

## CONDIZIONI GENERALI PER LA VENDITA ON LINE DEI SERVIZI POSTEL

Le Condizioni Generali dei Servizi offerti da Postel S.p.A., con sede legale in Roma, Viale Europa 175 – 00144 ROMA, ed applicabili alla vendita dei servizi online, si compongono di 49 articoli.

### 1. DEFINIZIONI

Agli effetti del Contratto, ai termini e alle espressioni in esse utilizzate viene attribuito il significato qui di seguito specificato.

**Assistenza:** l'attività di supporto ed assistenza fornita da Postel al Cliente durante la erogazione dei Servizi Postel.

**Casella Postale:** servizio di Poste Italiane per ricevere la corrispondenza presso uno degli uffici postali abilitati.

**Catalogo:** il catalogo presente sul Sito [www.postel.it](http://www.postel.it) contenente l'elenco dei Servizi Postel.

**Cliente:** soggetto (persona fisica o giuridica) titolare dei documenti oggetto dei servizi disciplinati nel Contratto e nei suoi Allegati, e che quindi acquista da Postel, ed utilizza, i Servizi Postel.

**Conservazione Digitale:** l'insieme di processi e attività che garantiscono la conservazione, l'accessibilità, l'usabilità, l'autenticità e la reperibilità di documenti digitali nel medio e nel lungo periodo.

**Consolidatore:** soggetto titolare di autorizzazione generale che realizza prodotti postali, prepara la corrispondenza per l'invio multiplo e la consegna ai punti di accettazione di un operatore postale ai fini del recapito.

**Contratto:** indica il contratto concluso tra Postel ed il Cliente, avente ad oggetto la fornitura dei Servizi.

**Corrispondenza in formato elettronico:** corrispondenza generata su elaboratori elettronici e consegnata a Postel in formato digitale.

**Corrispondenza-prodotto:** il risultato dell'elaborazione, della stampa e dell'eventuale confezionamento della Corrispondenza.

**Credenziali Microsoft 365:** username e password inviate al Cliente con la Conferma di attivazione dei Servizi per accedere al Portale Office 365.

**Dati Personali:** indica ogni dato trasmesso dal Cliente a Postel ai fini dell'esecuzione di questo

Contratto che sia soggetto all'applicazione del GDPR e della normativa nazionale in materia.

**Delivery Elettronico:** l'invio o la messa a disposizione in modalità elettronica dei documenti informatici.

**Documenti:** i documenti informatici e i documenti analogici.

**Documenti rilevanti ai fini tributari:** scritture contabili, libri, registri e, in generale, ogni documento rilevante ai fini tributari.

**Documento analogico:** la corrispondenza, i documenti e le comunicazioni in genere, formati utilizzando strumenti fisici che assumono valori continui nel tempo, non necessariamente costituito dal supporto cartaceo, ma anche da magnetizzazioni su nastro, o immagini su film.

**Documento analogico originale:** documento analogico che può essere unico e non unico se, in questo secondo caso, sia possibile risalire al suo contenuto attraverso altre scritture o documenti di cui sia obbligatoria la conservazione anche in possesso di terzi.

**Documento cartaceo:** una particolare tipologia di Documento analogico ovvero la corrispondenza, i documenti e le comunicazioni in genere, materializzati su supporto cartaceo.

**Documenti Microsoft:** Il documento "Contratto Microsoft Cloud" di Microsoft allegato ed i documenti in esso menzionati, pubblicati in <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement> o resi disponibili in altro modo o su diverso sito internet da Microsoft, che disciplinano il rapporto tra Microsoft ed il Cliente per l'utilizzo dei Servizi Microsoft 365.

**Documento informatico:** il documento informatico che contiene la rappresentazione di atti, fatti o dati giuridicamente rilevanti. Rientrano per esempio in questa categoria le fatture elettroniche quali documenti completamente smaterializzati rispetto al supporto cartaceo, nonché in genere la corrispondenza, i documenti e le comunicazioni in genere, rappresentati in modalità informatica.

**Fattura elettronica:** il documento contabile di cui al DPR 633/1972.

**Fattura elettronica verso la Pubblica Amministrazione:** fattura prodotta esclusivamente in modalità elettronica e secondo un tracciato

prestabilito che deve pervenire alla pubblica amministrazione unicamente tramite il Sistema di Interscambio (SDI), gestito da SOGEI (DM del 7 marzo 2008).

**Firma digitale:** particolare tipo di firma qualificata basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare l'autenticità e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

**GDPR:** Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

**Giorno lavorativo:** tutti i giorni della settimana esclusi i sabati, le domeniche e gli altri giorni festivi previsti in calendario.

**Listino Prezzi:** indica i prezzi associati a ciascun Servizio ed è presente sul Catalogo.

**Livelli di servizio:** i termini temporali in giorni solari o lavorativi entro i quali devono essere erogati i Servizi Postel richiesti dal Cliente e indicati nel Modulo d'Ordine.

**Lotto:** flusso dati, documenti o tracciato record trasmesso a Postel per l'elaborazione e/o la gestione.

**Marca temporale:** l'evidenza informatica che consente di rendere opponibili a terzi un riferimento temporale.

**Microsoft:** Microsoft Ireland Operations Limited o società sue controllate.

**Modulo d'Ordine:** il modulo elettronico compilato dal Cliente accedendo al sito [www.postel.it](http://www.postel.it) e che contiene le generalità e le informazioni del Cliente medesimo, nonché gli ordini dei Servizi da lui effettuato.

**Pacchetto di archiviazione:** nel modello OAIS, adottato dal sistema di conservazione, è il pacchetto informativo composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento all'interno del sistema di conservazione.

**Parti:** Postel e il Cliente.

**Postatarget Basic:** prodotto di Pubblicità Diretta Indirizzata di Poste Italiane S.p.A;

**Postel:** Postel S.p.A., società del Gruppo Poste Italiane, con sede legale in Viale Europa 175 – 00144 - Partita IVA 05692591000, CF. n. 04839740489.

**Poste Italiane:** Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma- Partita IVA 01114601006 e CF. n. 97103880585.

**Riferimento temporale:** l'informazione contenente la data e l'ora associata ad uno o più documenti informatici.

**Servizi:** tutti i servizi forniti da Postel;

**Servizi di Gestione Documentale:** tutti i Servizi di Gestione Documentale – incluso il/i Servizio/i Microsoft 365 - offerti da Postel e descritti nel Catalogo.

**Servizi Microsoft 365:** Il/i servizio/i Microsoft Office 365 Business forniti da Postel al Cliente in forza di autonomo contratto di partnership commerciale con Microsoft stessa, nelle versioni selezionabili nel Modulo d'Ordine e con le caratteristiche indicate nel Catalogo, nella Descrizione del Servizio e nei Documenti Microsoft.

**Servizio Salva e-invia Web:** il servizio svolto in modalità Full Service di composizione on line, stampa e pre-lavorazione fornito da Postel con affidamento a Poste Italiane per il recapito, in modalità Senza Materiale Affrancatura così come riportato nelle schede tecniche pubblicate sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (di seguito "Schede Tecniche").

**Sito Internet:** il sito internet [www.postel.it](http://www.postel.it).

## PARTE I

### CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICABILI A TUTTI I SERVIZI

#### SEZIONE I

#### ALLEGATI, OGGETTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

### 2. STRUTTURA DEL CONTRATTO

**2.1** Il Contratto è costituito dai documenti appresso indicati:

1. Modulo d'Ordine;
2. Condizioni Generali dei Servizi;
3. Descrizione del servizio;

4. Atto di affidamento e nomina al trattamento dei dati;
5. Catalogo.

In caso di acquisto dei Servizi Microsoft 365 costituiscono parte del Contratto anche i Documenti Microsoft tra cui il Contratto Microsoft Cloud di Microsoft allegato ed i documenti in esso menzionati, pubblicati in <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customer-agreement>, che il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto dichiara di aver visionato ed accettato integralmente.

### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

**3.1** Il Contratto disciplina la fornitura da parte di Postel dei Servizi richiesti dal Cliente a fronte del pagamento da parte del Cliente medesimo dei canoni e dei corrispettivi indicati nei documenti contrattuali.

**3.2** I Servizi e vengono forniti al Cliente con le caratteristiche tecniche ed economiche, nella tipologia, con le modalità e le limitazioni riportate nel Contratto.

### 4. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO E ACCESSO AI SERVIZI

**4.1** I Servizi sono venduti da Postel mediante accesso al sito internet [www.postel.it](http://www.postel.it).

**4.2** La vendita dei Servizi mediante accesso al sito internet [www.postel.it](http://www.postel.it) avviene con le seguenti modalità:

1. Accesso al sito internet;
2. Registrazione sul sito internet;
3. Accesso nella sezione del sito internet denominata "Shop";
4. Selezione dei Servizi;
5. Accettazione delle condizioni stabilite nel Modulo d'Ordine, delle presenti Condizioni Generali di Contratto ivi incluse le clausole vessatorie, nonché accettazione dell'Atto di Nomina di Postel a Responsabile del Trattamento dei Dati e degli ulteriori allegati;
6. Compilazione e trasmissione del Modulo d'Ordine;
7. Conferma della ricezione dell'Ordine e inserimento del codice di acquisto;
8. Pagamento dei Servizi;
9. Verifica del buon fine del pagamento;
10. Conferma dell'accettazione dell'Ordine attraverso l'invio di una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo d'Ordine contenente il riepilogo dell'ordine effettuato;

11. Comunicazione di avvenuta attivazione del Servizio.

**4.3** Il Contratto tra Postel ed il Cliente si considera concluso con la conferma dell'accettazione dell'Ordine di cui al numero 10 dell'art. 4.2.

**4.4.** In caso di contrasto tra le clausole e/o condizioni riportate nel Modulo d'Ordine e quelle indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, le prime prevarranno su queste ultime.

