

**Proposta Contrattuale per la fornitura del Servizio Postecert Firma Digitale
ver.2.0 del 26.06.2020**

Spettabile 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 POSTECERT FIRMA DIGITALE

ART 1 – DEFINIZIONI

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

“Accettazione”: l'accettazione della Proposta da parte del Titolare;

“Cliente”: il soggetto che richiede l'attivazione del Servizio. Può essere “retail” ossia persona fisica che richiede una Firma Digitale intestata a sé stessa ovvero “business” ossia persona giuridica che richiede Firme Digitali intestate a persone fisiche appartenenti alla propria organizzazione;

“Condizioni Generali”: le presenti condizioni generali di contratto per la fornitura del servizio Postecert firma digitale;

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

“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 Postecert Firma Digitale” o **“Servizio”** o **“Firma Digitale”**: il servizio di generazione di una coppia di chiavi crittografiche asimmetriche per l'apposizione di firme digitali (anche remote) e l'emissione del relativo certificato qualificato in favore del Titolare; le chiavi ed il certificato emesso da Poste sono conservati su appositi dispositivi di firma consegnati al Titolare (smart card) ovvero su appositi dispositivi centralizzati, conformi alle caratteristiche tecniche previste dalla vigente regolamentazione; nel caso di dispositivo consegnato al Titolare, sulla medesima smart card sono presenti anche una seconda coppia di chiavi crittografiche asimmetriche ed il relativo certificato (certificato “ausiliario”) che possono essere utilizzati per funzionalità quali, a titolo di esempio, la cifratura di documenti elettronici e l'autenticazione a siti web protetti;

“Terzo Interessato”: persona fisica o giuridica/organizzazione che dà il consenso, in conformità alle norme, all'inserimento nel certificato qualificato delle seguenti informazioni: qualifiche specifiche del Titolare, poteri di rappresentanza, limiti d'uso e limiti di valore. Può richiedere la revoca o sospensione del certificato”;

“Titolare”: la persona fisica in favore della quale viene erogato il Servizio.

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” e del “Certification Practice Statement and Certificate Policy” (da qui in poi **“CPS”**) consultabili sul sito <https://postecert.poste.it/firma/documentazione.shtml> e 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 al Titolare per consentire a quest'ultimo di sottoscrivere con Firma Digitale i documenti informatici mediante le chiavi ed il certificato qualificato emessi da Poste stessa, con gli effetti, anche probatori, previsti dalla legislazione vigente.

2.2 Il Servizio comprende la gestione dell'intero ciclo di vita del certificato qualificato per la Firma Digitale, ivi compresa la revoca e la sospensione del certificato stesso con conseguente pubblicazione dell'evento, se imposto dalla vigente normativa, nelle liste tenute da Poste.

2.3 Le caratteristiche del Servizio e le relative condizioni sono descritte sul sito <https://postecert.poste.it> (sezione Firma Digitale) e sul sito <https://www.poste.it/prodotti/firma-digitale-remota.html> nel caso di

“Cliente retail”. Nel caso di “Cliente business”, il Servizio è erogato anche secondo le modalità e condizioni stabilite dagli accordi contrattuali tra il Cliente e Poste.

2.4 Resta inteso che:

- a) nel caso in cui il Titolare richieda il rilascio di un certificato di Firma Digitale ai soli fini della fruizione di servizi del Gruppo Poste Italiane, il certificato stesso riporterà una relativa limitazione d'uso;
- b) fermo restando quanto precede, nel caso in cui il Titolare richieda il rilascio di un certificato di Firma Digitale identificandosi tramite PostelD abilitato a SPID, il certificato medesimo riporterà una limitazione d'uso che non consentirà l'utilizzo del Servizio per la richiesta di ulteriori identità SPID.

Le limitazioni d'uso suddette sono descritte nel documento “Certification Practice Statement and Certificate Policy” sopra richiamato ed espressamente evidenziate nei certificati medesimi, risultando riconoscibili da parte dei terzi, come imposto dalla vigente normativa.

ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si conclude nel momento in cui Poste riceve dal Titolare l'Accettazione, nel formato predisposto da Poste stessa, con approvazione specifica delle clausole vessatorie di cui al successivo art. 16 attraverso le seguenti modalità:

- a) conclusione presso l'Ufficio Postale o presso un Ufficio Delegato (Cliente Business)
- b) conclusione online.

3.2. In caso di conclusione presso Ufficio Postale ovvero presso Ufficio Delegato, il Titolare si impegna a stampare tutta la documentazione contrattuale ed a recarsi presso l'ufficio preposto indicato nell'Accettazione, per completare le procedure di identificazione e di sottoscrizione dell'Accettazione.

In caso di conclusione online previa identificazione tramite PostelD abilitato a SPID ovvero tramite l'Account Poste Verificato, il Titolare si impegna a seguire la procedura informatica appositamente predisposta da Poste disponibile on-line.

3.3. Una volta espletate le procedure per la conclusione del contratto, Poste provvederà:

- a) nel caso in cui il dispositivo di firma sia consegnato al Titolare (smart card), a generare le chiavi ed il relativo certificato qualificato all'interno del dispositivo ed a metterlo a disposizione del Cliente per il ritiro presso Ufficio Postale ovvero presso Ufficio Delegato;
- b) in caso di dispositivo remoto centralizzato, ad inviare al Titolare apposita comunicazione con i codici e le indicazioni per procedere all'attivazione del proprio certificato.

3.4 Il Contratto sarà efficace, previo pagamento dell'eventuale corrispettivo previsto, dalla data di emissione del certificato da parte di Poste.

3.5 Nel caso di fornitura e consegna da parte di Poste del dispositivo di Firma Digitale in favore di “Clienti retail”, il Titolare si impegna a ritirare il dispositivo medesimo presso l'Ufficio Postale indicato nell'Accettazione entro 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione di Poste. Oltre tale termine il Servizio sarà sospeso; Poste informerà della sospensione il Titolare a mezzo email. Qualora il Titolare ne voglia riattivare le funzionalità, dovrà attenersi a quanto previsto nel Manuale Operativo e nel CPS.

ART. 4 – RESPONSABILITÀ ED OBBLIGHI DEL TITOLARE

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 CPS), di averne compreso a pieno il contenuto e di esser edotto:

- a) della validità e degli effetti giuridici, anche probatori, dei documenti informatici sottoscritti mediante i certificati rilasciati da Poste;

- b) dell'obbligo di utilizzazione esclusivamente personale del dispositivo di firma e/o dei codici attribuiti (per tali intendendosi, anche ai fini delle disposizioni che seguono, user ID, password assegnate e scelte, One Time Password et consimili);
- c) della presunzione di utilizzo personale del dispositivo e/o dei codici attribuiti, in costanza della quale grava sul Titolare medesimo l'onere di provare che i medesimi sono stati abusivamente utilizzati;
- d) della validità della Firma Digitale nel tempo, ancorché sia scaduto, revocato o sospeso il relativo certificato, a condizione che alla stessa sia associabile un riferimento temporale opponibile ai terzi che collochi la generazione di detta firma digitale in un momento precedente alla sospensione, scadenza o revoca del suddetto certificato;
- e) 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 Titolare 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 CPS e quelli previsti dalla normativa vigente, il Titolare si obbliga a:

