da Poste o da una società del Gruppo che richieda l'utilizzo dell'Account Poste e la registrazione al Sito. La fase di registrazio-

ne è completata contestualmente alla sottoscrizione del Contratto. Successivamente alla sottoscrizione del Contratto, l'Utente riceverà opportune comunicazioni con le indicazioni per effettuare il primo accesso sui Canali Digitali, nell'ambito del quale gli verrà richiesto di individuare le proprie Credenziali.

4. In relazione a tutte le modalità sopra descritte, affinché il Contratto possa perfezionarsi è necessario che l'Utente fornisca tutti i Dati Identificativi definiti durante la Procedura di Registrazione come "obbligatori". Terminata la Procedura di Registrazione e a seguito dell'accettazione del Contratto, l'Utente sarà automaticamente abilitato a tutte le attività che rientrano nel perimetro di utilizzo dell'Account Poste rilasciato (Account Poste Base o Account Poste Verificato). Le registrazioni effettuate in Ufficio Postale, contestualmente all'acquisto di un prodotto/servizio di Poste o delle Società del Gruppo che richiede l'identificazione dell'Utente tramite Processo di Verifica dell'identità, determinano il rilascio di un Account Poste "Verificato" contestualmente all'identificazione. In tutti gli altri casi, l'Account viene posto in stato "Verificato" a seguito della prima autenticazione a 2 fattori.

5. All'Account Poste sono associate credenziali di sicurezza di livello crescente che consentono la verifica dell'identità dell'Utente che accede ai servizi online. Per la descrizione delle Credenziali di sicurezza e per le modalità di corretta gestione da parte dell'Utente si rimanda al documento "Gestione delle Credenziali di sicurezza associate all'account Poste", disponibile sul Sito.

### ART. 3 – UTILIZZO DELL'ACCOUNT POSTE

1. L'Account Poste può essere utilizzato per (i) l'accesso all'Area Riservata, per (ii) l'identificazione e autenticazione per l'acquisizione e utilizzo dei servizi disponibili sui Canali Digitali. Ciascun servizio richiede l'utilizzo dell'Account Poste Base o dell'Account Poste Verificato in funzione del livello di sicurezza necessario per l'erogazione.

2. L'Account Poste Verificato può essere utilizzato per l'identificazione elettronica per l'attivazione online del servizio PostelD abilitato a SPID, che consente la fruizione dei servizi erogati tramite il circuito SPID, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale e dalle specifiche condizioni del servizio (Rif. Condizioni Generali per il servizio PostelD abilitato a SPID).

### ART. 4 – SERVIZI E FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE

1. L'Account Poste, consente di attivare/fruire anche di servizi e/o funzionalità aggiuntive in funzione del diverso Canale Digitale utilizzato, quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo allo stato:

- **MyPoste:** al fine di gestire ed aggiornare le informazioni inerenti il proprio Account Poste nonché per la fruizione dei servizi, ivi inclusa la possibilità di accedere ad una vista aggregata delle informazioni sui prodotti postali, finanziari, di investimento e assicurativi sottoscritti;
- **Bacheca:** quale spazio virtuale dedicato alle comunicazioni che Poste e le società del Gruppo possono eventualmente inviare all'Utente, che potrà organizzare e gestire tali informazioni in autonomia;
- **Avviso Raccomandata:** comunicazione informativa che consente all'Utente destinatario di un invio a firma, per il quale il Mittente abbia abilitato il ritiro anche in modalità digitale, di ricevere informazioni relative al servizio di recapito.
- **Motore di ricerca:** consente di effettuare una ricerca mirata su prodotti/servizi/funzionalità digitati dall'Utente ed essere correttamente indirizzato nella pagina corrispondente e coerente con la sua ricerca, tramite la verifica di tutti i contenuti disponibili fra le operazioni effettuate dallo stesso Utente, tra i documenti in archivio nonché tra gli eventuali ulteriori contenuti presenti su spedizioni, mappe e le altre funzionalità disponibili.
- **Operazioni veloci:** questo spazio permette di accedere rapidamente a una selezione delle funzionalità più utilizzate come presa appuntamento, ricariche, pagamenti, spedizioni (l'elenco completo è disponibile nella sezione Operazioni).  
L'ordinamento proposto in base all'effettivo utilizzo può essere modificato a discrezione del cliente.

2. Resta inteso che tramite l'Account Poste sarà altresì possibile fruire di una serie di ulteriori servizi e/o funzionalità aggiuntive di volta in volta proposti da Poste il cui elenco aggiornato è disponibile su <https://www.poste.it/assistenza.html> e potrà essere modificato da Poste in ogni momento con apposita informativa all'Utente, tramite comunicazione in Bacheca e/o pubblicazione sul Sito, al fine di permettere a quest'ultimo di poter scegliere di quale funzionalità fruire e/o servizi attivare con l'Account Poste.