**4.5** Il Cliente prende atto ed accetta che per poter correttamente fruire dei Servizi è necessario prendere visione delle informazioni – anche di natura tecnica ed informatica - presenti nella Descrizione del servizio e negli altri documenti richiamati nelle presenti Condizioni, ivi compresi i Documenti Microsoft.

**4.6.** In caso di contrasto tra le disposizioni generali contenute nella Parte I e le disposizioni particolari contenute nella Parte II del presente documento, prevarranno queste ultime.

**4.7** Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni forniti a Postel ai fini della conclusione del Contratto sono veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare a Postel ogni variazione dei medesimi, compreso l'indirizzo e-mail indicato nel Modulo d'Ordine. Postel si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere. Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione prende atto ed accetta che sarà ritenuto, anche penalmente, responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi da Postel e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne Postel da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata da chiunque nei suoi confronti.

## SEZIONE II FORNITURA DEI SERVIZI

### 5. MODALITÀ DI FORNITURA DEI SERVIZI

**5.1** I Servizi sono prestati da Postel, in conformità ai Livelli di servizio e alle prescrizioni contenute nel Contratto e nei documenti allegati e richiamati dalle presenti Condizioni, nonché in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

## **6. DURATA DEL CONTRATTO**

**6.1** Salvo che non sia diversamente stabilito nel Catalogo nonché nel Modulo d'Ordine, il Contratto avrà durata annuale a decorrere dalla data di attivazione del Servizio.

**6.2** Alla predetta scadenza il Cliente avrà la possibilità di rinnovare il Servizio per un'ulteriore annualità e così per ogni scadenza successiva.

**6.3.** Per quanto riguarda i Servizi Microsoft 365, in caso di scadenza del Contratto e mancato rinnovo da parte del Cliente, i predetti servizi e quindi le licenze Microsoft vengono disattivati. In caso di rinnovo del Contratto, i servizi nonché la validità della licenza oggetto del contratto rinnovato decorre dalla data di scadenza precedente.

Il Cliente, prima della cessazione del Servizi Microsoft 365, dovrà procedere a propria cura e spese al salvataggio dei dati e dei contenuti associati ai Servizi Microsoft 365. Resta inteso che, in caso di scadenza e/o cessazione del Contratto e/o disdetta dei Servizi Microsoft 365, e mancato salvataggio dei dati e dei contenuti relativi ai predetti servizi, alcuna pretesa potrà essere avanzata dal Cliente verso Postel.

## **7. SPECIFICHE TECNICHE, REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE**

**7.1** Il Cliente dichiara di avere preso visione delle indicazioni contenute nel Contratto, nonché gli adempimenti richiesti al Cliente sotto il profilo tecnico ed operativo, e di accettarle integralmente.

**7.2** Il Cliente, in particolare, dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti, hardware e software indicati nel Contratto, richiesti ai fini dell'utilizzo dei Servizi, impegnandosi al loro adeguamento nel caso in cui lo stesso si renda necessario in conseguenza di eventuali aggiornamenti dei Servizi e/o dell'infrastruttura tecnologica che consente la loro erogazione.

## **8. CORRISPETTIVI**

**8.1** La conclusione del Contratto comporta l'obbligo per il Cliente di corrispondere l'importo riportato nel Modulo d'Ordine. Il pagamento sarà effettuato online dal Cliente contestualmente all'invio del Modulo d'Ordine e anticipatamente rispetto all'attivazione del Servizio.

**8.2** Nel caso in cui venga pubblicato nel Listino Prezzi un prezzo errato in quanto inferiore rispetto al prezzo corretto in misura superiore o uguale al 50% e/o in misura comunque riconoscibile e/o in misura chiaramente irrisoria, per qualsivoglia ragione (errore nei nostri sistemi, errore umano, ecc..), i Servizi non verranno erogati o attivati, o se già attivati verranno sospesi, salvo che il Cliente non accetti di pagare la differenza entro il termine indicato da Postel, trascorso il quale il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza necessità di formalità alcuna e senza che il Cliente possa pretendere alcunché a qualsiasi titolo o causa.

**8.3** Il Cliente prende atto e accetta che, nel caso in cui il Contratto abbia ad oggetto l'acquisto del servizio Microsoft 365 con Salva e-invia Web l'importo pagato anticipatamente dal Cliente medesimo dà diritto all'utilizzo del portale di Salva e-invia Web e non è comprensivo del corrispettivo dovuto per gli ordini aventi ad oggetto le richieste di fornitura del predetto servizio di volta in volta inoltrati dal Cliente, che dovranno essere pagati dallo stesso anticipatamente all'atto del singolo ordine. Il corrispettivo relativo agli ordini di stampa e affidamento per il recapito viene determinato in base ai volumi da stampare e da affidare per il recapito a Poste Italiane, richiesti in occasione di ciascun ordine di fornitura.

## **9. FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

**9.1** Postel provvederà ad emettere la fattura relativa al Servizio acquistato. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta che, insieme a qualunque altro onere fiscale derivante dalla esecuzione del Contratto, sarà a carico del Cliente.

**9.2** Il Cliente non potrà sollevare contestazioni di alcun tipo se prima non avrà provveduto ad eseguire correttamente i pagamenti previsti nel Contratto.

**9.3** La contabilizzazione del pagamento sarà effettuata da Postel soltanto successivamente alla comunicazione di avvenuta attivazione del Servizio.

**9.4** Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo espresso ed esclusivo onere provvedere al pagamento del prezzo per il rinnovo dei Servizi in tempo utile al fine di poterne garantire la continuità, e comunque, prima che i medesimi siano disattivati per la scadenza.

**9.5** Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la fattura possa essergli trasmessa e/o messa a disposizione in formato elettronico.



## 10. ASSISTENZA

**10.1** Il servizio di Assistenza è strutturato in modo da indirizzare adeguatamente le richieste di ogni Cliente in modo specifico e contestualizzato.

Il servizio è in grado di soddisfare:

- Richieste di tipo amministrativo, provenienti da Clienti che già hanno sottoscritto il Contratto, su aspetti legati a fatturazione e/o rendicontazione dei Servizi;
- Richieste di tipo tecnico, provenienti da Clienti che utilizzano già i Servizi e che necessitano di supporto sull'utilizzo degli stessi, oppure desiderano segnalare un malfunzionamento.

Di seguito una descrizione generale dell'organizzazione del servizio di assistenza tecnica: L'Help Desk garantisce le seguenti attività:

- Assicura la comunicazione tempestiva ed efficace con i referenti del Cliente;
- Riceve e registra le chiamate dei referenti provvedendo alla comunicazione dell'identificativo univoco della richiesta di assistenza;
- Classifica la richiesta e se possibile fornisce direttamente una soluzione per i problemi più ricorrenti, di non elevata complessità, altrimenti smista la richiesta ai specialisti di prodotto;
- Controlla i processi di risoluzione attivati e ne verifica gli esiti, informando il Cliente sullo stato dell'intervento;
- Produce ed analizza le statistiche sugli interventi, al fine di identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi; documenta i livelli di servizio dell'intero servizio.

Il servizio di Help Desk è accessibile attraverso i seguenti canali di accesso:

- Canale telefonico attraverso il Numero Verde 800.038.908; il risponditore automatico presenterà la possibilità di selezionare tre post-selezioni per garantire l'accesso immediato all'operatore, con le competenze in coerenza con la tipologia di richiesta:
  - Post selezione 1: richiesta di supporto informativo;
  - Post selezione 2: richiesta di supporto amministrativo;
  - Post selezione 3: richiesta di supporto tecnico;
- Canale web attraverso un apposito form messo a disposizione del Cliente;
- Canale mail attraverso l'invio di una email ad un indirizzo mail [customer.service@postel.it](mailto:customer.service@postel.it) per i servizi di assistenza.

Nel caso di segnalazioni di malfunzionamenti rilevati dalle strutture operative interne, queste ultime potranno segnalare sul sistema di ticketing l'anomalia e da quel momento l'Help Desk:

- Attiverà le procedure di gestione del ticket (monitoraggio risoluzione, reporting, ecc.);

- Potrà utilizzare le informazioni contenute nella segnalazione per dare risposte agli utenti che dovessero rilevare lo stesso tipo di malfunzionamento;

- Potrà, eventualmente, segnalare in modo proattivo l'eventuale malfunzionamento.

L'Help Desk riceve le segnalazioni e le richieste di assistenza in maniera continuativa tutti i giorni (esclusi i festivi) nell'orario di servizio prescritto: Lunedì-Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00. Al di fuori di tale orario, è prevista comunque la ricezione H24 delle segnalazioni dei malfunzionamenti attraverso i canali e-mail e web, nonché l'acquisizione delle segnalazioni provenienti dalle funzioni di sicurezza e, in modalità automatica, dai sistemi interni di monitoraggio dei servizi.

Le risposte alle richieste di informazioni saranno comunicate all'utente per telefono, o in alternativa all'indirizzo e-mail dell'utente stesso.

## SEZIONE III SICUREZZA E RISERVATEZZA

### 11. RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI PERSONALI

**11.1** Postel, consapevole della responsabilità professionale derivante dal rapporto con il Cliente, si impegna, anche a nome del proprio personale e di eventuali subfornitori, a non fornire a terzi alcun dato, notizia o informazione, acquisiti ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto del Contratto.

**11.2** Ai sensi e per gli effetti della normativa tempo per tempo vigente in materia di protezione dei dati personali, emanata dagli organismi dell'Unione Europea, dal Legislatore italiano e delle indicazioni fornite dalle competenti Autorità, le Parti riconoscono di essersi reciprocamente e adeguatamente informate rispetto alle possibili attività di trattamento di dati personali, anche relativi ai propri rappresentanti, ai fini della conclusione ed esecuzione del Contratto e per gli adempimenti strettamente connessi alla gestione dello stesso e dichiarano che tratteranno tali dati personali in conformità alle relative disposizioni di legge.