- a) conservare con la massima diligenza i codici che gli sono stati attribuiti, impegnandosi altresì a non consentire l'utilizzo del Servizio a terzi;
- b) conservare le informazioni di abilitazione all'uso della chiave privata in luogo diverso dal dispositivo di firma contenente la chiave (ove rilasciato e/o utilizzato);
- c) avvisare senza ritardo Poste e richiedere, secondo le modalità previste nel Manuale Operativo e nel CPS, l'immediata revoca dei certificati: a) relativi a chiavi private contenute in dispositivi di cui abbia perduto il possesso o che risultino difettosi; b) relativi a chiavi private, qualora il Titolare ritenga che i codici di utilizzo siano abusivamente venuti a conoscenza di terzi;
- d) avvisare senza ritardo Poste, con le modalità di cui al successivo art. 14, e richiedere, secondo le modalità previste nel Manuale Operativo e nel CPS, l'immediata revoca del certificato nel caso in cui qualsiasi informazione contenuta nel certificato stesso sia o diventi imprecisa o inesatta;
- e) redigere l'eventuale richiesta di sospensione del certificato nel rispetto di quanto previsto nel Manuale Operativo e nel CPS;
- f) non utilizzare i certificati 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;
- g) non utilizzare macroistruzioni o codici eseguibili, tali da attivare funzionalità che possano modificare gli atti, i fatti o i dati rappresentati nel documento sottoscritto mediante utilizzo del certificato;
- h) non utilizzare e/o tentare di utilizzare certificati revocati o sospesi;
- i) riesaminare e verificare la correttezza del contenuto del certificato;
- j) seguire le istruzioni fornite da Poste, in caso di compromissione delle chiavi o di utilizzo improprio del certificato, entro 24 ore dalla comunicazione delle istruzioni; resta fermo che a seguito della compromissione, l'utilizzo della chiave privata è immediatamente e permanentemente interrotta ad eccezione delle eventuali attività necessarie per la decifrazione della chiave;
- k) 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 certificato;
- b) l'utilizzo del certificato oltre i limiti di valore eventualmente previsti nel certificato stesso;
- c) 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 Titolare è l'unico responsabile dei danni diretti e/o indiretti cagionati al Certificatore e/o a terzi in conseguenza dell'utilizzo, del mancato utilizzo o del superamento dei limiti d'uso dei certificati di sottoscrizione rilasciati in base a quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali e al set documentale comprendente: Manuale Operativo Firma Digitale - Poste Italiane, Certification Practice Statement and Certificate Policy – Digital Signature, PKI Disclosure Statement Firma Digitale (ITA), Guida alla comprensione degli OID, Documento sulla sicurezza.

ART. 5 – RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI DI POSTE

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

5.2 In particolare, Poste:

- a) previa richiesta del Titolare, rende pubblico il certificato attenendosi alle regole tecniche di cui alla normativa vigente;
- b) si attiene alle misure di sicurezza previste dal Regolamento 2016/679/UE e dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali;
- c) procede tempestivamente alla revoca od alla sospensione del certificato in caso di richiesta avanzata dal Titolare, per provvedimento dell'Agenzia per l'Italia Digitale, o su propria iniziativa nei casi previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari;
- d) pubblica la revoca e la sospensione del certificato sulle apposite liste predisposte da Poste;
- e) conserva tutte le informazioni relative alla emissione del certificato con le modalità e per il periodo di tempo previsti dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari;
- f) conserva inoltre i Log relativi al Servizio 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 Titolare, Poste assume ogni responsabilità per qualunque fatto doloso o colposo ad essa imputabile da cui derivino danni diretti nei confronti del Titolare.

5.4 Nello specifico, in ogni caso di inadempimento da parte di Poste, il Cliente o il Titolare avranno diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti, esclusivamente il rimborso dell'eventuale prezzo corrisposto per il Servizio, correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso. Il rimborso 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 Titolare degli eventuali limiti d'uso riportati nel certificato nonché degli obblighi descritti nel Contratto, nel Manuale Operativo, nel CPS 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. per perdita / conservazione non diligente del PIN, per utilizzo improprio degli strumenti di identificazione e di autenticazione nonché per comportamenti non diligenti del Titolare;

- e. 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;
- f. per cause imputabili al malfunzionamento ed alla sicurezza degli strumenti utilizzati dal Titolare per la fruizione del Servizio (hardware e software);
- g. 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.

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 Nel caso di Servizio erogato a titolo oneroso verso “Clienti Privati”, il corrispettivo dovuto è riportato nell'Accettazione.

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 o, nel caso di Firma Digitale su smart card, all'indirizzo email del Titolare.

6.3 Nel caso di Servizio erogato a titolo oneroso verso “Clienti Business”, il corrispettivo per il Servizio è a carico del Cliente (organizzazione di cui fa parte il Titolare) che lo eroga secondo le modalità e condizioni stabilite dagli accordi contrattuali tra lo stesso e Poste.