### ART. 5 – DIRITTI E RESPONSABILITÀ DI POSTE

1. Poste si riserva la facoltà di modificare in ogni momento il Contratto, impegnandosi a darne conoscenza all'Utente con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari, tramite pubblicazione sul Sito o in

Bacheca. Qualora l'Utente non intenda accettare tali modifiche avrà facoltà di recedere dal Contratto con le modalità indicate al successivo art.7. L'Utente è consapevole che il mancato esercizio del diritto di recesso e/o l'utilizzo del Servizio da parte del medesimo successivamente alla comunicazione relativa alle modifiche da parte di Poste comporta l'accettazione delle modifiche stesse.

2. L'utilizzo dell'Account Poste negli ambiti descritti presuppone che l'Utente abbia la disponibilità della necessaria strumentazione, hardware e software. Per visualizzare le versioni di iOS e Android compatibili con il servizio, si rimanda alla pagina riepilogativa dell'app presente sul relativo Store (Apple Store o Play Store). Poste non sarà responsabile in caso di ritardi o malfunzionamenti delle funzionalità oggetto del Contratto che siano determinati, tra l'altro, da forza maggiore, manomissioni o interventi effettuati dall'Utente o da terzi e non autorizzati da Poste, malfunzionamento della tecnologia (hardware e software) utilizzata dall'Utente, interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito dall'operatore di telecomunicazioni che ne risponde in proprio o comunque da qualsiasi causa non direttamente imputabile per dolo o colpa grave a Poste.

### ART. 6 – RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE. MANLEVE. RISOLUTIVA ESPRESSA

1. L'Utente è tenuto a conservare le Credenziali con la massima diligenza, impegnandosi a non consentirne l'utilizzo a terzi. L'Utente assume quindi ogni responsabilità per l'eventuale utilizzo da parte di terzi delle Credenziali, manlevando e tenendo indenne Poste da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

2. L'Utente prende atto che, ove previsto e su base volontaria, l'utilizzo delle Credenziali può essere sostituito dall'utilizzo di un Fattore Biometrico la cui sicurezza è regolata dalle condizioni di utilizzo dei sistemi operativi sui quali opera tale Fattore Biometrico. È fatto divieto all'Utente di associare alle Credenziali un Fattore Biometrico appartenente ad un terzo.

3. L'Utente, al verificarsi di eventi che possano comunque compromettere la riservatezza/segretezza delle Credenziali, dovrà tempestivamente attivarsi per richiedere la revoca delle Credenziali associate all'Account Poste con le modalità riportate sul Sito.

4. L'Utente è consapevole che, nel caso di inutilizzo dell'Account Poste per un periodo di almeno 3 anni, Poste potrà procedere con la cancellazione di tutti i dati inerenti l'Account stesso.

5. L'Utente, consapevole che chiunque renda dichiarazioni mendaci è punibile ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia (DPR 445/2000), garantisce la veridicità dei dati comunicati all'atto della registrazione e delle successive modifiche.

6. L'Utente si impegna ad astenersi da ogni comportamento e/o violazione dei sistemi e della sicurezza delle reti che possano dar luogo a responsabilità civile e penale tra cui:

- a. accedere a sistemi, reti, informazioni di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione, mediante tecniche di scanning/probing, test di vulnerabilità, tentativi di violazione della sicurezza o delle misure di autenticazione;
- b. intercettare le informazioni/dati e il traffico relativo a reti/sistemi di terze parti che non abbiano fornito esplicita autorizzazione;
- c. falsificare la propria identità;
- d. arrecare danno, in qualsivoglia modo, a minori d'età;
- e. avere accesso a informazioni che riguardino clienti terzi di Poste o delle Società del Gruppo al fine di distruggere, alterare, modificare i relativi contenuti;
- f. attaccare, sovraccaricare o interferire con le reti, i sistemi, gli host di altri clienti al fine di limitare/impedire il pieno utilizzo del Servizio mediante azioni di mailbombing, attacchi broadcast, Denial Of Service, Hacking, Cracking;
- g. tentare di utilizzare risorse di elaborazione di clienti terzi per presentarsi alla rete con l'identità di questi ultimi (es. utilizzando tecniche di spoofing degli indirizzi IP);
- h. introdurre/inviare programmi (virus, trojan horses, ecc.) che compromettano il funzionamento della rete di Poste o delle Società del Gruppo violandone la sicurezza e/o dei sistemi dei clienti a essa attestati.