**11.3** Le Parti si impegnano a non comunicare i predetti dati personali a soggetti terzi, se non ai fini dell'esecuzione del Contratto o nei casi espressamente previsti dalla legge, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali. Postel tratta i dati ad essa forniti per la gestione del Contratto e l'esecuzione economica ed amministrativa dello stesso, nonché per l'adempimento degli obblighi legali ad esso connessi.

**11.4** In relazione ai Servizi Microsoft, il Cliente, Titolare del trattamento dei dati personali, designa direttamente come Responsabile esterno del trattamento Microsoft mediante il DPA Microsoft disponibile

su:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA> e che il Cliente dichiara di aver visionato e scaricato e che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto anche se non allegato materialmente.

Postel, infatti, quale mero rivenditore dei licenze/prodotti Microsoft non effettua alcun trattamento dati non avendo accesso ad alcun dato personale di cui il Cliente è titolare.

**11.5** In relazione agli altri servizi diversi dai Servizi Microsoft, il Cliente, Titolare del trattamento dei dati personali, nomina Postel in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

## 12. IDENTIFICATIVI ED ACCESSI

**12.1** Per l'accesso e l'utilizzo dei servizi il Cliente è tenuto a verificare i requisiti di accesso al sistema mediante gli strumenti di identificazione previsti.

**12.2** Il Cliente è informato che la conoscenza degli strumenti di identificazione da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso ai Servizi e ai dati del Cliente.

**12.3** Il Cliente è pertanto tenuto a conservare ed a far conservare al proprio personale che utilizza i Servizi, tali strumenti di identificazione con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederli o consentirne l'uso a terzi.

**12.4** Postel non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza da parte del Cliente di quanto sopra.

## SEZIONE IV RESPONSABILITA' ED OBBLIGHI

### 13. CONTENUTO E REQUISITI DEI DOCUMENTI

**13.1** Il Cliente è direttamente e personalmente responsabile in sede penale, civile, disciplinare e di qualsiasi altro genere della natura e del contenuto dei documenti trasmessi a Postel, essendo direttamente e personalmente impegnato ad evitare che i documenti da lui inviati siano in contrasto con leggi, regolamenti o altre disposizioni normative di qualunque genere.

**13.2** Il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne Postel da qualsiasi conseguenza pregiudizievole di qualunque natura derivante dai documenti da lui inviati ed a manlevarla da ogni conseguenza pregiudizievole che dovesse derivare da pretese di terzi, procedimenti sanzionatori della pubblica amministrazione, azioni giudiziali o stragiudiziali, penali o risarcimenti pagati da Postel.

**13.3** Inoltre, i documenti dovranno contenere tutti gli elementi essenziali indicati nel Contratto, nonché nelle previsioni normative e regolamentari in tema di conservazione digitale di documenti e di imposta sul valore aggiunto. Postel potrà, laddove a suo giudizio i documenti trasmessi non siano conformi alla normativa, anche regolamentare e disciplinare vigente, sospendere unilateralmente l'esecuzione del servizio richiesto con il solo obbligo di darne sollecita comunicazione al Cliente. Quanto precede non implica, comunque, alcuna responsabilità di Postel riguardo al contenuto dei documenti trasmessi dal Cliente, né sulla correttezza delle informazioni e dei dati in essi contenuti.

### 14. RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI MARCHI E SIMBOLI

**14.1** Il Cliente dichiara di avere la titolarità e/o la disponibilità dei segni grafici, marchi, simboli e quant'altro fornirà a Postel per la prestazione dei Servizi, e si impegna a manlevare e tenere indenne Postel da qualsiasi azione proposta nei suoi confronti per violazione delle norme in materia di copyright, diritti d'autore, concorrenza sleale e per ogni altro titolo fondato sul loro utilizzo.

**14.2.** Il Cliente autorizza Postel a citarlo in qualità di referenza per i servizi offerti nonché a utilizzare i propri loghi all'interno di brochure, presentazioni, sito web, rispettandone il formato e l'aspetto grafico.

### 15. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA' DI POSTEL S.p.A.

**15.1** La responsabilità di Postel per qualsiasi tipo di danni diretti ed indiretti, anche d'immagine, e/o consequenziali, subiti dal Cliente in conseguenza dell'inadempimento e/o ritardo parziale e/o totale nell'esecuzione dei Servizi, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, è limitata al 30% di quanto pagato dal Cliente per i documenti relativamente ai quali si è verificato l'evento dannoso. Per inadempimento si intende anche la perdita dei documenti.

**15.2** Inoltre, esclusivamente per il servizio di Fattura Elettronica e Conservazione digitale, salve le ipotesi di dolo e colpa grave, Postel, sarà tenuta a tenere indenne il Cliente, in caso di mancata osservanza ad

essa imputabile delle tempistiche e delle modalità procedurali stabilite dalla normativa in materia di iva e di conservazione digitale, unicamente in caso di accertamento e comminazione da parte dell'amministrazione finanziaria di sanzioni amministrative nei confronti dei medesimi nel limite delle sanzioni applicate in via definitiva ed effettivamente pagate dal Cliente.

**15.3** Postel non potrà mai essere considerata responsabile degli inadempimenti lamentati dal Cliente e/o della perdita dei documenti ad essa affidati per lo svolgimento dei Servizi anche nel caso in cui provi che essa, i suoi dipendenti, preposti o collaboratori di qualsiasi genere, hanno preso tutte le misure che potevano essere ragionevolmente prese per evitare l'inadempimento e/o la perdita.

**15.4** La responsabilità di Postel nei confronti del Cliente decorre dal momento della decorrenza del Contratto.

**15.5** Postel non sarà responsabile per eventuali inadempimenti e/o ritardi nell'esecuzione dei Servizi e pertanto il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa e/o richiesta di pagamento di penali e/o risarcimento a qualsiasi titolo, oltre che nell'ipotesi di cause di forza maggiore e caso fortuito, nei casi in cui:

- a) I documenti o i dati trasmessi dal Cliente a Postel non siano conformi alle vigenti disposizioni normative, fiscali e/o regolamentari vigenti in materia;
- b) I documenti o i dati trasmessi dal Cliente a Postel presentino errori che impediscano o ritardino l'esecuzione dei Servizi;
- c) Il Cliente non rispetti gli obblighi e la tempistica posti a suo carico;
  - d) di problemi nel funzionamento del dispositivo di firma digitale da remoto utilizzato dal Cliente per l'apposizione della propria firma digitale sui documenti informatici, per i Servizi ove ne è previsto l'utilizzo. In tale ipotesi la responsabilità è esclusa altresì se i problemi non sono dipendenti da Postel e sono stati da questa prontamente comunicati, ovvero nei casi di sospensione o revoca della firma digitale, richiesta dal Cliente medesimo o disposta dall'ente certificatore o da altre autorità competenti;
- e) Eventuali malfunzionamenti e/o disservizi siano relativi al Sistema di Interscambio gestito da SOGEI;
- f) In tutti gli altri casi in cui il disservizio e/o l'inadempimento non sia imputabile a Postel.

**15.6** Qualora il servizio offerto preveda l'apposizione automatica della firma digitale il Cliente con

l'accettazione della proposta contrattuale e dunque, la sottoscrizione del Contratto delega Postel, ai sensi dell'art. 2215 bis c.c. e per tutta la durata del contratto, ad apporre, secondo quanto previsto dalle norme vigenti, la firma digitale di un proprio incaricato nonché del riferimento temporale, sui documenti indicati nel modulo di affidamento. Nel caso di fatture elettroniche, il Cliente incarica e delega Postel a emettere per suo conto le fatture con conseguente apposizione, secondo quanto previsto dalle norme vigenti, della firma digitale di un proprio incaricato nonché del riferimento temporale. In tal caso, l'emissione delle fatture avviene, pertanto, per conto del Cliente ai sensi dell'art. 21 comma 1 e 2 lett. n) del DPR 633/72). Sulle fatture in tal modo emesse verrà indicato che le stesse sono emesse per conto del Cliente. La responsabilità di Postel S.p.A. relativamente alla trasmissione delle fatture termina con l'invio/messa disposizione delle fatture.

**15.7** Qualora il servizio offerto preveda l'apposizione automatica della firma digitale del Cliente, quest'ultimo autorizza Postel, per tutta la durata del Contratto, a custodire la sua chiave privata per la sottoscrizione digitale dei documenti, al fine di garantirne autenticità, provenienza e integrità.

## SEZIONE V SOSPENSIONE E RISOLUZIONE

### 16. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

**16.1** Salvo quanto previsto al successivo articolo 17, Postel avrà facoltà di sospendere tutti i Servizi, con il solo obbligo di darne sollecita comunicazione al Cliente, nei seguenti casi:

- (i) mancato rispetto da parte del Cliente delle obbligazioni a proprio carico previste nel Contratto;
- (ii) quando il Cliente violi le norme tecniche, norme legislative, regolamentari e disciplinari contenute nel Contratto e negli allegati oppure nella Documentazione di Microsoft;
- (iii) nel caso il Cliente ometta o ritardi nel pagamento dei corrispettivi dovuti;
- (iv) qualora vi siano fondate ragioni per ritenere che i Servizi siano utilizzati da terzi non autorizzati.

Nel caso di sospensione dei Servizi Microsoft 365, il Cliente sarà comunque tenuto a pagare i corrispettivi dovuti sino alla scadenza del Contratto, o comunque Postel potrà ritenerli se pagati anticipatamente, e il Cliente rinuncia sin da ora qualsiasi a richiesta di rimborso e/o indennizzo e/o risarcimento danni per la predetta sospensione e/o interruzione.