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 attivando una delle procedure previste nel Manuale Operativo e nel CPS. 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 durata di tre anni a partire dalla data di emissione del certificato.

8.2 Il Contratto, nel solo caso di Firma Digitale con Smart Card, si intenderà rinnovato, laddove il Titolare dia corso alla procedura di rinnovo del certificato, nei tempi e con le modalità indicate nel Manuale Operativo e nel CPS; i tre anni di durata del Contratto rinnovato decorreranno dalla data di rilascio del certificato rinnovato.

8.3 Resta inteso che nel caso di cui al precedente art. 8.2:

- a) la procedura di rinnovo deve essere avviata entro i 60 giorni antecedenti la scadenza del certificato; decorso tale termine, il Contratto perderà efficacia alla sua naturale scadenza;
- b) il Contratto può essere rinnovato una sola volta.

Alla scadenza del primo rinnovo, il Contratto si intenderà risolto senza alcuna possibilità di ulteriore rinnovo, ed il Titolare interessato al rilascio di un nuovo certificato sarà tenuto a concludere un nuovo contratto e ad espletare ex novo le procedure di identificazione.

8.4 Il Titolare ha facoltà di recedere dal Contratto prima della sua naturale scadenza, attivando la procedura di revoca del certificato prevista al successivo art. 10.

8.5 Nel caso di “Clienti Business”, il Titolare prende espressamente atto che il certificato sarà revocato al venir meno, per qualsiasi ragione, del rapporto contrattuale fra il Cliente (organizzazione di appartenenza del Titolare) e Poste, rinunciando a sollevare qualsivoglia obiezione al riguardo.

ART. 9 – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

9.1 In caso di inadempimento da parte del Titolare anche di uno soltanto degli obblighi indicati all’art. 5.2, lettere da a) a f) delle presenti Condizioni Generali, il Contratto si intenderà automaticamente risolto ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 1456 c.c., con contestuale revoca del certificato. In relazione a quanto sopra previsto, il Titolare 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 – REVOCA E SOSPENSIONE E RIATTIVAZIONE DEL CERTIFICATO

10.1 La revoca, la sospensione e la riattivazione del certificato sono regolate dalle vigenti disposizioni normative e regolamentari.

10.2 La richiesta di revoca e/o sospensione e/o riattivazione del certificato deve essere presentata a Poste dal Titolare nei modi previsti dal “Manuale Operativo” e dal CPS, precisando i dati identificativi del certificato da revocare/sospendere e la decorrenza della revoca/sospensione.

10.3 Nel caso di certificato che preveda la presenza del soggetto “Terzo interessato”, la richiesta di revoca può (o deve nei casi previsti) essere avanzata dal “Terzo interessato” stesso.

10.4 Resta inteso che, in ipotesi di richiesta di revoca avanzata con modalità difformi da quelle indicate nel Manuale Operativo e nel CPS o comunque tali da rendere impossibile l’immediato accertamento dell’autenticità della richiesta, Poste provvederà alla mera sospensione del certificato, subordinando la revoca alla previa verifica dell’autenticità della richiesta.

10.5 Il Cliente è consapevole che la revoca e la sospensione del certificato non danno luogo ad alcun rimborso o forma di ristoro.

ART. 11 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

11.1 Il Contratto è soggetto alla legge italiana.

11.2 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

Il Titolare che intenda presentare reclamo in relazione al Servizio potrà inviare un’apposita comunicazione scritta tramite Posta Elettronica Certificata all’indirizzo reclamiretail@postecert.it (Cliente Privato) o 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 CPS pubblicati sul sito <https://postecert.poste.it/firma/documentazione.shtml> e 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 [postecert.poste.it](https://www.poste.it/prodotti/firma-digitale-remota.html) e su <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 nonché, ai sensi dell'art. 59 lett. c), in caso di certificato di firma su smart card, in quanto bene personalizzato.

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 “Titolare” 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. 2.4 (Oggetto – Limitazioni del Servizio), art. 4.2 lett. k), 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. 8.5 (Durata e Recesso), art. 9.1 (Clausola risolutiva espressa), 11.2 (Legge applicabile e foro competente).