7. Resta inteso che Poste avrà la facoltà, salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge, di prendere qualsiasi provvedimento o iniziativa che riterrà opportuno e/o necessario, ivi compresa la rimozione o cancellazione, anche in via provvisoria e senza alcun obbligo di preavviso, del materiale immesso dall'Utente, nonché la cancellazione dell'Account Poste Base, disabilitando immediatamente, risolvendo il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nei seguenti casi:

- a. in caso di violazione anche di uno solo degli obblighi e/o divieti del presente articolo, o comunque, qualora Poste venga a conoscenza, in qualsiasi modo, l'Utente abbia utilizzato i Servizi in difformità da quanto previsto nel Contratto e/o riceva una documentata contesta-

- zione e/o segnalazione riguardo al rischio della suddetta violazione;
- b. qualora sorga una qualsiasi contestazione o venga avanzata una qualunque rivendicazione, pretesa e/o domanda di qualsiasi tipo da parte di terzi nei confronti di Poste in relazione a qualunque materiale;
  - c. qualora il materiale immesso dall'Utente possa causare danni a terzi o a Poste e/o alle società del Gruppo;
  - d. in caso di richiesta da parte delle Autorità competenti.
- 8.** L'Utente riconosce che tutti i software e le APP eventualmente messi a disposizione per le funzionalità oggetto del Contratto contengono informazioni riservate e sono protetti dalle leggi in materia di proprietà intellettuale e/o industriale. Fatta eccezione per il caso in cui sia espressamente autorizzato da Poste, l'Utente si impegna a non modificare o disporre in qualsiasi modo (sia a titolo gratuito sia a titolo oneroso) e a non distribuire, diffondere o creare lavori basati, integralmente o parzialmente, tali informazioni.
- 9.** Resta in ogni caso inteso che l'Utente non può sub-licenziare, noleggiare, concedere in uso a qualunque titolo, vendere, distribuire, mettere in circolazione, decodificare, decompilare, disassemblare, modificare, trasformare anche solo in parte, tradurre, effettuare operazioni di reverse engineering e comunque riprodurre, copiare, usare o disporre delle informazioni di cui al punto che precede in violazione di quanto previsto dal Contratto o comunque in violazione della normativa vigente.
- 10.** L'Utente prende atto che Poste, nel caso in cui venisse a conoscenza del carattere illecito di attività effettuate dall'Utente, 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 dell'Utente, al fine di consentire alle suddette Autorità di individuare e prevenire attività illecite, conformandosi a eventuali istruzioni ricevute.
- 11.** In caso di violazione anche di uno solo degli obblighi e/o divieti di cui al presente articolo, l'Utente si obbliga a manlevare Poste da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione dei suddetti divieti e/o, fatto salvo quanto previsto dall'art.1229 c.c.

#### **ART. 7 – DURATA. RECESSO**

1. Il Contratto è a tempo indeterminato, fatto salvo in qualunque momento il diritto di recedere per Poste e per l'Utente.
2. Il diritto di recesso potrà essere esercitato, dall'Utente secondo le

modalità riportate alla pagina <https://www.poste.it/registratori-online.html>. Entro 48 ore dalla ricezione della predetta comunicazione di recesso, Poste provvederà alla disattivazione dell'Account Poste. Con la disattivazione dell'Account Poste, Poste provvederà altresì alla cancellazione dei messaggi contenuti nella Bacheca e alla disattivazione degli ulteriori servizi e/o funzionalità aggiuntive di cui al precedente art. 4.2 attivati dall'Utente: è obbligo dell'Utente provvedere, nei tempi indicati, all'autonoma memorizzazione dei predetti messaggi e degli eventuali allegati in essi contenuti.

3. Poste potrà esercitare il recesso dandone comunicazione all'Utente sulla Bacheca con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari.

#### **ART. 8 – CESSIONE DEL CONTRATTO**

1. È fatto espresso divieto per l'Utente di cedere il contratto a terzi.

#### **ART. 9 – FORO COMPETENTE**

1. Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana.
2. Per le controversie che dovessero insorgere fra le Parti in relazione alla validità, interpretazione e/o esecuzione del presente contratto sarà competente il giudice del luogo di residenza o domicilio dell'Utente se ubicati nel territorio dello Stato. Qualora la residenza o il domicilio dell'Utente non siano ubicati nel territorio dello Stato, sarà competente il Foro di Roma.

#### **ART. 10 – COMUNICAZIONI**

1. Poste avrà facoltà di utilizzare il servizio Bacheca per effettuare validamente nei confronti dell'Utente tutte le comunicazioni previste, anche per iscritto, dal Contratto.

#### **ART. 11 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Nell'ambito del trattamento dei dati personali connesso all'espletamento delle attività previste nel Contratto, Poste Italiane opererà in qualità di Titolare del trattamento nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dal Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali si conformandosi alle disposizioni ivi previste.

#### **ART. 12 – DISPOSIZIONI FINALI**

1. L'adesione al presente Contratto da parte dell'Utente già registrato al Sito determina, fatta salva la conservazione dei dati ad esso associati, la risoluzione per consenso fra le Parti dell'accordo denominato "Condizioni Generali del Servizio bacheca e di accesso ai servizi on line offerti dal gruppo poste italiane (registrazione al sito [www.poste.it](http://www.poste.it))".