Nel caso di sospensione di tutti gli altri Servizi – fatta eccezione dei Servizi Microsoft - il Cliente rimarrà comunque obbligato per il pagamento dei servizi già effettuati da Postel.

## 17. RISOLUZIONE DEL RAPPORTO – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

**17.1** Sarà causa di risoluzione di diritto del Contratto la sottoposizione del Cliente ad una qualsiasi procedura concorsuale, ivi compresi il fallimento, il concordato preventivo, il concordato fallimentare, l'amministrazione controllata. Il Cliente si impegna a comunicare a Postel l'eventuale stipulazione di accordi di ristrutturazione.

**17.2** Limitatamente ai Servizi in cui è previsto l'impiego, da parte di Postel, della firma digitale del Cliente sui documenti o su evidenza informatica di quest'ultimi, il Contratto si risolverà, ai sensi dell'art. 1353 c.c., in caso di:

- a) Revoca disposta dall'Autorità di certificazione al Cliente della propria del proprio dispositivo di firma digitale;
- b) Revoca da parte del Cliente a Postel della disponibilità e dell'uso del proprio dispositivo di firma digitale e della chiave primaria e certificato rilasciati da pubblico certificatore, su dispositivo automatico di firma (HSM).

**17.3** Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole del Contratto il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, qualora il Cliente:

- a) violi gli obblighi previsti negli articoli 33 e 34 delle presenti Condizioni così come le disposizioni previste in documenti cui esse facciano rinvio; ovvero,
- b) violi o si renda inadempiente alle obbligazioni poste a suo carico dai Documenti Microsoft.

## SEZIONE VI DISPOSIZIONI VARIE

### 18. DECADENZA

**18.1** In relazione a tutti i Servizi fatta eccezione per i Servizi Microsoft 365, ogni eventuale contestazione, richiesta, pretesa e/o rivendicazione che il Cliente intendesse proporre in ordine a perdite, disservizi e ritardi dovrà essere portata a conoscenza di Postel, a mezzo di lettera raccomandata A.R., entro il termine di 90 giorni, dalla data in cui Postel ha eseguito o avrebbe dovuto eseguire i Servizi oggetto di contestazione.

**18.2** Ogni eventuale contestazione, richiesta, pretesa e/o azione e/o rivendicazione in relazione ai Servizi Microsoft 365 dovrà essere portata a conoscenza di Postel, a mezzo di lettera raccomandata A.R. o PEC, entro il termine di 15 giorni dal momento in cui si verifichi il fatto oggetto di reclamo.

**18.3** Il decorso dei predetti termini senza che sia stata inoltrata la comunicazione di cui sopra comporterà la definitiva decadenza da qualsiasi diritto comunque derivante da inadempimenti, ritardi o disservizi e la rinuncia del Cliente a qualsiasi pretesa.

### 19. SUBAPPALTO

**19.1** Il Cliente con la conclusione del Contratto attraverso le modalità sopra descritte, autorizza Postel ad affidare a terzi in tutto o in parte, i Servizi, ferma restando la diretta ed unica responsabilità di Postel dell'operato dei terzi affidatari. Ai fini di quanto sopra, e con riferimento alla disciplina in materia di privacy, si rinvia all'accordo di nomina di Postel a Responsabile ex art. 28 del GDPR.

**19.2** In particolare il Cliente autorizza Postel ad affidare l'esecuzione, in tutto o in parte, dei Servizi alla Capogruppo Poste Italiane S.p.A.

### 20. COMUNICAZIONI

**20.1** Tutte le comunicazioni inerenti il Contratto saranno valide ed efficaci se effettuate agli indirizzi e recapiti indicati nel Contratto e conformemente alle modalità indicate negli articoli del Contratto.

### 21. MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI

**21.1** Postel ha il diritto di modificare unilateralmente ed in ogni momento il Contratto e/o le presenti Condizioni Generali dei Servizi anche eventualmente aggiungendo e/o sostituendo gli allegati, nel caso in cui le modifiche si rendessero necessarie al fine di adeguare l'impianto contrattuale a seguito di intervenute nuove disposizioni normative e regolamentari.

**21.2** Postel ha, altresì, il diritto di modificare unilateralmente il Contratto e/o le presenti Condizioni Generali dei Servizi anche eventualmente aggiungendo e/o sostituendo gli allegati, limitatamente alle condizioni economiche e/o corrispettivi e/o prezzi dei Servizi, nonché alle disposizioni di natura tecnica e operativa necessarie per la erogazione dei Servizi.

**21.3** Nei suddetti casi, Postel dovrà darne comunicazione, con 30 giorni di anticipo al Cliente a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o Posta Elettronica Certificata per l'uso dei quali sin da ora il Cliente stesso presta il proprio consenso, agli indirizzi indicati nel Contratto.

**21.4** Nel caso in cui il Cliente non intendesse accettare tali modifiche imposte da essa Postel oppure dalla legge, potrà recedere dal Contratto



dandone comunicazione a Postel a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure PEC entro e non oltre 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di cui sopra, e il rapporto si considererà risolto a decorrere dal momento in cui tale comunicazione sarà ricevuta da Postel. Resterà salvo il diritto di Postel di ottenere il pagamento dei servizi già resi o in corso di esecuzione al momento della cessazione del Contratto, oltre al pagamento dei canoni maturati.

**21.5** Nel caso in cui il Cliente non si avvallesse della facoltà di recesso, le modifiche al Contratto e/o alle presenti Condizioni Generali dei Servizi nonché la eventuale sostituzione / inserimento di allegati, si intenderanno da lui accettate e avranno piena efficacia nei rapporti tra le Parti.

## **22. DOMICILIO**

**22.1** Ai fini del presente rapporto Postel S.p.A. elegge domicilio in Roma Viale Europa 175.

**22.2** Agli stessi fini il Cliente elegge domicilio all'indirizzo indicato nel Contratto.

**22.3** Nel caso in cui il Cliente intendesse modificare tale domicilio, dovrà darne comunicazione a Postel a mezzo lettera raccomandata o Posta Elettronica Certificata.

**22.4** Ogni comunicazione inerente al rapporto costituito tra le parti si considererà ricevuta nel momento in cui sarà pervenuta al domicilio convenzionale oppure, se via Poste Elettronica Certificata, con la ricevuta di consegna.

## **23. OBBLIGHI IMPOSTI DALL'ART. 3 DELLA LEGGE 136/2010**

**23.1** Nel caso in cui il Cliente sia uno dei soggetti di cui all'art. 3, comma 1, della Legge 136/2010, il Cliente si obbliga ad comunicare a Postel, contestualmente alla richiesta di fornitura dei singoli servizi, il CIG (Codice identificativo Gara) e, ove obbligatorio ai sensi dell'articolo 11 della legge 16 gennaio 2003, n. 3, il CUP e Postel si obbliga a comunicare al Cliente entro 7 giorni dall'apertura, o se già aperto, entro 7 giorni dall'accettazione dell'offerta da parte del Cliente disciplinata dall'art. 3, il numero di conto corrente dedicato di cui al comma 1 dell'art. 3 della Legge n. 136/2010, nonché le generalità e i codici fiscali delle persone delegate ad operare sul conto medesimo sul quale il Cliente effettuerà i pagamenti dovuti. Il Cliente e Postel assumono tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

**23.2** In caso di inadempimento degli obblighi di cui al precedente capoverso, fatta salva l'irrogazione delle sanzioni stabilite dall'art. 6 della Legge 136/2010 da parte delle Autorità competenti, il Contratto si intenderà risolto di diritto.

## **PARTE II**

### **CONDIZIONI PARTICOLARI DEI SERVIZI**

#### **SEZIONE I**

#### **SERVIZI DI GESTIONE DOCUMENTALE**

### **24. FATTURA ELETTRONICA**

**24.1** Il servizio è descritto nel documento "Fattura Elettronica Ciclo Attivo Vendita Online-Descrizione", che il Cliente dichiara di aver visionato ed accettato.

### **25. LIVELLI DI SERVIZIO**

**25.1** L'attivazione del Servizio richiesto dal Cliente è prevista entro 7 giorni lavorativi successivi alla conclusione del Contratto. Lo stato di attivazione del servizio è sempre verificabile nella pagina "I miei Ordini" presente nell'area riservata del Cliente.

**25.2.** La chiusura del procedimento di Conservazione digitale delle Fatture avviene entro 30 giorni dalla consegna delle notifiche "Ricevuta di Consegna", "Notifica di Scarto", "Mancato Recapito" da parte del Sistema di Interscambio.

**25.3** Le Fatture saranno disponibili per la visualizzazione all'interno dell'interfaccia del servizio con J+0: per le fatture elettroniche composte attraverso l'interfaccia web.

**25.4** I servizi Postel sono configurati per accogliere in automatico fino ad un massimo di 20.000 documenti al giorno per cliente. L'invio di volumi superiori deve essere pianificato con le strutture tecniche. La disponibilità dei Servizi è non inferiore al 95% dell'orario di servizio, calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.

I Livelli di Servizio indicati sono garantiti sul 90% dei volumi/annui inviati dal Cliente.

Sono esclusi dal calcolo dei Livelli di Servizio:

- Ritardi o mancata erogazione imputabile all'errata configurazione delle apparecchiature da parte del Cliente, a componenti del Cliente o alla rete di connessione;
- Ritardi o mancata erogazione imputabile a componenti che esulano dalla responsabilità di Postel o a cause di forza maggiore (scioperi, disastri

naturali, guerre, interruzione delle linee di telecomunicazioni, etc.);

- Ritardi o mancata erogazione imputabile all'invio da parte del Cliente di flussi o documenti non rispondenti alle specifiche comunicate da Postel;
- Tempi di fermo per manutenzione ordinaria segnalata sul portale di servizio Postel con almeno 7 giorni di anticipo. Tali interventi vengono effettuati nella fascia oraria 24:00 – 04:00 e non più di una volta al mese.

**25.5** I giorni identificati per il calcolo dei Livelli di servizio si intendono come giorni lavorativi (lun-ven), festività escluse. L'orario lavorativo è 8:30 – 19:00. Se non diversamente specificato, per "documento" si intende un file in formato pdf A4, xml o p7m, di dimensioni fino a 1 MByte.

Nella definizione dei Livelli di Servizio, viene indicato con J il giorno di ricezione, per i documenti/flussi ricevuti entro le 10.00 a.m.; il giorno successivo a quello di ricezione, per i documenti/flussi ricevuti dopo le 10.00 a.m.

Con J+0 si intende entro le ore 24:00 del giorno di ricezione, per i documenti/flussi ricevuti entro le 10.00 a.m.

Le tempistiche decorrono dalla ricezione, da parte di Postel, dell'accettazione del Cliente della proposta contrattuale e a seguito della messa a disposizione, da parte del Cliente, delle informazioni richieste dalle strutture tecniche Postel.

## 26. CONSERVAZIONE DIGITALE

**26.1** La conservazione digitale dei documenti è garantita, fatto salvo il caso in cui il Contratto cessi per qualsiasi motivo prima del termine di seguito indicato o nei casi in cui sia diversamente indicato, per un periodo di 10 anni a partire dalla data di marcatura temporale apposta sui singoli pacchetti di archiviazione che li contengono. Pertanto in caso di scadenza anticipata del contratto o mancato rinnovo alla scadenza l'attività di conservazione sarà cessata.

**26.2** Nel caso in cui i Servizi richiesti dal Cliente prevedano altresì la conservazione digitale dei documenti, il Cliente affida in outsourcing a Postel, il procedimento di conservazione a norma, ai sensi di quanto previsto nel DPCM 3 dicembre 2013 e successive modifiche ed integrazioni.

**26.3** Dalla data di cessazione del Contratto Postel non avrà più alcuna responsabilità in merito alla conservazione dei documenti del Cliente.

**26.4** Il Manuale della conservazione è disponibile sul sito dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID <http://www.agid.gov.it/>) alla sezione "Elenco

Conservatori attivi". In caso di aggiornamento della versione, le versioni precedenti possono essere richieste al servizio di assistenza di Postel.

La descrizione del servizio e i relativi allegati tecnici sono disponibili, previa registrazione gratuita, sul portale Postel al link: <https://www.postel.it/area-personale/documenti>.

**26.5** Alla cessazione del Contratto, per qualunque causa determinatasi, decorsi 90 giorni dalla cessazione, Postel inibirà il versamento di nuovi documenti, la consultazione dei documenti conservati e cancellerà, in modo definitivo, i documenti conservati.

Al Cliente è consentito il prelievo dei documenti informatici per provvedere autonomamente alla loro gestione e conservazione digitale. I documenti informatici dovranno essere prelevati dal Cliente, non configurandosi quindi a carico di Postel alcun obbligo di provvedere alla materiale restituzione dei documenti informatici conservati.

Il Cliente ha altresì la facoltà, entro 90 giorni dalla cessazione, di acquistare, se presente nel Catalogo, il servizio di "Masterizzazione DVD" dei documenti conservati.

Si specifica, che il sistema di conservazione di Postel genera i PdA secondo quanto definito dallo Standard Uni SinCRO 11386:2010 (struttura del file degli indici); ciò permette di garantire l'interoperabilità e trasferibilità dei documenti tra diversi sistemi di conservazione.

## 27. DATA CERTA DIGITALE

**27.1** Il servizio è descritto nel documento "DataCertaDigitale365 Vendita OnLine Descrizione" che il Cliente dichiara di aver visionato ed accettato.

## 28. LIVELLI DI SERVIZIO

**28.1** L'attivazione del Servizio richiesto dal Cliente è prevista entro 7 giorni lavorativi successivi alla conclusione del Contratto. Lo stato di attivazione del servizio è sempre verificabile nella pagina "I miei Ordini" presente nell'area riservata del Cliente.

**28.2** La chiusura del procedimento di Conservazione digitale dei documenti informatici avviene entro 30 giorni dalla data di indicizzazione e di richiesta della Data Certa.

**28.3** I documenti informatici saranno disponibili per la visualizzazione all'interno dell'interfaccia del servizio con J+0.

**28.4** I servizi Postel sono configurati per accogliere in automatico fino ad un massimo di 20.000 documenti al giorno per cliente. L'invio di volumi

superiori deve essere pianificato con le strutture tecniche.

La disponibilità dei Servizi è non inferiore al 95% dell'orario di servizio, calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.

I Livelli di Servizio indicati sono garantiti sul 90% dei volumi/annui inviati dal Cliente.

Sono esclusi dal calcolo dei Livelli di Servizio:

- Ritardi o mancata erogazione imputabile all'errata configurazione delle apparecchiature da parte del Cliente, a componenti del Cliente o alla rete di connessione;
- Ritardi o mancata erogazione imputabile a componenti che esulano dalla responsabilità di Postel o a cause di forza maggiore (scioperi, disastri naturali, guerre, interruzione delle linee di telecomunicazioni, etc.);
- Ritardi o mancata erogazione imputabile all'invio da parte del Cliente di flussi o documenti non rispondenti alle specifiche comunicate da Postel;
- Tempi di fermo per manutenzione ordinaria segnalata sul portale di servizio Postel con almeno 7 giorni di anticipo. Tali interventi vengono effettuati nella fascia oraria 24:00 – 04:00 e non più di una volta al mese.

**28.5** I giorni identificati per il calcolo dei Livelli di servizio si intendono come giorni lavorativi (lun-ven), festività escluse. L'orario lavorativo è 8:30 – 19:00. Se non diversamente specificato, per "documento" si intende un file in formato pdf ,pdf/A tif, di dimensioni fino a 1 MByte.

Nella definizione dei Livelli di Servizio, viene indicato con J il giorno di ricezione, per i documenti/flussi ricevuti entro le 10.00 a.m.; il giorno successivo a quello di ricezione, per i documenti/flussi ricevuti dopo le 10.00 a.m.

Con J+0 si intende entro le ore 24:00 del giorno di ricezione, per i documenti/flussi ricevuti entro le 10.00 a.m.. Le tempistiche decorrono dalla ricezione, da parte di Postel, dell'accettazione del Cliente della proposta contrattuale e a seguito della messa a disposizione, da parte del Cliente, delle informazioni richieste dalle strutture tecniche Postel.

## SEZIONE II

### SERVIZI MICROSOFT 365

#### 29. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

**29.1** Con l'attivazione dei Servizi Microsoft 365 il Cliente riceve le Credenziali Office 365 per accedere al Portale Office 365 ed utilizzare i Servizi Microsoft 365 acquistati secondo le caratteristiche, funzionalità

e limitazioni descritte nel Contratto nonché nei Documenti Microsoft.

**29.2** I Servizi Microsoft 365 sono attivati nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse e, comunque, Postel effettuerà ogni sforzo affinché l'attivazione avvenga in un ragionevole arco temporale a far data dal perfezionamento del Contratto. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi Microsoft 365 sono forniti da Postel in forza di separato ed autonomo accordo tra la medesima e la società Microsoft e/o le società da quest'ultima controllate e/o alla medesima collegate; pertanto, il medesimo prende atto ed accetta che l'attivazione dei Servizi Microsoft 365 potrebbe subire rallentamenti e/o impedimenti dipendenti da Microsoft e/o terzi o dalla disponibilità del Portale Office 365. Il Cliente è tenuto ad eseguire le eventuali prestazioni poste a suo carico ai fini dell'attivazione dei Servizi Microsoft 365. Eventuali ritardi dovuti all'inerzia del Cliente ovvero alle attività di Microsoft o alla disponibilità del Portale Office 365 non saranno imputabili a Postel ed il Cliente rinuncia ad ogni e qualsiasi pretesa in proposito. Fermo il pagamento del corrispettivo pattuito, i Servizi Microsoft 365 vengono erogati fino alla data di loro scadenza. All'approssimarsi della predetta data, Postel a mero titolo di cortesia e quindi senza con ciò assumere alcuna obbligazione nei confronti del Cliente, potrà inviare al medesimo a mezzo e-mail avvisi di prossima scadenza dei Servizi Microsoft 365.

Resta espressamente inteso che:

**(i)** Postel non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso i Servizi Microsoft 365 ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori utilizzando i servizi stessi; **(ii)** Postel è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo al Portale Office 365.

Il Cliente prende atto ed accetta che una volta avuto accesso i Servizi Microsoft 365 egli è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03 e del Regolamento europeo 679/2016, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati mediante i Servizi Microsoft 365 per tutta la durata del Contratto.

**29.3** Il Cliente autorizza sin d'ora Postel ad utilizzare un'utenza sul proprio tenant Microsoft con privilegi amministrativi per la corretta gestione del supporto tecnico e degli Add In.

#### 30. INTERRUZIONE DEI SERVIZI MICROSOFT 365

**30.1** Il Cliente prende atto ed accetta che Microsoft in qualsiasi momento può interrompere la fornitura dei Servizi Microsoft 365 ovvero recedere e/o risolvere i

contratti conclusi con Postel per la loro fornitura, e pertanto dal momento in cui riceve le Credenziali Office 365 di accesso al Portale Office 365 il Cliente solleva Postel da ogni responsabilità per l'eventuale mancata utilizzazione dei Servizi Microsoft 365.

### **31. SCADENZA E CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

**31.1** Fatto salvo quanto previsto dagli altri documenti che costituiscono il Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che alla data di scadenza dei Servizi Microsoft 365 e comunque, al termine del Contratto a qualsiasi causa dovuto, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni.

**31.2** Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante i Servizi Microsoft 365, restando inteso che una volta terminato il Contratto o scaduti i Servizi Microsoft 365 tali dati e/o informazioni e/o contenuti potranno essere non più recuperabili. In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, Postel da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante l'utilizzo dei Servizi Microsoft 365. Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione dei Servizi Microsoft 365, se necessario concludendo un nuovo Contratto.

**31.3** Ferme ed impregiudicate le altre cause di risoluzione, il Cliente prende atto e riconosce che i Servizi Microsoft 365 sono forniti da Postel in forza di specifici contratti dalla stessa concluso con Microsoft e il distributore autorizzato, pertanto qualora la stessa Microsoft oppure il distributore, per qualsiasi motivo o ragione, comunichi a Postel la sua volontà di risolvere, cessare o terminare detto contratto, anche il Contratto dovrà intendersi risolto, cessato e comunque terminato limitatamente ai Servizi Microsoft 365. Verificandosi tale ipotesi i Servizi Microsoft 365 resteranno attivi e saranno utilizzabili per il tempo che sarà comunicato da Postel. In ogni caso il Cliente dichiara, ora per allora, qualsiasi contraria eccezione rinunciata e rimossa, di sollevare e tenere indenne Postel da ogni e qualsiasi responsabilità rinunciando a richiedere o pretendere da Postel qualsiasi indennizzo o risarcimento per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

### **32. OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI POSTEL**

**32.1** Attraverso il Portale Office 365 i Servizi Microsoft 365 sono utilizzabili 24 ore su 24 per 365 giorni in conformità a quanto previsto dal Contratto. In deroga a quanto previsto al precedente articolo 15, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a Postel, la stessa risponderà per una somma non superiore a quella versata dal Cliente negli ultimi 12 (dodici) mesi per i Servizi Microsoft 365 per cui si è verificato l'inadempimento oggetto del Contratto restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

**32.2** Postel non effettua alcun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente mediante i Servizi Microsoft 365. Postel in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo dei Servizi Microsoft 365 per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.

**32.3** Postel non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso che il Cliente ha fatto o potrà fare dei Servizi Microsoft 365 in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici.

**32.4** Postel assume obbligazioni di mezzi e non di risultato. Pertanto, non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, subito dal Cliente a seguito di errori nei dati da egli comunicati alla stessa Postel.

**32.5** Postel non garantisce che i Servizi Microsoft 365 ordinati dal Cliente si adattino perfettamente a scopi particolari o comunque alle esigenze del medesimo. In ogni caso, il Cliente prende atto e accetta che l'utilizzo dei Servizi Microsoft 365 è a suo rischio e che detti servizi sono forniti "così come sono e come disponibili" e "con tutti i difetti" pertanto Postel, non riconosce al riguardo alcuna garanzia di legge, implicita o esplicita. L'esclusione della garanzia di cui al presente paragrafo sarà applicata e fatta valere da Postel e Microsoft nella misura massima consentita dalla legge e sarà valida anche dopo la cessazione del Contratto a qualsiasi causa dovuta e/o dopo l'utilizzo dei Servizi Microsoft 365 da parte del Cliente. Postel non sarà in ogni caso responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per qualsiasi danno diretto o indiretto, compresi quelli derivanti da vendita o uso dei Servizi Microsoft 365 ed a prescindere dal fatto che siano state informate del rischio di eventuali danni.



**32.6** Il Cliente prende atto ed accetta che Microsoft potrà eliminare o variare alcune funzionalità dei Servizi Microsoft 365, in conformità ai Documenti Microsoft; il Cliente prende atto ed accetta che Postel non sarà considerata in nessun caso responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patendi per o a causa di predette variazioni o eliminazioni. In particolare il Cliente, accetta, ora per allora, in relazione a quanto disciplinato dai Documenti Microsoft che la stessa Microsoft, ora per allora, ogni eccezione rinunciata e/o rimossa, sia unica ed esclusiva titolare di tutti i diritti relativi ai Servizi Microsoft 365 nessuno escluso e quindi, come tale, legittimata a farli valere in qualsiasi momento nonostante la conclusione del Contratto con Postel.

### 33. OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE

**33.1** Il Cliente dichiara, altresì, di essere l'unico ed esclusivo amministratore dei Servizi Microsoft 365 e come tale dichiara di essere l'unico responsabile: **(i)** a proprio rischio, della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli trattati attraverso i Servizi Microsoft 365, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate; **(ii)** del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili attraverso i Servizi Microsoft 365 e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi, diffusi o messi online dal Cliente; **(iii)** dei malfunzionamenti dei Servizi Microsoft 365 per qualsiasi utilizzo non conforme a quanto riportato nella documentazione d'uso; **(iv)** dello smarrimento o della divulgazione delle Credenziali di accesso o delle Credenziali Office 365. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente Postel di qualsiasi uso non autorizzato delle proprie Credenziali di accesso, ovvero delle Credenziali Office 365 o di qualsiasi altra riscontrata violazione alla sicurezza.

**33.2** Il Cliente dichiara di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati contestualmente ai Servizi Microsoft 365 e se ne assume i relativi costi.

**33.3** Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Postel da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo dei Servizi Microsoft 365. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali

spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e/o pretese di terzi e si impegna ad informare Postel qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

**33.4** Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate (a titolo esemplificativo e non esaustivo, assegnazioni, attivazioni, disattivazioni, storico delle operazioni) il Cliente prende atto ed accetta che faranno fede esclusivamente i LOG di Postel.

**33.5** Il Cliente si impegna, ora per allora, a compiere ogni ragionevole sforzo per riscontrare tempestivamente quanto Postel gli abbia formalmente comunicato in relazione al verificarsi delle seguenti circostanze:

a) vi siano fondate ragioni per ritenere che i Servizi Microsoft 365 vengano utilizzati da Terzi non autorizzati; ovvero

b) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo in una controversia giudiziale o stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso i Servizi Microsoft 365 e/o l'infrastruttura; ovvero

c) il comportamento del Cliente sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto e/o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni; ovvero

d) il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate, o che presentano delle disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi Microsoft 365 e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.

**33.6** Il Cliente riconosce ed accetta che Microsoft quale unica ed esclusiva titolare dei diritti sui Servizi Microsoft 365, così come disciplinati dai Documenti Microsoft, possa, in qualsiasi momento revocargli lo status di utilizzatore dei Servizi Microsoft 365 ovvero disabilitare e/o cancellare i diritti di utilizzazione dei Servizi Microsoft 365 così come attivati per effetto del perfezionamento e/o esecuzione del Contratto. Per tale ipotesi il Cliente dichiara, ora per allora, qualsiasi contraria eccezione rinunciata e rimossa, di sollevare e tenere indenne Postel da ogni e qualsiasi responsabilità rinunciando a richiedere o pretendere da Postel qualsiasi indennizzo o risarcimento per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Fermo quanto sopra il Cliente prende atto ed accetta che:

a) Microsoft potrà modificare i Servizi Microsoft 365, ovvero implementarne nuove versioni in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione;

b) Postel non rilascia garanzie sui Servizi Microsoft 365 diverse ed ulteriori rispetto a quelle previste dal Contratto.

**33.7** Il Cliente dichiara di avere titolo all'uso e/o comunque la disponibilità giuridica del nome a dominio inserito in fase d'ordine e di non ledere, con tale ordine e/o con il nome a dominio scelto, diritti e/o interessi di terzi assumendosene, in via esclusiva, ogni conseguente responsabilità nonché ogni altra responsabilità che derivi dalla titolarità, dall'utilizzo, dalla gestione e dai contenuti del predetto dominio per tutta la durata del Contratto, manlevando, ora per allora, Postel da qualsiasi responsabilità che le dovesse essere contestata da chiunque in conseguenza dell'erogazione dei Servizi Microsoft 365 associati al predetto nome a dominio.

#### **34. COPYRIGHT E LICENZA**

**34.1** Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi Microsoft 365 nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Postel e di Microsoft secondo quanto nel Contratto. I software come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale sono di proprietà esclusiva di Postel e/o dei suoi danti causa, pertanto Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale. Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di Postel, il Cliente da atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di Postel.

**34.2** Non è consentito al Cliente di fare uso, in qualsiasi modo e con qualsiasi mezzo, della denominazione sociale, dei nomi delle tecnologie e dei marchi commerciali, quali logo, segni distintivi, design e marchi denominativi in forma stilizzata, di Postel o di Microsoft, senza previo consenso scritto di Postel o Microsoft. Il Cliente dichiara e garantisce di disporre dei necessari diritti per tutti i dati, i programmi software o i servizi utilizzati in connessione con l'accesso o l'uso dei Servizi Microsoft 365 e che le attività eseguite non violano la proprietà intellettuale o altri diritti di proprietà di terzi. L'utente accetta di accedere ai e di utilizzare i Servizi Microsoft 365 (a) senza violare i diritti di terzi, e (b) esclusivamente in maniera conforme a tutte le leggi e le normative vigenti.

#### **35. ASSISTENZA SERVIZI MICROSOFT 365**

**35.1** L'assistenza tecnica è resa esclusivamente nei tempi e secondo le modalità indicate al precedente articolo 10.1. Il Cliente è tenuto in ogni caso a comunicare tempestivamente ad Postel eventuali irregolarità o disfunzioni dal medesimo rilevate per i Servizio Microsoft 365. Postel farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, compatibilmente agli orari in cui è fornita l'attività di assistenza ed indicati al precedente articolo 10 L'assistenza resa da Postel sarà finalizzata a risolvere esclusivamente problematiche relative all'installazione e/o configurazione del/i Servizio/i Microsoft 365 restando espressamente esclusa qualsiasi assistenza avente ad oggetto richieste relative all'utilizzo del/i Servizio/i Microsoft 365.

Il Cliente prende atto ed accetta che Microsoft potrà effettuare interventi tecnici o di manutenzione anche senza preavviso, pertanto, il Cliente solleva espressamente Postel da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie, patiti e patienti per o a causa dell'intervento di cui al presente comma.

Il Cliente prende atto ed accetta che in relazione al servizio di assistenza ricevuto per i Servizi Microsoft 365, Postel assume una obbligazione di mezzi e non di risultato, e quindi, solleva la medesima nonché le società esterne eventualmente incaricate dell'intervento, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti e/o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patienti per e/o a causa dell'intervento posto in essere, tra cui, in particolare, la perdita e/o il danneggiamento totale e/o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti, interruzione totale o parziale del servizio

In relazione a quanto sopra, con l'invio della richiesta di intervento il cliente: a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi; b) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; c) si impegna, ora per allora, a procurarsi, ove tecnicamente possibile, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei propri dati e/o informazioni e/o contenuti.

### **SEZIONE III**

#### **SALVA E-INVIA WEB**

#### **36. OGGETTO DEL SERVIZIO**

**36.1** Il Servizio Salva e-invia Web ha per oggetto, come meglio dettagliato nel Contratto e negli allegati, le seguenti attività:

1. la ricezione della corrispondenza in formato elettronico generata dal Cliente;
2. l'elaborazione dei dati;
3. l'eventuale composizione documentale e gestione dei grafici;
4. il monitoraggio delle varie fasi di lavorazione;
5. lo smistamento telematico di tale corrispondenza ai centri di stampa;
6. la stampa e l'imbustamento della Corrispondenza-prodotto;
7. la preparazione della corrispondenza e consegna – in esecuzione del mandato senza rappresentanza - ai punti di accettazione dell'operatore postale ai fini del recapito da parte di quest'ultimo ai destinatari.

**36.2** Il servizio di recapito è fornito tramite il prodotto di Pubblicità Diretta Indirizzata Postatarget Basic di Poste Italiane, in modalità Senza Materiale Affrancatura così come riportato nelle schede tecniche pubblicate sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) (di seguito "Schede Tecniche").

La consegna ai destinatari avverrà nelle modalità riportate nelle Schede Tecniche di Poste Italiane del prodotto Postatarget Basic che indicano, altresì, i casi di mancato recapito.

La distribuzione verrà effettuata da Poste Italiane nel rispetto dei tempi previsti nelle Schede Tecniche stesse e conformemente alla Carta della Qualità dei servizi postali, pubblicata sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

Poste Italiane potrà espletare parte del Servizio tramite proprie società controllate o società terze specializzate, essendo fin d'ora autorizzata dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto. Il servizio è descritto nel documento "Salva e-invia Web Vendita OnLine Descrizione" che il Cliente dichiara di aver visionato ed accettato.

### **37. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO E QUANTITÀ**

**37.1** Il Servizio Salva e-invia Web è configurato per accogliere in automatico fino ad un massimo di 20.000 documenti al giorno per Cliente. L'invio di volumi superiori deve essere pianificato con le strutture tecniche.

**37.2** La disponibilità del servizio è non inferiore al 95% dell'orario di servizio, calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.

**37.3** Per il Servizio Salva e-invia Web recapitato con il prodotto Postatarget Basic sono ammessi al massimo 8 fogli per busta. Le buste fino a 3 fogli

rientrano nel formato Piccolo, le altre nel formato Medio. Non sono previsti servizi aggiuntivi (ad esempio la gamma Linea Evolution).

**37.4** Quantità minime: la quantità minima di invii per accedere al servizio è pari a 100 pezzi per singola spedizione.

Quantità massime: prima di inviare una lavorazione con più di 20.000 destinatari è necessaria una preventiva verifica e pianificazione da concordare con Postel.

Le spedizioni eventualmente presentate oltre gli orari limite si intenderanno accettate il giorno feriale successivo ai soli fini della prestazione del recapito.

La distribuzione degli invii potrà essere differita da Poste Italiane per effetto di calamità naturali, scioperi o qualsiasi altro fatto o evento non imputabile a Poste Italiane, da comunicarsi per iscritto entro il giorno seguente il verificarsi dell'evento, senza che ciò comporti un aumento di costi o addebiti di qualsivoglia somma

### **38. CONSEGNA E RAPPORTI CON POSTE ITALIANE**

**38.1** La corrispondenza viene consegnata al destinatario tramite recapito della Corrispondenza-prodotto eseguito da Poste Italiane.

**38.2** Ai fini del recapito della corrispondenza ai destinatari, il Cliente – con l'accettazione e dunque, la sottoscrizione del Contratto – rilascia in favore di Postel, che accetta, un mandato senza rappresentanza affinché quest'ultima affidi a Poste Italiane, in nome proprio e nell'interesse del Cliente medesimo, la predetta attività di recapito delle comunicazioni promozionali/pubblicitarie realizzate in favore del Cliente medesimo.

**38.3** Le Parti convengono che i prezzi relativi alla componente di recapito e in particolare al prodotto Postatarget Basic degli invii di Comunicazioni promozionali/pubblicitarie sono quelli stabilite nel Listino prezzi di Poste Italiane in vigore al momento della spedizione postale, per plichi mix Italia. I prezzi di recapito, nel corso di validità del Contratto, potranno essere oggetto di variazioni da parte dell'Autorità di regolamentazione o di Poste Italiane ed i prezzi saranno automaticamente validi ed efficaci anche per i Contratti già conclusi antecedentemente alla data di entrata in vigore delle nuove tariffe e prezzi. Il Cliente accetta integralmente le attuali condizioni tecniche e i prezzi del prodotto Postatarget Basic di Poste Italiane, e loro successive modifiche ed integrazioni.

**38.4** L'avvenuta postalizzazione delle Comunicazioni promozionali/pubblicitarie è attestata da apposita distinta di spedizione rilasciata da Poste Italiane che verrà trasmessa al Cliente su richiesta di quest'ultimo. Il prodotto Postatarget Basic non prevede la gestione degli invii non recapitati. Le condizioni economiche sono pubblicate sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione del "Direct Marketing". Il servizio è imponibile ad IVA ad aliquota ordinaria.

### **39. LIVELLI DI SERVIZIO DELLE ATTIVITA' DI STAMPA**

**39.1** L'attivazione del Servizio Salva e-invia Web richiesto dal Cliente è prevista entro 7 giorni lavorativi successivi alla conclusione del Contratto. Lo stato di attivazione del servizio è sempre verificabile nella pagina "I miei Ordini" presente nell'area riservata del Cliente.

**39.2** Il Servizio è prestato da Postel, in conformità ai livelli di servizio e alle prescrizioni contenute nel Contratto, nonché alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia.

**39.3** I Livelli di Servizio indicati sono garantiti sul 90% dei volumi/annui inviati dal Cliente.

**39.4** Sono esclusi dal calcolo dei Livelli di Servizio:

1. ritardi e/o mancata erogazione imputabile all'errata configurazione delle apparecchiature da parte del Cliente, a componenti del Cliente o alla rete di connessione;
2. ritardi e/o mancata erogazione imputabile a componenti che esulano dalla responsabilità di Postel o a cause di forza maggiore (scioperi, disastri naturali, guerre, interruzione delle linee di telecomunicazioni, etc.);
3. ritardi o mancata erogazione imputabile all'invio da parte del Cliente di flussi o documenti non rispondenti alle specifiche comunicate da Postel;
4. tempi di fermo per manutenzione ordinaria segnalata sul portale di servizio Postel con almeno 7 giorni di anticipo. Tali interventi vengono effettuati nella fascia oraria 20:00 – 08:00.

Il Servizio verrà erogato a richiesta del Cliente, il quale utilizzerà a tal fine le modalità meglio descritte nel Contratto. L'invio dei file concernenti i documenti equivarrà a una richiesta di servizio. A ogni richiesta di servizio il Cliente approverà un nuovo Ordine e ne effettuerà il pagamento in forma anticipata.

**39.5** Postel si impegna affinché la stampa, l'imbustamento, lo smistamento, il trasporto e la messa a disposizione di Poste Italiane della Corrispondenza in formato elettronico oggetto delle

lavorazioni, possano avvenire entro il 3° giorno lavorativo a partire da quello successivo alla ricezione, da parte di Postel, della corrispondenza in formato elettronico generata dal Cliente (J+3)

### **40. OBBLIGHI DEL CLIENTE NEI SERVIZI SALVA E-INVIA WEB**

**40.1** Il Cliente al fine di poter accedere al Servizio Salva e-invia Web dovrà rispettare tutte le specifiche tecniche e gli adempimenti posti a suo carico sia per quanto concerne i requisiti di prodotto sia per quanto concerne la composizione dei Lotti di corrispondenza.

**40.2** Il Cliente sarà, inoltre, tenuto a garantire che gli indirizzi contenuti nei Lotti di corrispondenza trasmessi a Postel siano conformi ai requisiti minimi previsti dall'operatore postale per i vari prodotti postali indicati nelle relative schede tecniche indicate nel Contratto e negli allegati.

**40.3** In caso di mancato rispetto delle disposizioni sopra riportate, Postel non è responsabile dell'eventuale mancata accettazione da parte di Poste Italiane della corrispondenza allestita come sopra indicato e il Cliente autorizza sin d'ora Postel a procedere al macero della corrispondenza eventualmente non accettata. Gli importi relativi alle attività richieste e non eseguite non saranno rimborsati.

### **41. DECORRENZA DELLA RESPONSABILITÀ DI POSTEL**

**41.1** Il Cliente prende atto ed accetta che Postel, in quanto mandatario e non diretto esecutore del servizio di recapito, non è responsabile delle attività di recapito / distribuzione effettuate da Poste Italiane.

**41.2** La responsabilità di Postel per l'esecuzione del Servizio Salva e-invia Web si estende soltanto dal momento della presa in consegna da parte sua della corrispondenza generata dal Cliente sino al momento in cui la Corrispondenza-prodotto sarà messa a disposizione di Poste Italiane per il Recapito oppure di un altro operatore di recapito.

Postel non potrà, pertanto, in alcun modo essere considerata responsabile di eventuali ritardi e altri disservizi verificatisi nella fase di recapito.

### **42. RESPONSABILITÀ DI POSTEL PER LA PERDITA DEI DOCUMENTI**

**42.1** Postel sarà responsabile della perdita dei documenti a essa affidati per lo svolgimento del Servizio Salva e-invia Web a meno che provi che essa, i suoi dipendenti, preposti o collaboratori di qualsiasi genere, hanno preso tutte le misure che



potavano essere ragionevolmente prese per evitare la perdita.

**42.2** La responsabilità di Postel per ogni tipo di danni, diretti, indiretti, consequenziali e comunque derivanti dallo svolgimento della sua attività, sarà limitata ad un importo pari a quello pagato e/o dovuto dal Cliente a Postel per i documenti.

#### **43. PENALI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA' PER LE ATTIVITA' DI STAMPA**

**43.1** Fermo ed impregiudicato quanto affermato in relazione alla responsabilità di Poste Italiane per l'attività di distribuzione / recapito, Postel non sarà responsabile del ritardo nello svolgimento dei servizi di Stampa - previsti nel Servizio Salva e-invia Web - da essa resi se il ritardo non eccede i 2 giorni lavorativi rispetto ai tempi di lavorazione indicati all'art. 39

**43.2** Salvi i casi di dolo e colpa grave, in caso di ritardo da parte di Postel nella esecuzione dei Servizi di stampa previsti nel Servizio Salva e-invia Web, il Cliente avrà diritto solo ed esclusivamente al pagamento delle seguenti penali:

1. se il ritardo eccede i 2 giorni lavorativi rispetto ai tempi di lavorazione indicati all'art. 39 il Cliente avrà diritto solamente al pagamento di una penale pari al 20% del corrispettivo dovuto a fronte del Servizio di Stampa, limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo;

2. se il ritardo eccede i 7 giorni lavorativi rispetto ai tempi di lavorazione indicati all'art. 39, il Cliente avrà diritto solamente al pagamento di una penale pari al 50% del corrispettivo dovuto a fronte del Servizio di Stampa, limitatamente alla corrispondenza in ordine alla quale si è verificato il ritardo.

**43.3** In tutti i casi di ritardo – salvo le ipotesi di dolo e colpa grave - ogni caso, il Cliente rinuncia espressamente al risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, patrimoniale e/o non patrimoniale, incluso il danno all'immagine

**43.4** Postel sarà, inoltre, esonerata da qualsiasi responsabilità per eventuali ritardi e pertanto non si potrà dare luogo all'applicazione delle penali in mancanza della pianificazione obbligatoria e/o mancato rispetto degli stessi da parte del Cliente.

**43.5** Nel caso di inesatto o mancato inadempimento di Postel nella esecuzione dei servizi di stampa consistente – a mero titolo esemplificativo e non esaustivo – in errori di stampa e imbustamento della corrispondenza, ivi compreso la mancata chiusura della busta, parziale o totale mancata stampa dei

Lotti, il Cliente avrà diritto solo ed esclusivamente al pagamento di una penale pari al 20% del corrispettivo dovuto dal Cliente a fronte del servizio di stampa reso da Postel, limitatamente alla Corrispondenza-prodotto in ordine alla quale si sono verificati gli inadempimenti, con esclusione espressa del risarcimento dell'eventuale maggior danno, diretto o indiretto, patrimoniale e/o non patrimoniale, compreso quello d'immagine, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave.

**43.6** Resta inteso che Postel non incorrerà in alcuna responsabilità per inadempimenti e/o per la perdita di documenti e/o per errori nella fase di stampa e imbustamento e/o per il ritardo nella consegna della corrispondenza trattata nel caso in cui tali inadempimenti e/o ritardi derivino da cause a essa non imputabili, come, a mero titolo esemplificativo, nel caso in cui la Corrispondenza in formato elettronico generata dal Cliente non risulti conforme agli standard indicati nel Contratto e negli allegati, ovvero nel caso in cui i file consegnati dal Cliente presentino virus od errori, o non contengano tutte le risorse font, immagini, etc. richiamate all'interno dei singoli documenti presenti negli stessi file.

**43.7** Postel non assume alcuna responsabilità per i danni, i malfunzionamenti e qualsiasi altra conseguenza pregiudizievole derivata al Cliente dal mancato rispetto delle norme operative contenute nel Contratto e negli allegati.

**47.8** Postel non è, infine, in alcun modo responsabile per eventuali guasti o malfunzionamenti delle apparecchiature e/o reti di connessione utilizzate dal Cliente per l'inoltro dei Documenti in formato elettronico e/o degli altri dati necessari per la prestazione dei Servizi.

#### **44. CANCELLAZIONE DEI DATI**

**44.1** I Lotti di corrispondenza consegnati dal Cliente a Postel e tutti i dati in essi contenuti sono cancellati entro 80 giorni, decorrenti dal termine delle attività – coincidenti con la consegna all'operatore postale e/o allo stesso cliente e/o ad altro soggetto da questi indicato.

#### **45. RESPONSABILITÀ PER IL CONTENUTO DEI DOCUMENTI**

**45.1** Gli invii oggetto del Servizio Salva e-invia Web recapitati utilizzando il prodotto Postatarget Basic devono includere esclusivamente comunicazioni di tipo informativo, pubblicitario e promozionale dei Clienti, con contenuto identico, salvo eventuali personalizzazioni definite e specificate nelle relative

Schede Tecniche che non alterino, comunque, la natura del messaggio. Tali comunicazioni sono relative esclusivamente alla impresa del Cliente.

Non sono ammessi invii di merce destinata alla vendita. Non sono altresì qualificabili come Pubblicità Diretta Indirizzata gli invii contenenti, nello stesso involucro, comunicazioni di tipo promozionale/pubblicitario unitamente ad altre comunicazioni di tipo non promozionale/pubblicitario. Tariffe di recapito e modalità di attivazione del prodotto Postatarget Basic di Poste Italiane.

#### **46. FATTURAZIONE DEL SERVIZIO “SALVA E INVIA WEB”**

**46.1** Il corrispettivo dovuto per il servizio “Salva e invia Web” verrà addebitato al Cliente al momento dell’ordine e sarà esplicitato in un’unica voce, comprensiva dei:

- prezzi del recapito secondo quanto previsto nel paragrafo “Tariffe di recapito e modalità di attivazione del prodotto selezionato (ad es Postatarget Basic) di Poste Italiane S.p.A.”,
- prezzi del relativo servizio di stampa, secondo quanto previsto nel listino di servizio disponibile nell’area riservata del portale Postel.

#### **47. DECADENZA NEL SERVIZIO “SALVA E -INVIA WEB”**

**47.1** Ogni eventuale reclamo, contestazione, richiesta, pretesa e/o rivendicazione che il Cliente intendesse proporre in ordine a ritardi e/o disservizi e inadempimenti relativi al servizio “Salva e-invia Web” dovrà essere portata a conoscenza di Postel, entro e non oltre 60 giorni, dalla data in cui Postel ha eseguito o avrebbe dovuto eseguire i servizi oggetto di contestazione seguendo le modalità ed i termini per la preposizione dei Reclami indicati nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito della società.

Il decorso del predetto termine senza che sia stata inoltrata la comunicazione di cui sopra comporterà la definitiva decadenza da qualsiasi diritto comunque derivante da inadempimenti, ritardi o disservizi.

Postel provvederà a riscontrare il Reclamo entro 45 giorni solari a decorrere dalla data di ricevimento dello stesso.

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 Internet [www.postel.it](http://www.postel.it).

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’AGCOM utilizzando il modulo reso disponibile anche sul sito della società.

### **PARTE III**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

#### **48. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

**48.1** Il Contratto è disciplinato in via esclusiva dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa ai Servizi nonché alla validità, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

#### **49. CLAUSOLE VESSATORIE**

**49.1** Costituiscono clausole vessatorie che il Cliente, all’atto dell’accettazione, deve specificamente approvare ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti articoli del Contratto: 5 Modalità di fornitura dei servizi; 6 Durata del contratto; 8. Corrispettivi; 9 Fatturazione e pagamenti; 13 Contenuto e requisiti dei documenti; 14 Responsabilità per l’utilizzo di marchi e simboli; 15 Limitazioni di responsabilità di Postel S.p.A.; 16 Sospensione dei Servizi Postel; 17 Risoluzione del rapporto – clausola risolutiva espressa; 18 Decadenza, 19 Subappalto; 21 Modifica delle Condizioni Generali dei Servizi; 30 Interruzione dei Servizi Microsoft 365; 31 Scadenza e cessazione del Contratto; 32 Obblighi e limitazioni di responsabilità di Postel; 33 Obblighi e diritti del Cliente; 34 Copyright e Licenza; 35 Assistenza Servizi Microsoft365; 37 Disponibilità del Servizio e Quantità; 38 Consegna e rapporti con Poste Italiane; 39 Livelli di servizio delle Attività di Stampa; 40. Obblighi del Cliente nei Servizi Salva e-invia Web; 41. Decorrenza della Responsabilità di Postel; 42 Responsabilità di Postel per la perdita dei Documenti; 43. Penali e Limitazioni di Responsabilità per le Attività di Stampa; 47 Decadenza nel Servizio Salva e-invia Web”; 48 Legge applicabile e Foro competente.